



HAL
open science

La prévention des risques dans les TPE/PME : quelle est la place d'un site internet institutionnel dans la communication en santé et sécurité au travail ?

Sonia Zahaf

► To cite this version:

Sonia Zahaf. La prévention des risques dans les TPE/PME : quelle est la place d'un site internet institutionnel dans la communication en santé et sécurité au travail?. Environnement et Société. 2011. dumas-00600223

HAL Id: dumas-00600223

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-00600223>

Submitted on 14 Jun 2011

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

CONSERVATOIRE NATIONAL DES ARTS ET METIERS

Institut d'Hygiène Industrielle et de l'Environnement

Sécurité Sanitaire Environnement Travail

Centre de Paris

M E M O I R E

Présenté en vue d'obtenir le

DIPLOME D'HYGIENISTE DU TRAVAIL

ET DE L'ENVIRONNEMENT

Par

Sonia ZAHAF

Promotion Janvier 2009 – Décembre 2010

**« La prévention des risques dans les TPE/PME : quelle est la place
d'un site internet institutionnel dans la communication en santé et
sécurité au travail? »**

Soutenu le 26 mai 2011

Président du Jury : Mme Martine Courtois, Directrice adjointe de l'IHIE

Assesseurs : M. Vincent CAQUERET, M. Eric MONNIER

Maître de Stage : M. Hervé LANOUZIERE, Conseiller technique à la DGT

Tuteur académique : Mme Martine COURTOIS, Directrice adjointe de l'IHIE

« La prévention ne se décrète pas, c'est un état d'esprit. »

E. ABORD DE CHATILLON

*« Toute personne a le devoir de prendre part à la préservation de la
santé et de la sécurité des travailleurs et à la protection de
l'environnement. »*

Inspiré de l'article 2 de la Charte de l'environnement
Loi constitutionnelle n° 2005 - 205 du 1er mars 2005

REMERCIEMENTS

Dans le cadre d'un travail de fin de cycle, toute ma gratitude va vers l'ensemble des personnes qui ont contribué à la réalisation de ce mémoire. Il est bien évident qu'une liste exhaustive n'apportera pas davantage que l'immense sympathie et reconnaissance que je leur témoigne.

Néanmoins, je voudrais remercier particulièrement quelques personnes et institutions qui m'ont apporté beaucoup au cours des ces 2 années :

Mr Hervé LANOUZIERE, mon maître de stage et professeur de droit à l'IHIE-SSET Paris, pour m'avoir permis d'effectuer mon stage au sein de la sous-direction des conditions de travail de la DGT et également pour ses précieux conseils, sa disponibilité, sa connaissance des rouages administratifs et enfin pour la qualité de ses enseignements,

Me Martine Courtois, directrice adjointe de l'IHIE-SSET Paris et ma tutrice académique, pour son dynamisme, sa pertinence, ses précieux conseils éclairants et pour la qualité de ses enseignements,

Me Nathalie Morand, assistante de gestion de l'IHIE-SSET Paris, pour avoir toujours répondu rapidement à mes sollicitations et à celles de mes collègues,

SCHLUMBERGER et l'IHIE-SSET pour m'avoir permis d'accéder à cette formation de qualité s'intégrant parfaitement dans mon cursus professionnel,

Enfin et surtout, je remercie mon conjoint pour sa patience, son soutien et ses conseils clairvoyants tout au long de ces 24 mois.

SOMMAIRE

REMERCIEMENTS	3
SOMMAIRE	4
PRÉAMBULE	5
INTRODUCTION	6
Partie 1. Cadre de l'étude	9
1.1 TPE/PME.....	10
1.2 La Direction Générale du Travail et son environnement	19
1.3 Le site internet travailler-mieux et son contenu.....	32
1.4 Résumé de la partie et questions de l'étude.....	40
Partie 2. Cadre méthodologique	41
2.1 But et objectifs de l'étude.....	42
2.2 Les pistes envisagées	42
2.3 Les actions retenues et les modalités de mise en œuvre.....	45
Partie 3. Résultats et Analyses	50
3.1 Résultats et analyses de l'enquête.....	51
3.2 Analyse des données statistiques du site à partir de Google Analytics.....	69
3.3 Le site répond-il à certaines recommandations ?.....	74
Partie 4. Discussion	79
4.1 Apport de l'étude	80
4.2 Limites de l'étude.....	81
4.3 Perspectives de l'étude	81
CONCLUSION	84
BIBLIOGRAPHIE – WEBOGRAPHIE	87
TABLE DES MATIÈRES	93
TABLE DES ILLUSTRATIONS	95
GLOSSAIRE – ABRÉVIATIONS	97
ANNEXES	100

PRÉAMBULE

Afin de bien situer notre étude, ce mémoire a une double origine, trois objectifs et un but.

Sa première origine est d'ordre académique, puisqu'il représente la fin du cycle de formation d'HYgiéniste du Travail et de l'ENVironnement (HYTEN) suivi à l'Institut d'Hygiène Industrielle et de l'Environnement - Sécurité Sanitaire Environnement Travail (IHIE-SSET) au cours des années 2009-2010.

Sa deuxième origine provient d'une requête de la direction générale du travail (DGT), qui a lancé, en janvier 2009, le site internet www.travailler-mieux.gouv.fr, à la demande des partenaires sociaux et dans le cadre des conférences sur les conditions de travail conduites par le Ministre Xavier Bertrand, Ministre du travail à l'époque. Ce site regroupe des informations sur la santé, la sécurité et les conditions de travail. Il a pour objectif de mettre à la disposition des **très petites, petites et moyennes entreprises (TPE/PME)** des outils simples et concrets par métiers et par dangers. On y trouve aussi des témoignages et des exemples de bonnes pratiques. Deux ans après sa création, le Ministère du travail souhaite évaluer cette initiative.

Ce mémoire **a pour but** d'exposer et de proposer une démarche d'évaluation de site internet de type institutionnel, démarche qui a été mise en place pour l'évaluation du site internet « Travailler-mieux ».

Les trois principaux objectifs de ce mémoire sont :

- de déterminer le profil des visiteurs de ce site,
- de savoir si les informations mises en ligne sont comprises,
- de savoir si les informations et si ce type d'outil « un site internet » répondent et conviennent aux attentes des TPE/PME.

Cette démarche d'évaluation permettra au Ministère du travail d'améliorer les services proposés et d'affiner les stratégies de communication en matière de santé et sécurité au travail à destination des TPE/PME.

Pour ce faire, des connaissances et des méthodes issues d'une démarche académique, acquises tout au long de l'enseignement à l'IHIE-SSET, ont été utilisées ainsi qu'un sondage auprès des visiteurs, une analyse des données statistiques du marqueur de ce site et une évaluation de la conformité vis-à-vis de la charte ergonomique des sites internet institutionnels.

INTRODUCTION

En France, les très petites, petites et moyennes entreprises (TPE/PME : cf. définition § 1.1.1) composent une part très importante du tissu économique puisqu'elles représentent 99.7% des entreprises françaises, avec plus de dix millions de salariés¹. Elles emploient donc un nombre conséquent de salariés dans des secteurs d'activité variés tels que la construction, la coiffure, la réparation automobile, le commerce, les services personnels et domestiques, l'industrie, etc. Au vu de leur nombre important et de leur taille, ces entreprises représentent une multitude de métiers aux logiques de travail et aux organisations très différentes. Les risques d'accidents sont donc nombreux et variés et sont confirmés par les chiffres : il a été recensé 495 accidents mortels en 2008 dans ce type d'entreprises contre 74 dans les grandes et très grandes entreprises, soit 87% du total des accidents mortels. De plus, ont été aussi déclarés 422 945 accidents de travail, soit 59% du total des accidents de travail².

De nombreuses études montrent que ces entreprises sont confrontées à de véritables difficultés à prévenir les risques professionnels. Un certain nombre de raisons peut être avancées pour expliquer les difficultés qu'ont les TPE/PME à prévenir les risques professionnels comme leur petite taille qui se répercute sur leurs ressources, qui s'en trouvent limitées, et sur leur organisation, qui est souvent informelle. D'où une certaine réticence des employeurs à investir dans la prévention. Ils voient souvent les activités préventives « comme de coûteuses obligations plutôt que comme des aspects d'une saine gestion »³. Outre cela, les TPE/PME sont sujettes à une forte rotation et donc à une durée de vie moyenne plus courte que les grandes entreprises. Il est donc moins aisé pour l'employeur de mesurer l'importance de la prévention dans la durée et l'intérêt économique que peut représenter une bonne maîtrise des risques professionnels.

La Commission européenne, consciente des difficultés rencontrées par les TPE/PME à appliquer la législation en matière de santé et sécurité au travail (SST), leur porte une

¹ Source INSEE, REE (Répertoire des Entreprises et des Établissements - Sirene)- 2007.

² CNAMTS/DRP : Etude de la sinistralité par taille d'entreprises pour les entreprises de moins de 200 salariés - 2007.

³ Commission européenne, Communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité Économique et Social européen et au Comité des Régions, relative à la mise en œuvre pratique des dispositions des directives sur la santé et la sécurité au travail, Bruxelles, le 5 février 2004.

attention accrue dans sa stratégie 2007-2012 pour la SST. Ainsi, les actions de l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (OSHA) s'inscrivent dans ce cadre. Il convient d'en citer quelques exemples plus ou moins récents :

- des programmes de financement ;
- une campagne européenne « Lieux de travail sains » sur l'évaluation des risques professionnels ;
- une publication “Occupational Safety and Health and Economic Performance in Small and Medium-Sized Enterprises: a Review”;
- la création d'un site internet⁴ dédié aux TPE/PME.

Ce site internet dédié aux TPE/PME est un outil d'aide et de conseil sous forme d'un « guide sécurité et santé pour les TPE/PME » en ligne. Ce guide diffuse des conseils, des informations concernant les projets européens de l'Agence visant à améliorer la SST dans les TPE/PME ou encore des exemples pratiques de services d'assistance pour ces entreprises en matière de SST. Cette section Web permet aussi d'accéder à de nombreuses informations sur les bonnes pratiques de prévention dans ce type de structure. La Commission européenne invite tous les États membres à améliorer la qualité de la prévention des risques professionnels, notamment dans les TPE/PME.

En France, les pouvoirs publics, les organisations patronales et syndicales ont les mêmes conclusions. Les TPE/PME françaises paraissent aussi les plus démunies dans ce domaine. Fort de ces constats, l'État français, dans le cadre du plan santé au travail 2 (PST, 2010-2014), veut renforcer l'accompagnement des TPE/PME dans leurs actions de prévention. Déjà, lors de la conférence sociale sur les conditions de travail du 4 octobre 2007, réunie à l'initiative de Xavier Bertrand, Ministre du travail à l'époque, il a été décidé, avec l'ensemble des partenaires sociaux et des organismes de prévention, la création d'un site internet dédié aux questions de SST et à destination des TPE/PME. Il était alors apparu essentiel de donner aux salariés et aux employeurs des outils simples et concrets. Il avait été fait le constat qu'il existait une multitude d'informations et d'outils de prévention des risques professionnels, trop dispersés et mal connus. Il a donc été décidé de créer un site internet permettant de mettre en commun les ressources disponibles et de les présenter de manière simple et pédagogique pour que les salariés, leurs représentants et les employeurs de ce type de structure puissent trouver les informations dont ils ont besoin au quotidien. Ce site, tout en informant, a pour ambition

⁴ <http://osha.europa.eu/fr/sub/sme/about>

de donner envie d'agir pour l'amélioration des conditions de travail et la réduction des risques professionnels.

« Avec ce site, nous voulons donner aux chefs d'entreprises des outils concrets et pratiques pour les aider à améliorer par des actions simples les conditions de travail. Ce site n'est pas un gadget mais un outil pratique et concret comme il en existe dans les autres pays. » a souligné Xavier Bertrand.

Il faut dire que nous sommes passés, en quelques années, de l'ère manuscrite à l'ère du numérique. L'utilisation de site internet en tant que support de communication est devenue systématique et naturelle. De nombreuses études montrent que pour le secteur du commerce, la vente en ligne par exemple, l'utilisation de site internet est devenue très bénéfique et lucrative pour les commerçants et très pratique pour les utilisateurs et acheteurs. Mais avons-nous réfléchi à l'efficacité des sites internet pour des informations de type professionnel et notamment en matière de communication en santé et sécurité au travail ? Combien de fois ne se précipite-t-on pas de « faire un site internet » sans analyser les implications complexes de ce support dans la compétition des autres sources d'information ? C'est pour cela qu'il est important d'avoir une réflexion en faveur d'une meilleure définition et d'une meilleure évaluation des stratégies de communication en matière de santé et sécurité au travail. La question qui se pose, et qui est traitée dans cette étude, est de savoir si le site internet « travailler-mieux » est un outil **adapté** et **approprié** pour communiquer des informations en santé et sécurité au travail aux TPE/PME. Pour ce faire, il nous faut déterminer le profil des visiteurs de ce site et savoir si les informations mises en ligne sont comprises et répondent aux attentes des TPE/PME.

Ce mémoire a pour but d'exposer et de proposer une démarche d'évaluation de site internet de type institutionnel, démarche qui a été mise en place pour l'évaluation du site internet « travailler-mieux.gouv.fr ». Dans cette optique, nous allons tout d'abord cadrer et analyser l'étude, notamment en définissant les TPE-PME et en mettant en avant leurs problématiques. Ensuite, nous détaillerons la méthodologie qui sera appliquée pour répondre aux questions que l'on se pose. Un intérêt particulier sera ensuite porté sur les résultats et sur leur analyse. Et enfin, nous nous intéresserons à la discussion de nos résultats et aux perspectives de l'étude.

Partie 1. Cadre de l'étude

1.1 TPE/PME

1.1.1 Contexte et problématique

Tout d'abord, les micro, petites et moyennes entreprises (TPE/PME) sont définies en fonction de leur effectif et de leur chiffre d'affaires ou de leur bilan total annuel (conformément à la recommandation du 6 mai 2003 de l'Union européenne):

- ✚ Une micro-entreprise ou très petite entreprise (TPE) est définie comme une entreprise dont l'effectif est inférieur à 10 personnes et dont le chiffre d'affaire ou le total du bilan annuel n'excède pas 2 millions d'euros.
- ✚ Une petite entreprise (PE) est définie comme une entreprise dont l'effectif est inférieur à 50 personnes et dont le chiffre d'affaires ou le total du bilan annuel n'excède pas 10 millions d'euros.
- ✚ Une moyenne entreprise (ME) est définie comme une entreprise dont l'effectif est inférieur à 250 personnes et dont le chiffre d'affaires n'excède pas 50 millions d'euros ou dont le total du bilan annuel n'excède pas 43 millions d'euros.

Suite à cette définition, nous pouvons déjà dire que les destinataires visés par le site travailler-mieux sont nombreux et il est connu qu'il est plus difficile d'atteindre un large public avec des caractéristiques distinctes qu'un public de même typologie. Les structures (taille, CA, secteur d'activité) étant différentes, l'organisation de travail et celle de la prévention ne sera pas la même. Par conséquent, les attentes, les besoins et les moyens de communication pour atteindre les TPE, les PE et les ME peuvent différer. Nous verrons par la suite si cela se confirme dans les résultats de notre étude.

La prévention des risques professionnels dans les TPE/ PME est complexe. Il est nécessaire d'avoir une bonne connaissance de l'ensemble des données qui caractérisent ces entreprises sur le plan économique, social et culturel. Globalement, ces petites structures, du fait de leurs caractéristiques (taille, diversité, nombre), sont beaucoup moins avancées et organisées en prévention des risques. Elles sont dans une logique de prévision et d'investissement à court terme alors que la prévention voit apparaître ses bénéfices parfois longtemps après la mise en place des mesures préventives. Les ressources étant davantage limitées, la place de la santé et

la sécurité au travail est difficile à faire valoir. Outre cela, les TPE/PME sont sujettes à une forte rotation et donc à une durée de vie moyenne plus courte que les grandes entreprises. Il est donc moins aisé pour l'employeur de mesurer l'importance de la prévention dans la durée et l'intérêt économique que peut représenter une bonne maîtrise des risques professionnels. L'organisation de la prévention dans ce type de structure est plus « informelle », moins rigide et moins définie par des procédures ou systèmes de management SSE officialisés. Est-ce que cela signifie que l'organisation est « moins » bonne que dans l'entreprise de taille supérieure qui a souvent une organisation plus formalisée ? Autrement dit, est-ce qu'une moindre formalisation signifie que les situations de travail sont moins prévues ou définies, que les aléas sont plus importants, que les ressources à disposition des travailleurs sont moins pertinentes ? Evidemment pas. Cela signifie seulement que les ressources attribuées à l'activité de formalisation des procédures et des procédés sont moins importants. En revanche la tradition orale, les relations interpersonnelles y sont en général plus développées. Mais, en réalité, l'absence de procédures écrites, de contraintes tangibles, facilite les écarts par rapport aux modes opératoires souhaités.

Les entrepreneurs de ces petites entreprises, comme les autres structures, emploient des salariés et ont donc une obligation de sécurité et de résultat comme tout employeur. Elles doivent, comme toute entreprise, prévenir les risques professionnels et de ce fait les accidents du travail et les maladies professionnelles.

1.1.2 Quelques chiffres clés et indicateurs

L'accidentologie dans les TPE/PME est très importante comme le montre les chiffres ci-dessous.

1.1.2.1 LES CHIFFRES

Certains chiffres parlent d'eux-mêmes :

Les TPE/PME en Europe (2005)⁵ :

- **19,6 millions de TPE/PME** au total en Europe
- **29,6 % des salariés européens** travaillent dans des TPE

Les PME et micro-entreprises d'Europe représentent :

- **99,8 % des entreprises** (TPE seule : 91.8%)
- 57,6 % de la valeur ajoutée totale
- **85 millions d'employés**

⁵ Base de données Eurostat

- 67,1 % de la main-d'œuvre de l'Union européenne
- **2395 accidents mortels** (contre 337 dans les grandes et très grandes entreprises), soit 87,7% du total des accidents mortels⁶ dont
 - 1049 dans les micro-entreprises
 - 865 dans les petites entreprises
 - 481 dans les moyennes entreprises
- **2 416 906 accidents de travail avec arrêt** donnant lieu à plus de trois jours d'arrêt de travail (contre 655 743 dans les grandes et très grandes entreprises) soit 78,7 % du total des accidents du travail.

Les TPE/PME en France (2008)⁷ :

- **99,7 % des entreprises**
- **495 accidents mortels** (contre 74 dans les grandes et très grandes entreprises), soit 87% du total des accidents mortels
- **422 945 accidents de travail avec arrêt (AT)**, soit 59% du total des accidents du travail.

1.1.2.2 LES INDICATEURS

Indice de fréquence = nombre d'accidents avec arrêt x 1 000 / nombre de salariés
--

En d'autres termes, l'indice de fréquence représente le nombre d'accidents pour 1 000 salariés.

Taux de fréquence = nombre d'accidents avec arrêt x 1 000 000 / nombre d'heures travaillées

Le nombre d'heures travaillées est obtenu en multipliant :

- l'effectif équivalent temps plein de l'entreprise par le nombre d'heures de travail effectuées chaque année par une personne à temps plein.

⁶ Calcul basé sur les données d'Eurostat 2005

⁷ CNAMTS/DRP : Etude de la sinistralité par taille d'entreprises pour les entreprises de moins de 200 salariés

**Tableau 1 : Taux de fréquence des AT par secteur d'activité et taille d'établissement en
2007**

Secteur d'activité (NES36) (par taille d'établissement)	De 1 à 9 salariés	De 10 à 49 salariés	De 50 à 199 salariés	De 200 à 499 salariés	500 salariés ou plus	Total
A0 - Agriculture, sylviculture, pêche.....	24,3	25,2	21,9	29,4	18,6	24,7
B0 - Industries agricoles et alimentaires.....	17,3	35,0	40,3	34,9	26,1	30,7
C1 - Habillement, cuir	7,4	10,0	12,2	12,3	9,8	10,7
C2 - Édition, imprimerie, reproduction	6,9	14,1	18,7	14,7	8,1	13,2
C3 - Pharmacie, parfumerie et entretien.....	11,2	14,5	13,7	10,4	6,7	10,1
C4 - Industries des équipements du foyer	23,8	28,0	28,3	19,5	23,0	25,4
D0 - Industrie automobile	43,5	48,7	36,4	20,1	6,3	14,1
E1 - Construction navale, aéronautique et ferroviaire	34,5	47,0	39,7	25,3	8,9	18,4
E2 - Industries des équipements mécaniques	39,5	41,6	28,8	17,5	13,2	31,4
E3 - Industries des équipements électriques et électroniques.....	11,4	13,9	9,8	8,0	3,0	8,5
F1 - Industries des produits minéraux.....	31,4	39,2	26,9	17,6	6,6	28,2
F2 - Industrie textile	16,0	24,7	27,6	17,3	14,0	23,0
F3 - Industries du bois et du papier	49,1	50,9	35,1	22,4	15,7	38,6
F4 - Chimie, caoutchouc, plastiques	29,4	33,6	25,7	15,5	8,4	21,5
F5 - Métallurgie et transformation des métaux.....	33,3	40,2	33,3	22,6	8,1	31,1
F6 - Industrie des composants électriques et électroniques	15,9	15,3	12,9	11,4	10,9	12,4
G1 - Production de combustibles et de carburants.....	14,4	17,8	9,1	2,4	3,7	5,0
G2 - Eau, gaz, électricité	14,7	14,2	12,5	11,0	12,9	12,8
H0 - Construction	51,8	57,2	34,9	20,8	11,5	49,8
J1 - Commerce et réparation automobile	22,8	26,6	23,2	9,0	3,2	24,3
J2 - Commerce de gros, intermédiaires	14,4	20,2	22,7	22,0	12,1	19,0
J3 - Commerce de détail, réparations	13,9	27,0	34,3	34,5	34,5	24,1
K0 - Transports	23,7	34,9	39,3	41,6	32,6	35,0
L0 - Activités financières	2,7	3,0	3,1	2,4	2,2	2,7
M0 - Activités immobilières.....	9,4	9,6	13,8	16,4	17,5	11,1
N1 - Postes et télécommunications	nd	nd	nd	nd	nd	22,3
N2 - Conseils et assistance	4,4	5,3	5,1	3,3	3,7	4,7
N3 - Services opérationnels*	17,6	28,3	38,0	52,9	42,2	37,4
<i>Hors travail temporaire.....</i>	<i>18,6</i>	<i>28,4</i>	<i>30,4</i>	<i>27,9</i>	<i>24,7</i>	<i>27,0</i>
N4 - Recherche et développement	nd	nd	nd	nd	nd	3,5
P1 - Hôtels et restaurants	20,7	35,4	39,6	39,1	41,3	29,2
P2 - Activités récréatives, culturelles et sportives.....	13,7	35,6	37,7	11,8	21,4	25,5
P3 - Services personnels et domestiques	9,4	24,9	35,1	8,4	0,0	12,8
Q1 - Éducation.....	7,3	9,3	9,4	3,9	5,3	8,5
Q2 - Santé, action sociale	12,5	28,7	29,6	26,0	15,0	24,8
R1 - Administration publique	15,5	12,6	16,5	14,3	15,0	14,9
R2 - Activités associatives et extraterritoriales	8,2	15,6	13,1	19,1	10,0	12,4
Total	19,6	28,3	27,7	25,4	14,4	24,3

Source : données CNAM-TS pour le nombre d'AT ; DADS-Insee pour le nombre d'heures salariées ; calculs DARES.

Champ : salariés du régime général de sécurité sociale présents dans les DADS-Insee. France.

Explications :

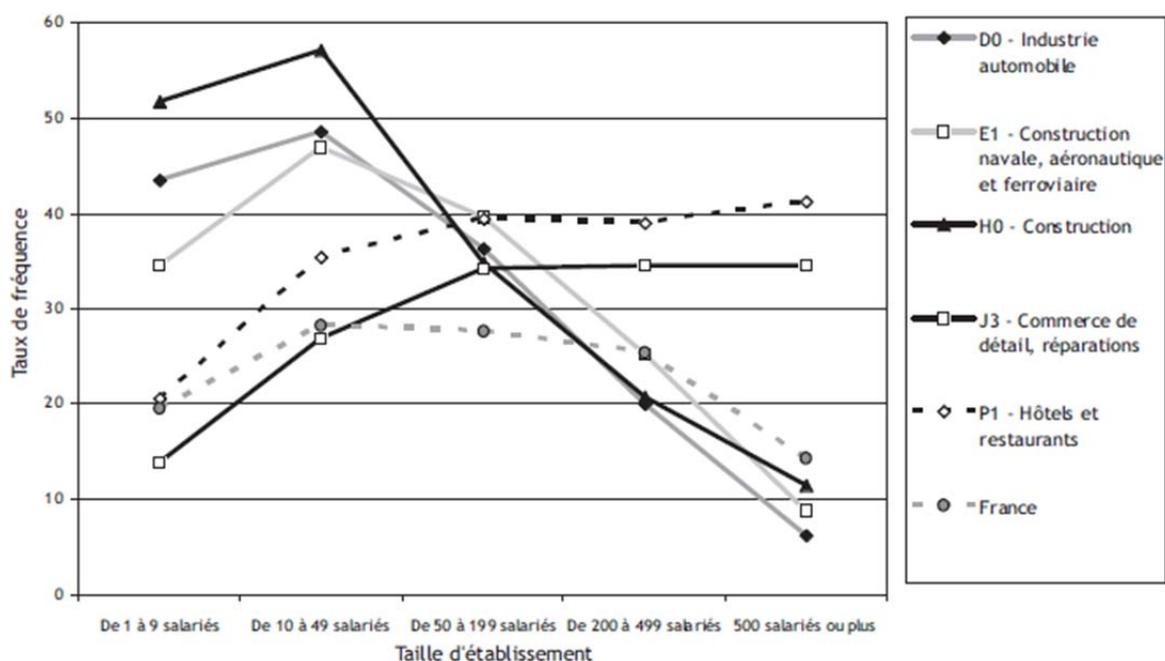
1. Le taux de fréquence par taille d'établissement pour le secteur N3 « Services opérationnels » n'est pas réellement interprétable, les intérimaires étant affiliés à l'établissement qui les emploie (l'établissement de travail temporaire) et non à l'établissement dans lequel ils ont réellement travaillé.
2. La ligne « hors travail temporaire » exclut les salariés du travail temporaire (y compris les permanents des entreprises d'intérim) et représente le risque d'AT par taille d'établissement des autres salariés des services opérationnels.

3. nd : non disponible en raison d'un manque de précision des bases de données DADS. Les entreprises qui emploient la majorité des salariés de ces secteurs (La Poste et le CNRS) déclarent en effet leurs salariés soit au siège social de l'entreprise, soit dans un établissement de déclaration unique par région. Aussi, les salariés ne sont-ils pas forcément rattachés à l'établissement dans lequel ils ont réellement travaillé. Les AT et les heures de travail sont donc potentiellement affectés à des tranches de taille d'établissement incorrectes, de sorte que des taux de fréquence fiables ne peuvent être proposés.

Remarque : les intérimaires sont comptabilisés dans le secteur N3 « Services opérationnels ». Dans les autres secteurs, les effectifs pris en compte n'incluent pas les intérimaires.

Lecture : les salariés des établissements de cinq cents salariés ou plus et, dans une moindre mesure, des unités de moins de dix salariés, sont moins exposés en moyenne que ceux des entreprises de taille intermédiaire. Pour un million d'heure de travail, les entreprises de cinq cents salariés ou plus, le nombre d'accidents du travail est de 14,4 et de 19,6 dans les unités de moins de dix salariés, alors qu'il dépasse 25 dans les entreprises de taille intermédiaire. La moindre exposition aux accidents du travail des salariés des grands établissements s'observe dans la plupart des secteurs. Dans les métiers de la construction, à durée d'exposition égale, il y a ainsi cinq fois moins d'accidents du travail dans les grands établissements de cinq cents salariés ou plus que dans ceux de moins de cinquante salariés. De même, dans l'industrie automobile et la construction navale, aéronautique ou ferroviaire, les A.T sont plus faibles dans les grands établissements mais beaucoup plus fréquents dans les plus petits.

**Figure 1: Taux de fréquence pour certains secteurs d'activités
selon la taille d'établissement, en 2007**



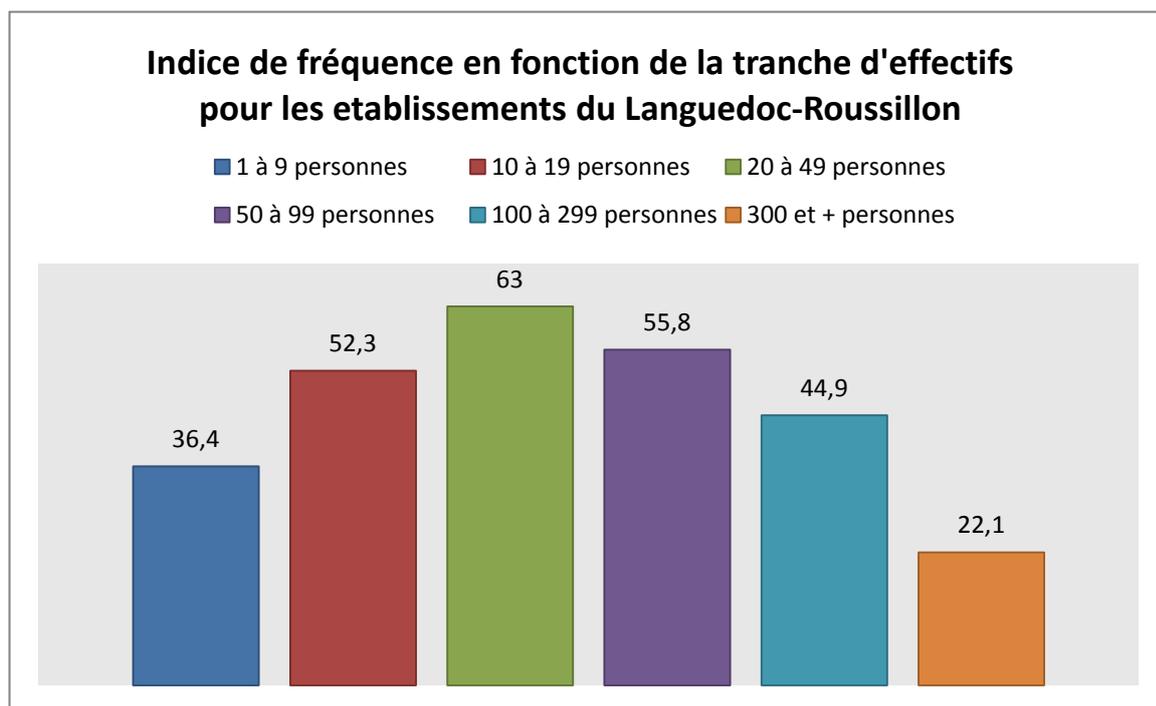
A durée égale d'exposition, avec un taux de fréquence supérieur à 50, les salariés des petits établissements (de 10 à 49 sal.) de l'industrie automobile ont un risque d'accident du travail près de huit fois supérieur à celui de leurs collègues des grandes enseignes (+ de 500). Certains secteurs comme le commerce de détail, la réparation automobile ou les hôtels et les restaurants font toutefois exception. Les salariés de la grande distribution connaissent un taux d'accident du travail, par million d'heures de travail, supérieur à celui du petit commerce.

**Tableau 2 : Indice de fréquence, effectifs, établissements par tranche d'effectifs en
Languedoc-Roussillon en 2009**

Tranche d'effectifs	Indice de fréquence	% Effectifs	% Etablissements
1 à 9 personnes	36,4	33,2	88,5
10 à 19 personnes	52,3	12,8	6,1
20 à 49 personnes	63	17	3,6
50 à 99 personnes	55,8	11,2	1,1
100 à 299 personnes	44,9	13,4	0,6
300 et + personnes	22,1	12,4	0,1

Source : CARSAT Languedoc-Roussillon

Figure 2 : Indice de fréquence en fonction de la tranche d'effectifs des établissements du Languedoc-Roussillon en 2009



Ce graphique montre que l'indice de fréquence augmente avec la diminution de la taille des effectifs de l'établissement pour atteindre un indice de fréquence maximal pour les entreprises de 20 à 49 salariés alors que, inversement, il diminue fortement pour les établissements de moins de 10 salariés. A la fin de ce paragraphe, nous évoquons un certain nombre d'hypothèses et d'explications de cette particularité des statistiques qui n'est pas spécifique à la région et qui se retrouve également au niveau national.

Tableau 3 : Nombre d'accident du travail par effectifs et établissements par tranche d'effectifs en Rhône-Alpes en 2009

	Nombre de sections d'établissements	Nombre de salariés	% Etablissements	% Effectifs	Nombre d'AT avec arrêt
1 à 9 salariés ou indéfini	206359	485234	86	25,6	16610
10 à 49 salariés	27506	552844	11,5	29,2	27669
50 à 199 salariés	5044	453736	2,1	24	21369
200 salariés et plus	915	401112	0,4	21,2	10109

Source : CARSAT Rhône-Alpes

Calculons les ratios des accidents du travail par rapport au nombre total de salariés d'une catégorie d'établissements :

- Pour les établissements de 1 à 9 sal. ou indéfini : $R = \left(\frac{16610}{485234}\right) * 100 = 3,42\%$
- Pour les établissements de 10 à 49 sal. : $R = \left(\frac{27669}{552844}\right) * 100 = 5\%$
- Pour les établissements de 50 à 199 sal. : $R = \left(\frac{21369}{453736}\right) * 100 = 4,7\%$
- Pour les établissements de 200 sal. et plus : $R = \left(\frac{10109}{401112}\right) * 100 = 2,5\%$

Ces ratios nous montrent qu'un salarié travaillant dans une PME a plus de risque d'avoir un accident du travail qu'un salarié travaillant dans une TPE ou mieux encore dans une grande entreprise.

Les PME de 10 à 199 salariés ne représentent que 14% de l'ensemble, mais occupent plus de la moitié des salariés et sont concernées par 65% des accidents du travail avec arrêt.

La Commission des accidents du travail et des maladies professionnelles (CAT/MP) est assistée de 9 organismes paritaires, les Comités techniques nationaux (CTN). Ces Comités ont notamment pour rôle de réaliser des études relatives aux risques professionnels et aux moyens propres à les prévenir. Ils élaborent des recommandations, sortes de "règles de l'art" proposées aux professionnels pour prévenir les risques liés à leurs activités.

Il existe 9 Comités techniques nationaux représentant chacun des branches d'activités (voir ci-dessous). Leur coordination est assurée par la CATMP (Commission des accidents du travail et des maladies professionnelles de la CNAM).

L'arrêté du 22 décembre 2000 a réduit le nombre de CTN, qui est passé de 15 à 9.

CTN A : industries de la métallurgie

CTN B : industries du bâtiment et des travaux publics

CTN C : industries des transports, de l'eau, du gaz, de l'électricité, du livre et de la communication,

CTN D : services, commerces et industries alimentaires,

CTN E : industries de la chimie, du caoutchouc et de la plasturgie,

CTN F : industries du bois, de l'ameublement, du papier-carton, du textile, du vêtement, des cuirs et des peaux, des pierres et terres à feu,

CTN G : commerce non alimentaire,

CTN H : activités de service I,

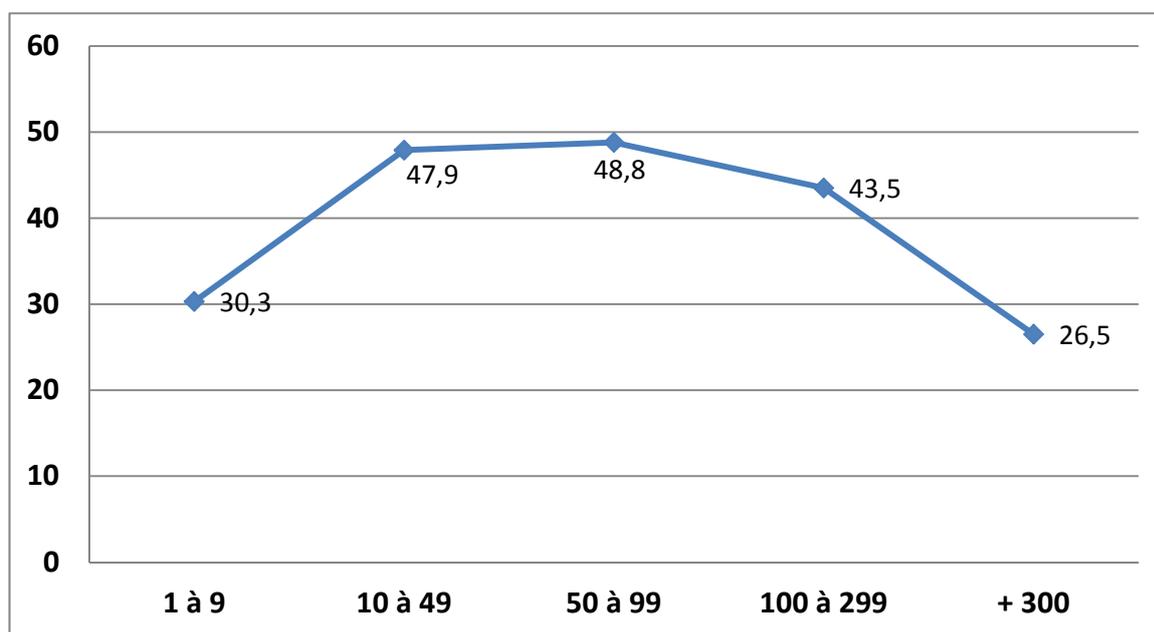
CTN I : activités de services II et travail temporaire.

Tableau 4 : Indice de fréquence par CTN et tranche d'effectifs au Pays de la Loire 2009

	1 à 9	10 à 49	50 à 99	100 à 299	+ 300
A	39,4	56,5	46,7	37,4	21,9
B	68,3	88,2	68,9	45,4	3,4
C	26,5	51,1	60,2	57,4	47,4
D	31,4	52,1	58,9	57,4	63,8
E	34,9	44,3	44,2	43,6	13,7
F	41,8	49,7	46,3	47,7	28,2
G	15,3	30,8	38,6	32,7	59,3
H	7	11,9	12,4	9	6,2
I	16,9	50,8	62,9	61,4	42,6
Tous CTN	30,3	47,9	48,8	43,5	26,5

Source : CARSAT Pays de le Loire

Figure 3 : Indice de fréquence tous CTN en fonction de la tranche d'effectifs des établissements au Pays de la Loire en 2009



Qu'il s'agisse des figures 4, 5 ou 6, on perçoit que la sinistralité est dépendante de la taille des entreprises. La régularité de l'allure des graphiques laisse même suspecter une véritable relation. La sinistralité semble démarrer assez bas pour les TPE, puis passer par un maximum pour les PME et particulièrement pour les entreprises de 20 à 49 salariés et redescendre encore plus bas pour les grandes entreprises. La différence de la sinistralité entre les TPE et PME peut être interprétée de diverses façons :

1. par une sous déclaration des AT dans les TPE, souvent familiales ;
2. par une proximité entre salariés et chef d'entreprise dans les TPE qui veilleraient ainsi à leur sécurité respective. Cette proximité n'existerait plus dans les entreprises d'une cinquantaine de salariés qui n'auraient toutefois pas l'assise suffisante pour compenser par des moyens adaptés, comme ce serait davantage le cas dans les entreprises plus grandes ;
3. par une difficulté pour les salariés de s'arrêter ;
4. par une forte autonomie des salariés dans la gestion de leur travail, qui les protégerait des accidents. Pour ce dernier aspect, Hamon-Chollet⁸ a montré une relation entre un faible taux d'accidentabilité et des marges de manœuvres plus élevées.

Toutefois, l'ensemble de ces hypothèses reste à démontrer, ce qui n'est pas l'objet de cette étude.

Nous avons fait, dans cette partie, le constat que l'accidentologie dans les TPE PME est très importante, d'où la nécessité pour les pouvoirs publics et institutions de prévention de cibler leurs actions.

Fort du constat que la place que leur consacrent les institutions à l'échelle européenne comme française n'est pas suffisante; le gouvernement français a lancé le « [site www.travailler-mieux.gouv.fr](http://www.travailler-mieux.gouv.fr) ».

1.2 La Direction Générale du Travail et son environnement

1.2.1 La direction générale du travail – organisation et missions

La Direction Générale du Travail (DGT) est en charge de la politique du travail. Elle contribue à améliorer les relations et les conditions de travail ainsi que le droit qui les régit. La DGT est rattachée au ministère en charge du travail. Sa création par décret du 22 août 2006 traduit l'importance de la politique du travail dans les politiques publiques. Elle fait suite à l'ancienne Direction des Relations du Travail (DRT). Cette nouvelle organisation constitue une étape importante dans le renforcement de la politique du travail telle qu'elle a été annoncée par Gérard LARCHER, ministre délégué à l'emploi, au travail et à l'insertion professionnelle des jeunes, le 19 mars 2006. L'objectif est que l'Etat mobilise tous ses moyens tant au niveau de l'administration centrale que des services déconcentrés et de

⁸ Hamon-Cholet S. (2002)- accidents, accidentés et organisation du travail. Résultats de l'enquête sur les conditions de travail de 1998, premières Synthèses, n°20.

l'inspection du travail pour améliorer les relations et conditions de travail. Le plan de modernisation et de développement de l'inspection du travail s'inscrit dans cet objectif.

Ainsi, les services compétents sont regroupés au sein d'une direction générale.

1.2.1.1 SERVICE D'APPUI

Par rapport à l'ancienne direction des relations du travail, un service est spécialement créé en vue d'animer et d'appuyer l'action des services sur le terrain. L'action d'appui était notoirement insuffisante et éclatée entre plusieurs directions alors que dans le même temps, la législation devenait de plus en plus complexe et impliquait un appui en termes de méthode. Le but est de renforcer l'effectivité du droit du travail notamment dans les domaines qui relèvent de l'ordre public social (santé et sécurité au travail, travail illégal, représentation du personnel, contrat de travail...), ce qui passe par une efficacité accrue des services dans le contrôle et l'appui aux entreprises.

1.2.1.2 SERVICE POUR LES RELATIONS DU TRAVAIL

Par ailleurs, le développement de la négociation collective et de la concertation avec les partenaires sociaux implique que leur place soit reconnue et consacrée. Un service est en conséquence créé comprenant en son sein une sous-direction qui regroupe la fonction d'élaboration des règles du code du travail avec tout ce qui relève de la négociation collective et du dialogue social avec les partenaires sociaux.

1.2.1.3 SERVICE POUR LES CONDITIONS DE TRAVAIL

Ce service comprend également une sous-direction des conditions de travail dont le rôle est essentiel dans la mise en œuvre du plan santé au travail. La création de cette direction générale traduit ainsi le souci du ministre d'instituer une véritable « politique du travail » en lien avec la politique de l'emploi. En cela, elle est une étape d'un processus qui a commencé par les différents plans d'action menés en matière de lutte contre le travail illégal, de santé-sécurité au travail, d'appui à la négociation salariale de branche et qui s'est poursuivie par le plan de modernisation de l'inspection du travail et le renforcement des moyens qui lui sont affectés.

La création de la DGT s'inscrit dans la double volonté du gouvernement de développer la place du dialogue social avec les partenaires sociaux et d'assurer l'ordre public social par le renforcement des moyens de l'Etat.

Préparer, animer et coordonner la politique du travail, la DGT a pour mission d'améliorer les relations et les conditions de travail dans les entreprises et de faire progresser la qualité et l'effectivité du droit du travail.

Elle fixe les grandes orientations de la politique du travail, élabore et fait évoluer les normes juridiques et techniques nationales en matière de droit du travail. Elle coordonne la mise en place d'actions concrètes concernant les relations du travail, l'accompagnement et le suivi de la négociation collective, ainsi que les conditions de travail et la protection de la santé et de la sécurité en milieu de travail. Son rôle est également de veiller à l'application correcte des textes législatifs et réglementaires. Pour cela, la DGT s'appuie sur les agents de l'Inspection du Travail (IT). Elle définit l'organisation du réseau territorial et s'assure du respect des règles déontologiques par ses agents.

Au niveau international et communautaire, la DGT participe à la définition de la position du Ministère dans les négociations qui concernent le champ du travail. Elle élabore, prépare la transposition et assure l'application des actes internationaux et communautaires.

Quatre axes stratégiques majeurs de la politique du travail

La DGT s'est fixé quatre axes prioritaires d'action et de progrès pour la politique du travail dans les années à venir.

1) Le dialogue social et la démocratie sociale

Les changements socio-économiques, le transfert de compétences aux collectivités locales, l'apparition de nouveaux interlocuteurs sont autant de motifs qui confirment le besoin de faire aujourd'hui appel à des procédés d'élaboration du droit différents des modalités traditionnelles. C'est pourquoi la DGT s'attache à encourager la négociation collective et à créer les conditions favorables au développement d'un dialogue social de qualité, aussi bien au niveau national et local que dans le champ professionnel.

2) La lutte contre le travail illégal

Les situations de travail illégal ont tendance à augmenter et à se manifester au travers de formes nouvelles. Ensemble, les IT, le parquet, la police, la gendarmerie, l'URSSAF et les services fiscaux détectent ces situations, prennent les sanctions et mesures correctives nécessaires et alertent les acteurs sur les risques.

3) La qualité et l'effectivité du droit

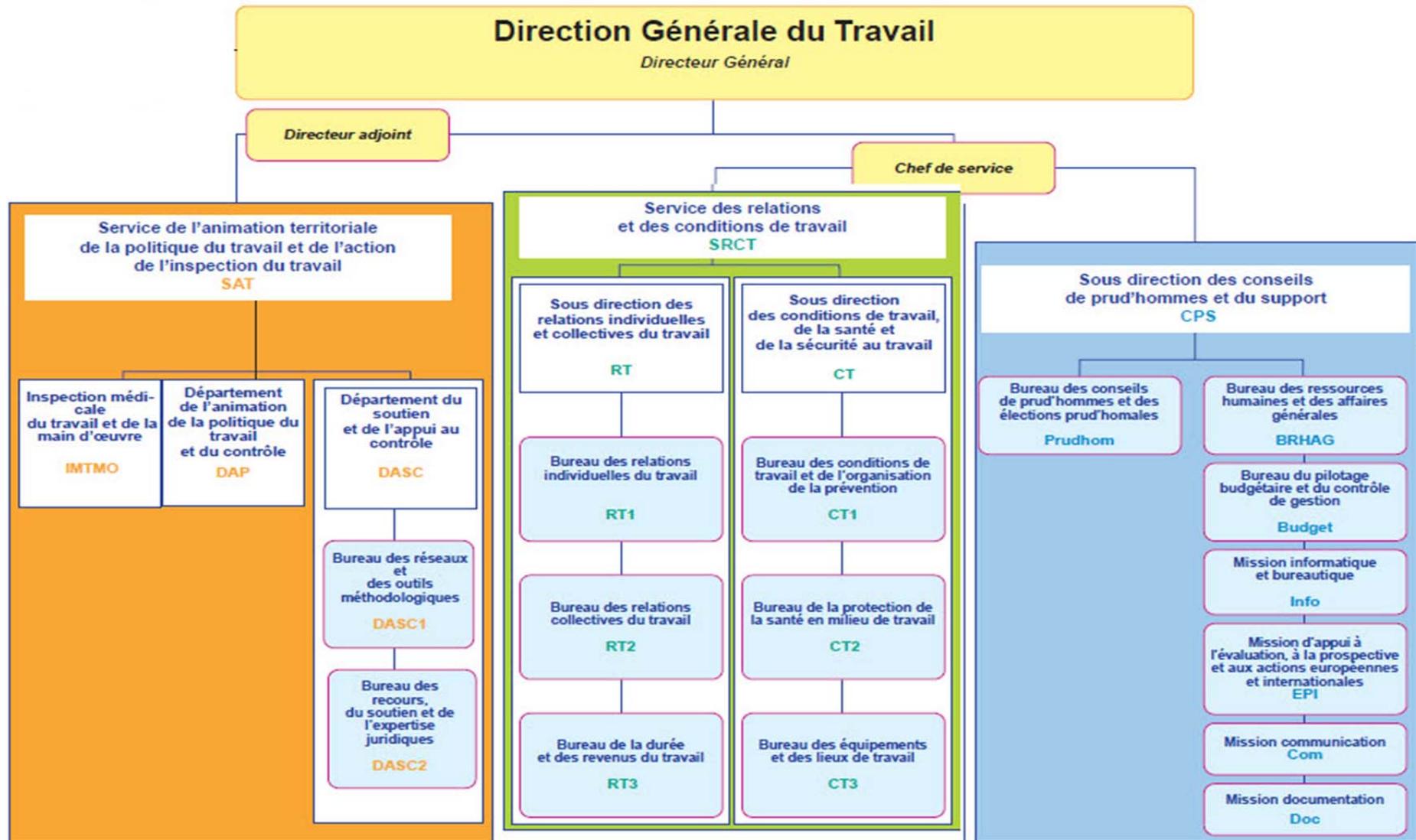
La DGT s'efforce d'élaborer et de faire appliquer un droit du travail qui concilie contraintes économiques et exigences sociales afin d'atteindre une meilleure performance globale. Elle s'assure que l'égalité professionnelle est respectée et porte pour cela une attention particulière aux situations de discrimination au travail. D'autre part, parce que la qualité des emplois ne tient pas aux seules conditions de travail mais repose sur l'accessibilité au droit, la DGT s'attache à diffuser une information claire aux salariés et aux employeurs sur le droit du travail et les mesures qui leur sont destinées. Enfin, la DGT organise les élections prud'homales et assure le financement de la formation des conseillers de prud'hommes.

4) La Santé et la Sécurité au Travail

La DGT définit les règles de protection de la santé et de la sécurité au travail et les orientations de la politique publique dans ce domaine. Elle transpose le droit communautaire en la matière et pourvoit à son application en France, avec les partenaires sociaux. Elle a un rôle essentiel dans la détection et la prévention de risques professionnels nouveaux ou qui pourraient avoir des effets à long terme.

La DGT elle-même représente 210 personnes au 30 mars 2010, réparties entre 'le service de l'animation territoriale de la politique du travail et de l'action de l'IT', 'de la sous-direction des conseils de prud'hommes et du support' et 'le service des relations et des conditions de travail' (voir détail sur la Figure 4 : Organigramme de la DGT).

Figure 4 : Organigramme de la DGT



Source : <http://www.travail-solidarite.gouv.fr> , 25 aout 2006

1.2.2 La sous-direction des conditions de travail - organisation et missions

La sous-direction dans laquelle j'ai travaillé et pour laquelle j'effectue cette étude, est chargée de l'élaboration, du suivi et de la mise en œuvre des orientations, des règles et plans d'actions en matière d'amélioration des conditions de travail, de prévention et de protection des salariés contre les risques professionnels, en concertation avec les partenaires sociaux et le respect des règles communautaires.

Organisation : la sous-direction des conditions de travail est composée :

- Du bureau des conditions de travail et de l'organisation de la prévention (CT1),
- Du bureau de la protection de la santé en milieu de travail (CT2),
- Du bureau des équipements et des lieux de travail (CT3).

Les champs d'action du bureau CT1 sont les suivants :

- ✚ Coordination de la préparation et du suivi de la stratégie pluriannuelle du ministère.
- ✚ Contribution à la réglementation sur les conditions de travail (dont celles des jeunes).
- ✚ Coordination des recherches visant à améliorer les conditions de travail et contribution à la mise en œuvre des actions innovantes et des orientations issues des études sur les risques professionnels.
- ✚ Élaboration et évaluation des règles de suivi médical des salariés et de fonctionnement des services de santé au travail.
- ✚ Tutelle de l'ANACT et de l'ANSES.
- ✚ Participation aux travaux des organismes internationaux.
- ✚ Secrétariat du Conseil supérieur de la prévention des risques professionnels.

Les champs d'action du bureau CT2 sont les suivants :

- ✚ Définition des règles de prévention et de réparation des risques (chimiques, biologiques, physiques) et suivi de leur mise en œuvre, en lien avec les instances européennes et les ministères concernés.
- ✚ Participation aux négociations communautaires et aux comités techniques d'experts internationaux.
- ✚ Coordination des actions d'études en matière de veille scientifique et d'évaluation des risques.
- ✚ Coordination de l'application des règles et participation à la définition d'outils de contrôle par l'inspection du travail.

Les champs d'action du bureau CT3 sont les suivants :

- ✚ Définition et mise en œuvre de la politique de conception et d'utilisation des équipements de travail et des équipements de protection individuelle ; réglementation concernant ces équipements.
- ✚ Gestion de l'habilitation et des agréments des organismes experts dans les domaines intéressant le milieu du travail ; suivi des travaux de normalisation dans ces domaines.
- ✚ Coordination de travaux de veille et de surveillance du marché des équipements.
- ✚ Définition et suivi des règles liées à la sécurité des lieux de travail et à l'utilisation des locaux, à la prévention des risques spécifiques du secteur du BTP et des risques électriques.

La sous-direction CT coordonne donc la préparation et le suivi du plan santé travail montrant l'engagement fort de l'État dans la réduction des risques liés au travail.

Le premier Plan Santé au Travail 2005-2009 a permis de donner une visibilité politique aux objectifs publics en matière de santé et de sécurité au travail en affichant des priorités claires, en renforçant les moyens d'intervention de l'administration du travail et en développant la connaissance et l'évaluation des risques professionnels.

Le nouveau Plan Santé au Travail 2010-2014 (PST2) renforce cet élan : l'objectif de développement de la santé au travail et d'amélioration des conditions de travail constitue un enjeu majeur pour la politique sociale dans les années à venir. Il passe par la mise en œuvre effective d'actions visant à prévenir les risques professionnels et le mal être au travail, à réduire les accidents et maladies professionnels, à prévenir la pénibilité, l'usure prématurée dues au travail et la dégradation de la santé, ainsi que leurs conséquences en termes de désinsertion professionnelle ou de départs précoces.

Il s'inscrit dans une démarche de rationalisation de l'action publique :

- en recherchant des synergies avec l'ensemble des plans de santé publique (PNSE, Plan Cancer, ...) ainsi qu'avec les conventions de gestion et les contrats de progrès des organismes de sécurité sociale, notamment la Convention d'objectifs et de gestion Branche Accidents du travail-Maladies professionnelles, et des autres acteurs institutionnels de la prévention ;
- en mobilisant les organisations professionnelles et syndicales ;
- en plaçant les entreprises, chefs d'entreprise et cadres dirigeants, salariés et institutions représentatives du personnel, au centre de sa stratégie.

La démarche d'élaboration de ce PST2 a été largement participative puisqu'elle a associé, depuis l'été 2009, non seulement les administrations concernées mais également les organismes de prévention, l'ensemble des partenaires sociaux dans le cadre du Conseil d'orientation sur les conditions de travail (COCT) et les acteurs régionaux, notamment les comités régionaux de prévention des risques professionnels.

Les enjeux du PST2

Le combat pour l'emploi engagé du fait du ralentissement économique conjoncturel doit aller de pair avec la volonté commune de tout faire pour mieux prévenir la pénibilité par une politique de prévention primaire plus effective, assurer à chacun la préservation de son intégrité physique et psychique, son bien être au travail, et le bénéfice de conditions de travail de qualité.

Les objectifs du PST2

Outre l'objectif transversal de travailler mieux à tous les âges de la vie, quatre axes majeurs seront mis en œuvre dans ce plan :

1. développer la production de la recherche et de la connaissance en santé au travail dans des conditions de pérennité, de visibilité et de rigueur scientifique, et en assurer la diffusion opérationnelle aux entreprises et à leurs salariés ;
2. développer les actions de prévention des risques professionnels, en particulier des risques psychosociaux, des troubles musculo-squelettiques et du risque chimique, notamment cancérigènes, mutagènes ou toxique pour la reproduction et neurotoxiques;
3. renforcer l'accompagnement des entreprises dans leurs actions de prévention, en s'attachant tout particulièrement aux entreprises de moins de 50 salariés, souvent dépourvues de représentation du personnel, mieux les informer des enjeux de la prévention et leur procurer les outils indispensables et adaptés ;
4. renforcer la coordination et la mobilisation des différents partenaires, tant au niveau national que dans les régions et assurer, au travers de la mise en œuvre de la réforme des services de santé au travail, la place de ces acteurs dans la stratégie de prévention.

Enfin, ce nouveau plan doit s'inscrire dans un contexte plus général qui suppose :

- a) de traduire la stratégie européenne de santé au travail communautaire 2007-2012 qui pose notamment le principe d'une réduction de 25 % du taux d'incidence global des accidents du travail ;

- b) de contribuer à la stratégie européenne pour l'emploi afin de renforcer les taux d'activité des seniors en particulier en favorisant la prévention primaire de la pénibilité et en renforçant les dispositifs visant à prévenir la désinsertion professionnelle ;
- c) d'assurer la mise en œuvre par les fabricants, importateurs et utilisateurs en aval de substances chimiques, des règlements protecteurs de la santé des salariés (à commencer par les règlements Reach et CLP) dans les délais impartis;
- d) de renforcer la réactivité face au développement de certains risques, comme les risques psychosociaux (pour lesquels un plan d'urgence a été mis en place) ou la menace de risques émergents, notamment les risques des nanomatériaux ;
- e) de prendre en compte l'impact sur les salariés des nouvelles formes d'organisation des processus productifs et d'accentuer fortement l'amélioration des conditions de travail. Cela concerne notamment les petites et moyennes entreprises, les travailleurs fragilisés en raison de leur situation de travail (intérim, sous-traitance...), ou encore des salariés exposés à des risques émergents ou à des mutations technologiques.

Il y a donc une réelle volonté de l'État d'accompagner et d'aider les petites entreprises.

La DGT, notamment la sous-direction CT, est un acteur principal et majeur dans la prévention des risques professionnels (R.P) par le fait qu'elle élabore les textes et plan d'actions relatifs à la SST et veille à leur application.

1.2.3 L'efficacité de tout un réseau d'acteurs

Afin de remplir ses différentes missions et de couvrir l'ensemble des salariés, la DGT s'appuie sur **les services déconcentrés** : les directions régionales des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE), dans lesquelles les inspecteurs et les contrôleurs du travail, les ingénieurs de prévention, les médecins inspecteurs du travail (MIRT) exercent leur mission. Les DIRECCTE, issus du processus de révision générale des politiques publiques (RGPP), ont pour but de proposer aux entreprises un interlocuteur unique ayant en charge tous les aspects de leurs activités. Les DIRECCTE remplacent notamment les DDTEFP, les DRTEFP et la DRCCRF. Elles exercent leurs missions sous l'autorité du préfet de région et sous l'autorité fonctionnelle du préfet de département sauf en ce qui concerne les missions des inspecteurs du travail.

Sous réserve des compétences attribuées à d'autres services ou établissements publics de l'Etat, la DIRECCTE est chargée :

- de la politique du travail et des actions d'inspection de la législation du travail,
- des actions de développement des entreprises et de l'emploi, notamment dans les domaines de l'innovation et de la compétitivité des entreprises, en France et à l'étranger, du marché du travail, de la formation professionnelle, de l'industrie, du commerce, de l'artisanat, des professions libérales, des services et du tourisme et dans les domaines de l'intelligence économique,
- des actions de contrôle du bon fonctionnement des marchés et des relations commerciales entre les entreprises, de protection économique des consommateurs et de sécurité des consommateurs ainsi que de contrôle dans le domaine de la métrologie.

En relation avec d'autres administrations compétentes, la DIRECCTE assure le pilotage des politiques de l'Etat, au besoin en élaborant un **plan d'action régional** et en évaluant son application. Enfin, elle met en œuvre les actions de développement des entreprises et les actions en matière de travail, d'emploi et de formation professionnelle.

La DGT bénéficie également de l'appui **d'un large réseau** dont :

- L'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (ANSES), juridiquement opérationnelle depuis le 1er juillet 2010 ;
- L'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (ANACT) qui est un établissement public administratif placé sous la tutelle du ministère chargé du travail ;
- L'Organisme professionnel de prévention du bâtiment et des travaux publics (OPPBT) qui est l'organisme de prévention de la branche professionnelle du BTP.

La DGT assure la tutelle de l'ANACT, de l'OPPBT et participe à celle de l'ANSES qui sont les principaux opérateurs.

Toutefois, d'autres organismes de prévention, avec lesquelles la DGT collabore, ont un rôle important dans la prévention des risques professionnels notamment (liste non exhaustive) :

- La CNAMTS, l'Assurance Maladie - Risques professionnels ;
- EUROGIP est un organisme de la Branche Accidents du travail-Maladies professionnelles (AT-MP) de la sécurité sociale ;

- L'Institut national de recherche et de sécurité (INRS) ;
- L'Institut de veille sanitaire (InVS).

Vous trouverez en Annexe n°2: les missions de chacun des organismes cités ci-dessus.

La DGT assure également le secrétariat de la Commission nationale de la négociation collective, du Conseil supérieur de la participation, du Conseil d'orientation sur les conditions de travail et du Conseil supérieur de la prud'homie.

De plus, le ministère chargé du travail impulse la concertation avec les partenaires sociaux. Il anime le Conseil d'orientation sur les conditions de travail (COCT) qui est un organe de concertation tripartite (Etat, organisations patronales et partenaires sociaux), créé par le décret du 25 novembre 2008. Il a succédé au Conseil supérieur de la prévention des risques professionnels dont la rénovation était prévue par le plan santé au travail 2005-2009.

L'objectif de cette réforme était triple :

- accroître la capacité d'expertise du Conseil afin d'être en mesure de répondre aux multiples exigences techniques et scientifiques de la prévention ;
- décloisonner les problématiques en intégrant au sein de ce conseil une commission spécialisée chargée des questions spécifiques agricoles et en diversifiant la représentation des administrations ;
- assurer l'évaluation de la mise en œuvre de la déclinaison au plan régional de la politique de la santé et sécurité au travail.

Le COCT formule des propositions susceptibles d'améliorer les conditions de travail, qu'il s'agisse d'études, de plans nationaux (cf. Plan national santé-environnement, Plan Santé au Travail) ou d'orientations générales. Le Conseil est également consulté sur des projets d'instruments internationaux et sur l'examen du bilan annuel des conditions de travail réalisé par la Direction générale du travail. Il est consulté sur tous les projets de textes législatifs et réglementaires relatifs à l'élaboration de la politique nationale en matière de protection et de promotion de la santé et de la sécurité au travail.

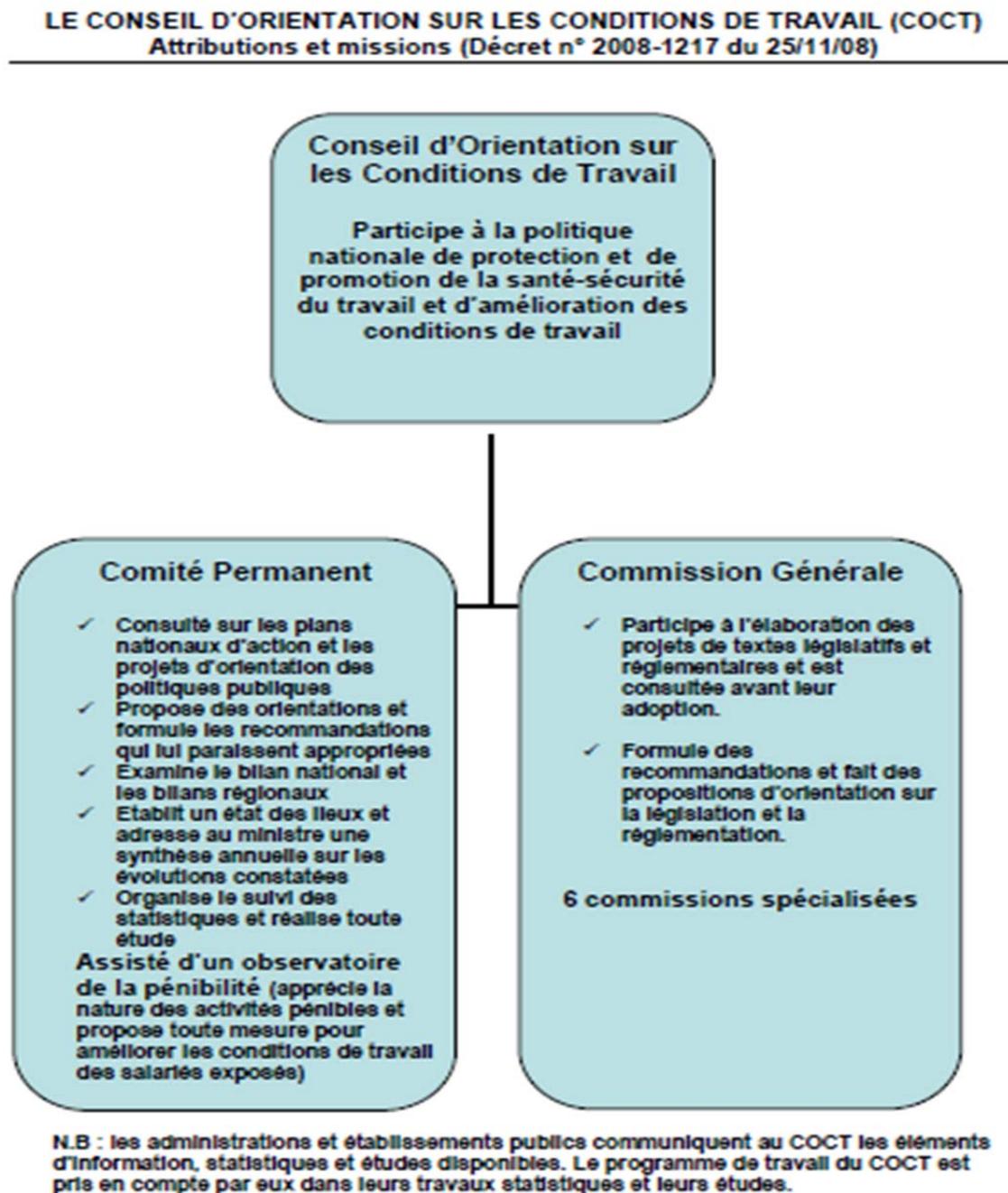
Le Conseil comprend :

- Une formation plénière
- Un comité permanent présidé par le ministre du travail ou à défaut par M. Bernard KRYNEN.
- Une commission générale, présidée par le président de la section sociale du Conseil d'Etat, chargée d'émettre un avis sur les projets de loi et de règlements.

- 6 commissions spécialisées, dont une commission agricole, préparent les travaux de la commission générale.

Le Conseil d'orientation sur les conditions de travail a été installé par le ministre chargé du travail le 30 avril dernier 2009.

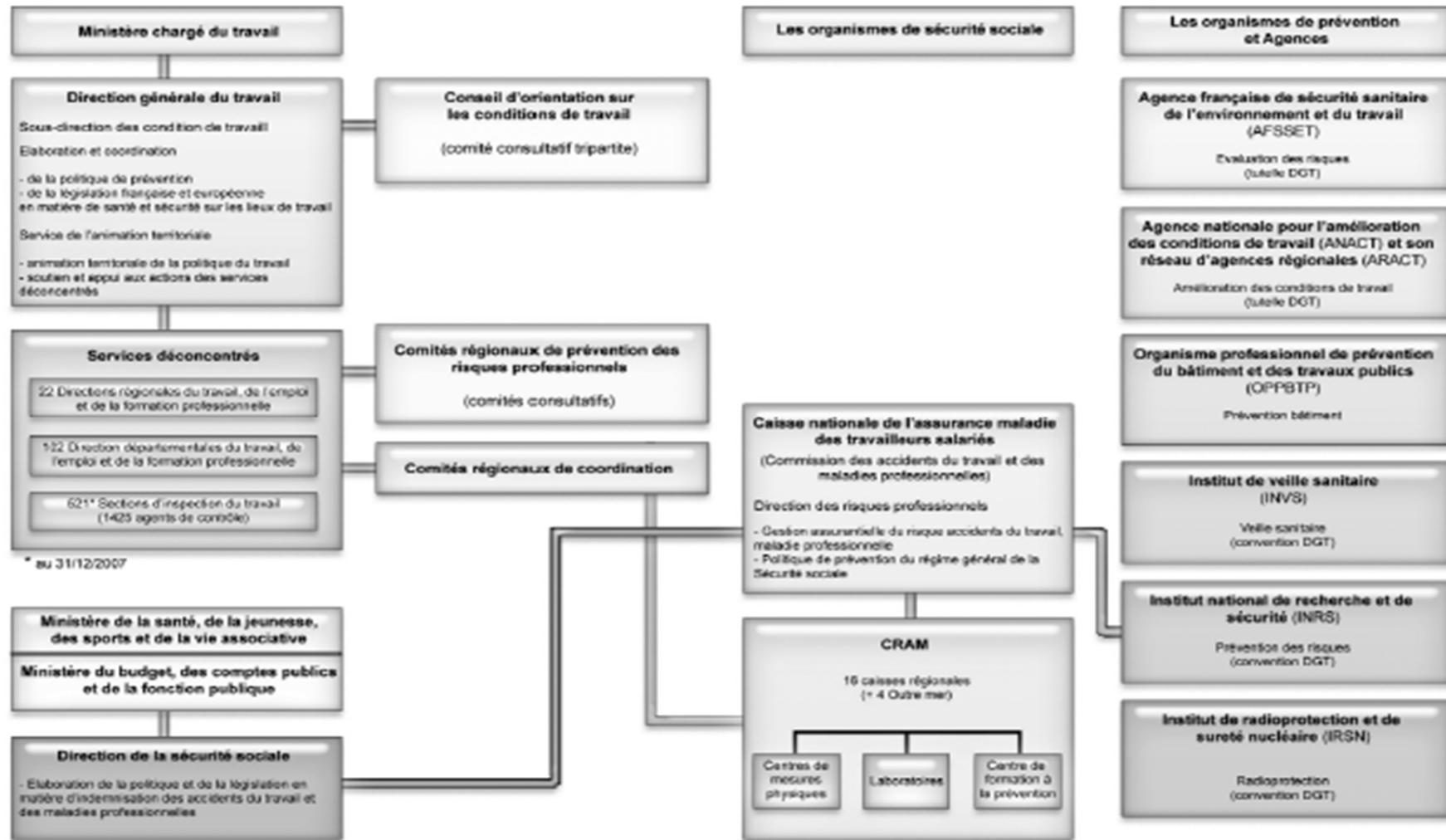
Figure 5: Schéma synthétique de présentation du COCT



Source : <http://www.travail-solidarite.gouv.fr>, 26 mai 2009

Ci-après, le schéma du système français de prévention des risques professionnels :

Figure 6 : Système français de prévention des risques professionnels



Source : Bilans & rapports des conditions de travail 2008, l'organisation de la prévention des risques professionnels en France.

1.3 Le site internet travailler-mieux et son contenu

1.3.1 Les raisons et les particularités

Ce site internet est né à la suite de la conférence sociale sur les conditions de travail du 4 octobre 2007, réunie à l'initiative de Xavier Bertrand, ministre du travail, des relations sociales, de la famille et de la solidarité. A l'époque, l'ensemble des partenaires sociaux, les organismes de prévention et l'Etat ont unanimement constaté la nécessité de coordonner les actions de chacun en matière d'amélioration des conditions de travail dans les TPE/PME. Il existe en effet, une multitude d'informations et d'outils de prévention des risques professionnels, hélas dispersés et souvent mal connus. Il a donc été décidé de créer un site internet permettant de mettre en commun les ressources disponibles et de les présenter de manière **simple** et **pédagogique** pour que les salariés, leurs représentants et les employeurs de ce type de structure puissent trouver les informations dont ils ont besoin au quotidien. Ce site, tout en informant, a pour ambition de donner envie d'agir pour l'amélioration des conditions de travail et la réduction des risques professionnels. Le site a particulièrement été mis en place pour les TPE/PME qui n'ont pas les moyens ni le temps de lire et comprendre toutes les réglementations relative à la SST.

Les particularités de ce site travailler-mieux sont les suivantes :

- Il est à destination principale des TPE/PME et à toutes catégories socioprofessionnelles (chefs d'entreprise, IRP, DRH, préventeurs, médecins du travail ou salariés) ;
- Il met à disposition des informations sur les métiers et les activités, les risques qu'ils représentent et propose des mesures ou des outils de prévention pour y faire face ;
- Il traduit de façon simple et pédagogique la réglementation en SST;
- Il se veut pragmatique, par la mise à disposition d'interviews de chefs d'entreprise, de représentants du personnel et de salariés, permettant aux visiteurs et donc aux entreprises de se situer, de s'inspirer et de comprendre sur la base des expériences des autres. Il leur permet de diffuser les bonnes pratiques notamment ;
- Pratique, il dispose d'un moteur de recherche intégré qui mène rapidement et facilement à l'information ;
- Novateur, il propose des outils qui guident pas à pas les acteurs de l'entreprise dans leur réflexion et dans le processus d'amélioration des conditions de travail.

Ses particularités par rapport aux autres sites existants en SST sont :

- ✚ La mise en ligne de l'entreprise virtuelle, outil pédagogique et interactif qui, par des

animations 3D montre des situations concrètes de travail à risques les plus courantes et présente de façon simple et pédagogique des solutions au problème ;

- ✚ Une entrée directe en page d'accueil sur des fiches métiers/activités ou danger/risques ;
- ✚ La création d'un espace **d'échange** et d'information pour les représentants du personnel CHSCT/DP.

Et enfin, une des particularités de ce site, à distinguer des autres et qui est au niveau national **une première**, est le fait que le site est né et vit en partie grâce aux contributions des organismes et institutions nationaux de prévention de France. Ce site a donc la particularité **de fédérer** tous les acteurs de la prévention, soit une mise en pratique concrète de la locution française « l'union fait la force ». Tous les acteurs ont comme objectif d'atteindre et d'aider les TPE/PME. De plus, un comité de pilotage pour ce site a été créé et, une fois à deux fois par an se réunit pour faire le bilan de l'année passée et définir les actions à venir.

Figure 7 : page d'accueil du site

1.3.2 Que trouve-t-on sur le site travailler-mieux

Un contenu riche et concret pour donner à tous les acteurs de l'entreprise les outils dont ils ont besoin pour agir...

- I. L'entreprise virtuelle : un outil pédagogique et ludique pour prévenir les risques en entreprise :

http://www.travailler-mieux.gouv.fr/entreprise_virtuelle/wrapper_standalone/index.htm

Elle montre par des exemples en 3 D animées, des situations à risques parmi les plus courantes et présente pour chacune d'elles des solutions au problème : un entretien d'évaluation entre un cadre commercial et son supérieur, une caissière débordée par les différentes tâches qu'on lui confie, une ouvrière souffrant de TMS sur une chaîne de production, un VRP victime d'un accident routier lors d'une mission, un atelier de production bruyant...

Elle propose des pratiques à adopter afin d'assurer la santé et la sécurité au travail des salariés.

Par son aspect réaliste, elle a pour ambition de susciter l'envie d'agir en « donnant des idées ». Elle ne donne pas « **la** » solution mais **des** solutions possibles. L'entreprise virtuelle couvre des activités très diverses : activités industrielles, de service (plateforme d'appel, magasin, ...), co-activité (chantier de BTP, entretien et nettoyage, livraison) et les risques les plus courants: risques physiques (chute, écrasement, bruit...), risques psychosociaux, risque chimique, TMS, ...

Figure 8 : page d'accueil de l'entreprise virtuelle



L'entreprise virtuelle, saluée pour ses vertus pédagogiques et dont une version anglaise a été développée, a fait l'objet d'une convention avec l'institut de prévention italien INAIL afin d'être transposée dans ce pays.

II. Le réseau CHSCT-DP

Cet espace, réservé aux membres des CHSCT et aux délégués du personnel des entreprises françaises, a vocation à les informer grâce à une banque de données et à un espace de questions/ réponses. Cet espace permet de mettre en ligne son témoignage et de mettre des expériences en commun : s'inspirer, comprendre sur la base des expériences des autres, diffuser les bonnes pratiques etc.

Les CHSCT (membres, président, secrétaire) ont été invités à répondre, entre janvier 2009 et mai 2010, à un questionnaire et à apporter leurs expériences, en expliquant les difficultés rencontrées, les méthodes employées, les problèmes, les résultats...

Ils ont été plus de 2000 à répondre au questionnaire sur le fonctionnement et l'activité des CHSCT. Voici quelques uns des enseignements de cette enquête : 72% des comités travaillent

sur les TMS, 60% sur les RPS. L'ensemble des résultats de l'exploitation de ce questionnaire, qui a été présenté aux partenaires sociaux lors de la commission spécialisée n° 5 du COCT, le 7 octobre 2010 est consultable à l'adresse suivante : <http://www.travailler-mieux.gouv.fr/Questionnaire-en-ligne.html>

III. Rubrique sur les TMS et RPS

Compte tenu de l'actualité et de l'importance de ces deux sujets, deux rubriques ont été réservées aux troubles musculo-squelettiques et aux risques psychosociaux. Ces deux rubriques ont été complètement revues en 2010. Elles contiennent de nombreux outils, informations et témoignages et font parti des pages les plus consultées (cf. 3.2.2).

Figure 9 : Page d'accueil de la rubrique TMS

TMS

Troubles musculo-squelettiques (TMS)

De quoi parle-t-on ?

Les TMS représentent un grave problème de santé au travail partout dans le monde et touchent plusieurs millions de travailleurs en Europe. Au-delà de la souffrance humaine, ils sont à l'origine de déficits fonctionnels gênant l'activité professionnelle. Ils constituent de ce fait, un lourd fardeau économique pour la société à la fois parce que ce sont les maladies professionnelles les plus fréquentes mais aussi parce qu'ils sont à l'origine d'un important absentéisme et donc d'une perte d'efficacité pour l'entreprise (remplacement, perte de qualité et de productivité, perturbations dans l'organisation du travail). Sans compter les difficultés de reclassement d'un salarié atteint...

Actualités

De nombreuses initiatives (brochures, vidéos, colloques, clubs d'entreprise ...) sont prises, par les pouvoirs publics, les préventeurs, les branches professionnelles... en vue de vous aider à diagnostiquer la situation dans votre entreprise et à trouver des solutions de prévention durable des TMS.

Que faire et comment ?

De nombreuses brochures de sensibilisation, d'études et d'outils méthodologiques suivant les profils et les secteurs d'activités existent et sont à votre disposition. Ils ont été élaborés par des experts des risques professionnelles des organismes de prévention de France (l'Assurance Maladie - Risques Professionnels, MSA, ANACT, OPPBTP...), en vue de vous aider à diagnostiquer la situation dans votre entreprise et à trouver des solutions de prévention durable des TMS.

Prévention : Conseils et Appuis

De nombreux organismes de la prévention des risques professionnels existent et peuvent vous aider, vous accompagner dans votre démarche de prévention des risques TMS. Au sein de ces organismes, vous trouverez des experts pour cette problématique qui seront vous répondre...

Sources réglementaires et Dispositifs financiers d'aide aux entreprises

Le risque TMS est associé à la réglementation relative à la manutention manuelle et à l'évaluation des risques. Il existe, d'autre part, des dispositifs financiers d'aide aux entreprises pour combattre et maîtriser ce risque...

Cas d'entreprises et témoignages

Vous trouverez dans cette rubrique de nombreux témoignages suivant les secteurs d'activités et suivant le profil (salarié, chef d'entreprise, IPRP + préventeur ou institutionnel (CRAM, Inspecteur du travail))

RISQUES PSYCHOSOCIAUX

espace ressources
CHSCT

espace ressources
DP

Figure 10 : Page d'accueil de la rubrique RPS

Les risques psychosociaux

- De quoi parle-t-on ?
- Actualité
- Comment agir ?
- Cas d'entreprises et témoignages
- Conseils et appuis
- Recherche par mots clés
- Etudes et contributions
- Suivi des négociations sur la prévention des RPS

TROUBLES MUSCULO-SQUELETTIQUES

espace ressources CHSCT

espace ressources DP

"Stress" : les risques psychosociaux

Actualités

De nombreuses initiatives (rapports, brochures, vidéos, colloques...) sont prises, par les pouvoirs publics, les préventeurs, les branches professionnelles..., en vue de vous aider à diagnostiquer la situation dans votre entreprise et à trouver des solutions de prévention des RPS.

De quoi parle-t-on ?

Les risques psychosociaux sont souvent résumés par simplicité sous le terme de « stress », qui n'est en fait qu'une manifestation de ce risque en entreprise. Ils recouvrent en réalité des risques professionnels d'origine et de nature variées, qui mettent en jeu l'intégrité physique et la santé mentale des salariés et ont, par conséquent, un impact sur le bon fonctionnement des entreprises. On les appelle "psychosociaux" car ils sont à l'interface de l'individu (le "psycho") et de sa situation de travail.

Cas d'entreprises et témoignages

Vous trouverez dans cette rubrique des témoignages d'entreprises de secteurs d'activités différents ayant agi sur la qualité de vie au travail, l'articulation vie professionnelle / vie privée,.....

Comment agir sur les risques psychosociaux ?

Que faire ?
Avec qui agir ?
Avec quels outils ?

Vous voulez "prendre la température", faire un premier diagnostic, repérer les facteurs de tension présents dans les différents secteurs de l'entreprise, intervenir « à chaud » (situation ou problème repéré à partir de signaux d'alerte, crise individuelle ou collective), ou « à froid » (dans une véritable attitude préventive).

Cette rubrique vous propose et renvoie à des outils concrets (indicateurs, questionnaires, entretiens, témoignages...).

Recherche par mots clés

Suicide, agression, open space...
Sélectionnez dans la liste le mot qui vous intéresse afin d'accéder à des documents ou liens pertinents sur ce sujet.

Mots Clés

Conseils et appuis

Visionnez les conseils d'experts sur ce sujet, trouvez les coordonnées des organismes de la prévention des risques professionnels qui peuvent vous accompagner dans votre démarche et la liste des consultations spécialisées dans la prise en charge de la souffrance au travail.

Etudes et contributions

Outre les informations qu'il met à disposition de ses lecteurs, le site travailler-mieux a vocation à être un espace de contributions permettant d'enrichir les débats et idées.

IV. Fiche activités/métiers, dangers/risques et moyen de prévention

Ces fiches se présentent toutes sous une même forme : un bref descriptif du danger ou du métier/activité, les risques associés en cas d'exposition, les moyens de prévention pour y faire face, les sources réglementaires et parfois d'autres sources documentaires. A noter que le titre « Dangers-Risques » peut porter à confusion et, pour les puristes, qu'il est essentiel de distinguer le danger du risque. En effet, le danger est la propriété ou la capacité intrinsèque d'un agent chimique, physique ou biologique de causer un effet néfaste sur la santé d'un individu, alors qu'on parle de risque si, et seulement si, on a identifié et défini le danger ; le risque d'un effet néfaste est défini comme la probabilité d'occurrence de cet effet suite à l'exposition à l'agent capable de le causer. Pour caractériser le risque, c'est-à-dire l'évaluer, on établit une formule mathématique entre le danger avéré, l'exposition et l'intensité de l'effet néfaste ou la probabilité de survenue. Afin d'éviter cette confusion, je pense qu'il est important de modifier le titre de cette rubrique. C'est pourquoi je propose : « *Les dangers et les risques associés ou engendrés* » ou si le titre est trop long « *Les dangers* ».



Au total, le site travailler-mieux comptabilise: 66 fiches métiers-activités, 41 fiches dangers-risques et 13 fiches mesures et moyens de prévention.

V. Outils d'aide à l'évaluation des risques professionnels

La circulaire du 18 avril 2002 relative à l'évaluation des risques pour la santé et la sécurité des travailleurs, prévue par l'article R. 4121-1 du code du travail, précise que l'employeur doit transcrire et mettre à jour dans un document unique les résultats de l'évaluation des risques pour la santé et la sécurité des travailleurs à laquelle il procède en application de l'article L. 4121-3 du même code. Cette rubrique contient donc des outils méthodologiques et des publications destinées à tous ceux qui souhaitent mettre en place une démarche de réduction des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail dans l'entreprise. Le site propose des guides généraux, interprofessionnels et par secteur d'activité ou par profession (le site travailler-mieux met à disposition 36 guides par profession).

VI. Réseau Francophone de Formation en Santé au travail (RFFST)

De janvier 2009 à février 2011, une rubrique était consacrée à l'information sur l'avancement des travaux réalisés par le réseau sur la formation en santé au travail et à la mesure de la mise en œuvre des conclusions du rapport du Pr. William Dab.

Travailler mieux
la santé et la sécurité au travail

Rechercher ok

Accueil | Métiers et Activités | Dangers et Risques | Mesures et moyens | Outils et Publications | **Formation en santé et sécurité** | Prévention : qui fait quoi ? | Adresses

Formation en santé et sécurité

Réseau Francophone de Formation en Santé au Travail (RFFST)
 Le rapport du Pr. William Dab
 Pourquoi est-ce une priorité ?
 Recueil de citations entendues lors des auditions du Pr. William Dab
 Un processus en mouvement
 Outils pédagogiques produits par le réseau

espace ressources
 CHSCT
 espace ressources
 DP

Un processus en mouvement

Historique

▶ Lors de la conférence sur les conditions travail, qui s'est tenue le 4 octobre 2007, les partenaires sociaux ont demandé de façon consensuelle que les ingénieurs et managers soient mieux formés à la santé au travail. Il s'agissait principalement de proposer un référentiel de formation en santé au travail pour ces professionnels. A la suite de cette conférence, les ministres en charge du travail (M. Xavier BERTRAND) et de l'enseignement supérieur (Mme Valérie PECRESSE) ont missionné le Professeur William DAB (Conservatoire national des arts et métiers – Cnam), pour rédiger un rapport sur la formation des managers et ingénieurs à la santé au travail. Ce rapport leur a été remis en juillet 2008. Il en ressort une série de douze propositions, parmi lesquelles il y a la création d'un réseau de ressources. Pourquoi un réseau ? On constate que si notre pays dispose d'un grand nombre de compétences en santé au travail (organismes publics, organisations professionnelles, centres de formation, entreprises...), celles-ci sont dispersées et rien ne les rassemble autour des productions pédagogiques. Il existe cependant un accord général pour prôner une mutualisation des efforts pour mieux tirer partie des compétences disponibles. Un réseau doit fédérer les diverses ressources ayant des compétences pédagogiques en santé au travail, aussi bien académiques que professionnelles. Le réseau est créé en 2009 par les ministères en charge du travail, de l'enseignement supérieur et de la formation professionnelle. Le Cnam sert de plateforme au réseau. Les partenaires du réseau vont mettre en commun des ressources et des compétences sur la formation en santé au travail. Le Cnam doit veiller à ce que la contribution de chaque membre soit diffusée et reconnue. La finalité du réseau est de fournir les outils pédagogiques pour former à la santé au travail l'ensemble des cadres, soit environ 5 millions de personnes en activité et plus de 100 000 diplômés de l'enseignement supérieur par an. La dimension santé au travail doit devenir aussi évidente pour les managers que la qualité ou la productivité. Sans être eux-mêmes des experts en santé au travail, les managers doivent connaître les notions de base et un minimum de vocabulaire de la santé du travail. Le Réseau francophone de formation en santé au travail (RFFST) a commencé son activité le 1er septembre dernier. Des principes d'organisation ont été posés, principalement autour de groupes de travail thématiques ; des actions de communication ont été lancées et des outils ont été mis en place ; les premiers résultats, après quatre mois d'existence, sont quantifiables. A la suite de ces premiers éléments, il est possible de définir quelques perspectives pour les mois à venir.

▶ La réunion du comité directeur du réseau du 17 février 2010 après-midi sous la présidence du ministre Xavier Darcos a permis de valider le rapport d'activité du RFFST.
 Rapport d'activité 2009 et perspectives 2010 du RFFST

▶ Au sein du réseau des écoles d'ingénieurs des arts et métiers (ENSAM), Paristech a accepté d'être école pilote pour mettre en place les propositions du rapport Dab : elle mettra en place, dès l'année universitaire 2008-2009, un stage "exécutant" sur la santé et sécurité au travail ;

▶ Le Cnam a ouvert en janvier 2009 une formation en santé et sécurité au travail ;
 formation : Éléments de santé au travail pour ingénieur et manager (ESTIM)
[pour s'inscrire](#)

▶ L'université de Paris-IX-Dauphine a ouvert en décembre 2008, en collaboration avec l'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (ANACT) un master de « management, travail et développement social »
 Module sur les bases essentielles en Santé et Sécurité au Travail (BES&ST)

Les échos du réseau :

Echos du réseau RFFST n°1
 Echos du réseau RFFST n°2

Contact | Mentions légales | Pourquoi ce site ? | Plan du site | Crédits

Xavier Bertrand, Ministre du Travail, de l'Emploi et de la Santé, a réuni le 31 janvier 2011 les formateurs en santé au travail (RFFST). Le comité directeur du réseau a approuvé le bilan d'activité du réseau pour 2010 et a arrêté ses objectifs pour l'année 2011, dont celui du lancement de site internet www.rffst.org, accessible à partir du 1^{er} février. Il permettra de télécharger les premiers outils pédagogiques validés par le réseau. Ce site mettra également à la disposition des acteurs un manuel sur la santé au travail et l'encadrement. Un lien direct vers le site rffst est disponible à partir de l'onglet « Formation en santé au travail RFFST » du site travailler-mieux.

● Créer un compte ou se connecter

Page [Discussion](#) [Voir le texte source](#) [Historique](#)

● Ouverture officielle du site le 1er février 2011

Réseau francophone formation santé travail

INTRODUCTION

- [Référentiel de compétences](#)
- [Management SST](#)

DOCUMENTS

- [Guide de référence](#)
- [Outils pédagogiques](#)
- [Glossaire](#)

OUTILS

- [Accueil](#)
- [A propos du RFFST](#)
- [Aide](#)
- [Contacts](#)

RECHERCHER

BOÎTE À OUTILS

- [Pages spéciales](#)

Bienvenue sur le site du Réseau francophone de formation en santé au travail.

Ce site a pour vocation de fournir des outils pédagogiques destinés à donner aux managers et aux ingénieurs, en activité ou en formation, les compétences de base dans le domaine de la santé et sécurité au travail.

Sur ce site vous trouverez :

- le **référentiel de compétences** du réseau
- une **fiche de synthèse** du management de la santé et sécurité au travail au quotidien
- des **fiches thématiques**, rédigées en mode wiki, qui déclinent le référentiel de compétences
- des **outils pédagogiques** : diaporamas, bibliographies, sites...
- un **glossaire** regroupant les définitions les plus courantes sur les termes usuels en santé et sécurité au travail

Ces outils s'adressent tout particulièrement :

- 1) aux enseignants et formateurs
- 2) aux managers en activité ou en formation

Pour plus d'information sur la navigation, veuillez rejoindre la rubrique **Aide**.
 Pour plus d'information sur le réseau, veuillez consulter la rubrique **A propos du RFFST**.
 Si vous avez des suggestions n'hésitez pas à contacter l'animateur du réseau (**Contacts**)

1.4 Résumé de la partie et questions de l'étude

Le site travailler-mieux a été lancé en janvier 2009 et, environ deux ans après sa création, le ministère chargé du travail (la DGT) souhaite savoir si le dispositif numérique est pertinent pour communiquer des informations en SST à des TPE/PME. Il nous faut pour répondre à cela :

- déterminer le profil des visiteurs de ce site,
- savoir si les informations mises en ligne sont comprises par les TPE/PME,
- savoir si les informations et ce type d'outil « un site internet » répondent aux attentes des TPE/PME.

Cette démarche d'évaluation permettra à la DGT d'améliorer les services proposés et d'affiner les stratégies de communication en matière de santé et sécurité au travail à destination des TPE/PME.

Partie 2. Cadre méthodologique

2.1 But et objectifs de l'étude

La prévention des risques professionnels est un enjeu qui mobilise les acteurs du monde de l'entreprise, les partenaires sociaux, les services du ministère du Travail. C'est dans ce contexte que le site, www.travailler-mieux.gouv.fr est né.

Le site a pu se construire **grâce aux contributions nombreuses et variées** d'organismes de prévention, de ministères et de consultants. Il met en commun les ressources disponibles et les présente de manière simple et pédagogique pour que les salariés, leurs représentants et les employeurs puissent trouver les informations dont ils ont besoin au quotidien. Toutefois le site travailler-mieux n'est pas un site portail : on n'y trouve pas seulement des liens vers d'autres sites internet mais il propose également des rubriques éditées par la DGT (TMS, RPS, CHSCT, espace virtuelle, fiches pratiques, ...); des informations synthétiques, pédagogiques, d'une lecture simple, qui s'adressent à tout le monde : salariés ou leurs représentants, chefs d'entreprises, TPE/PME, DRH, préventeurs, médecins du travail, membres des CHSCT.

Il dispose d'un moteur de recherche intégré qui mène rapidement et facilement à l'information. A chaque risque d'un métier et à chaque risque d'un danger sont associés des moyens de prévention présentés de manière simple pour une appropriation rapide (pour chaque métier : les données générales, les statistiques du métier, la liste des risques associés, les moyens de prévention et la législation en vigueur). Ce site se veut novateur, il propose des outils qui guident pas à pas les acteurs de l'entreprise dans leur réflexion et dans le processus d'amélioration des conditions de travail. Il a pour ambition, tout en informant, de donner envie d'agir pour l'amélioration des conditions de travail et la réduction des risques professionnels

Dans cette partie, en réponse à la question de l'étude « l'outil, le site internet, est-il pertinent pour communiquer des informations en SST envers des TPE PME », je vous exposerai les pistes qui ont été envisagées et celles qui ont été retenues.

2.2 Les pistes envisagées

Ci-après sont listées les pistes envisagées pour répondre aux questions de l'étude. Les pistes retenues sont détaillées dans le paragraphe suivant (§2.3)

- a. Etablir un court questionnaire de moins de 10 questions et le mettre en ligne sur le site. La piste a été retenue et est développée dans le paragraphe 2.3.1;

b. Effectuer une sorte d'« étude de marché » en établissant un deuxième questionnaire plus long ayant pour objectif de cerner les attentes et besoins des TPE/PME dans le cadre de la prévention des risques professionnels. Les modalités de mise en œuvre envisagées seraient:

- de l'envoyer par courrier électronique aux branches professionnelles qui elles-mêmes le transfèreraient aux PME/TPE affiliées. L'implication directe des branches professionnelles permet de toucher de nombreux secteurs d'activités et d'avoir un taux de réponse probablement supérieur à celui d'une enquête venant directement de la DGT, car les entreprises affiliées sont plus proches de leur branche professionnelle que de l'Etat.

- et d'effectuer en parallèle des entretiens téléphoniques dirigés. Pour cela, il faut déterminer le nombre d'entreprises à appeler (TPE/PME), le profil (chef d'entreprise, salariés, IRP ou préventeur) et les secteurs d'activité. Une solution pourrait être de commencer par les métiers des fiches métiers se trouvant sur le site travailler-mieux. Ensuite, il faudrait leur prévoir un rendez-vous en leur demandant de consulter le site avant l'entretien téléphonique.

Cette piste, pourtant intéressante, n'a pas été retenue pour cette étude car elle nécessite un temps et des moyens de traitement dont je ne dispose pas dans le cadre de ce mémoire.

Il est important de signaler que, pour cette piste, les deux modes de recueil de données proposés ne donneront pas le même taux de réponses et par conséquent créeront des difficultés d'interprétation si on combine leurs résultats. Je conseille donc d'interpréter indépendamment les résultats pour chaque mode de recueil.

c. Exploiter les adresses IP (Internet Protocol) des visiteurs du site afin de déterminer le profil des visiteurs. En effet, sur Internet, les ordinateurs communiquent entre eux grâce au protocole IP, qui utilise des adresses numériques, appelées **adresses IP**, composées de 4 nombres entiers (4 octets) entre 0 et 255 et notées sous la forme xxx.xxx.xxx.xxx. Par exemple, 194.153.205.26 est une adresse IP donnée sous une forme technique. Ces adresses servent aux ordinateurs du réseau pour communiquer entre eux, ainsi chaque ordinateur d'un réseau possède une adresse IP unique sur ce réseau. C'est l'ICANN (*Internet Corporation for Assigned Names and Numbers*, remplaçant l'IANA, *Internet Assigned Numbers Agency*, depuis 1998) qui est chargée

d'attribuer des adresses IP publiques, c'est-à-dire les adresses IP des ordinateurs directement connectés sur le réseau public internet. Afin de connaître l'identité du détenteur de l'adresse, il faut utiliser un programme ou logiciel informatique spécifique. Nous avons demandé au préalable l'autorisation à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) d'exploiter les adresses IP des internautes du site travailler-mieux, tout en gardant leur anonymat dans la présentation des résultats (cf. courrier et réponse de la CNIL Annexe n°3:). Pour cette demande, la CNIL nous précise qu'il n'y a pas de formalité déclarative ni d'autorisation à effectuer auprès d'eux mais qu'il est indispensable d'en informer (que ce soit la collecte et/ou l'exploitation des adresses IP) les internautes dans les mentions légales du site prévu au titre de l'article 32 de la loi du 6 janvier 1978 modifié, ce qui n'est pas le cas en ce moment. Afin d'exploiter les adresses IP, il faut utiliser un programme ou logiciel informatique que la DGT ne possède pas. Toutefois, il faut préciser que cette piste à une limite d'interprétation qui est la capacité à différencier une adresse IP d'un particulier de celle d'une TPE qui utilise souvent une box internet comme les particuliers. En conclusion, la piste est intéressante mais faute de moyen n'a pas été retenue.

- d. Faire un état des lieux au moyen d'une étude des données statistiques du site travailler-mieux par l'outil Google Analytics de l'année 2010 et effectuer une comparaison avec les données des sites institutionnels partenaires de prévention des risques professionnels pour l'année 2009 (les données nous ont été envoyées par nos partenaires tels que l'INRS, MSA, OPPBTP, CNAMTS, ANACT, CARSAT PL-RH et CRAM AM). La piste a été retenue et est développée dans le paragraphe 2.3.2.
- e. Évaluer et estimer la conformité du site internet public vis-à-vis des référentiels et de la charte ergonomique appliqués à ce type de site internet et ce, à partir de grille d'évaluation et d'analyse établie par la direction générale de la modernisation de l'état. La piste a été retenue et est développée dans le paragraphe 2.3.3.
- f. Proposer à la CRAMIF une présentation du site pendant « les matins de la prévention destinés aux PME » et faire une évaluation qualitative et quantitative (contact : Eric CATTARUZZA). Cette piste n'a pas été retenue car elle fait l'objet d'une étude à part entière et surtout s'éloigne un peu de l'objectif principal.

2.3 Les actions retenues et les modalités de mise en œuvre

2.3.1 Enquête par questionnaire

Le meilleur moyen pour connaître l'avis des utilisateurs du site internet est de mettre en place un questionnaire auquel ils pourront répondre en se connectant sur le site travailler-mieux.

Pour être efficace, ne pas décourager les visiteurs et avoir le maximum de réponses, nous avons estimé que le temps de réponse devait être inférieur à 5 minutes et donc nous nous sommes limités à 10 questions maximum. De plus, afin d'optimiser notre analyse, nous nous sommes limités à une majorité de questions fermées, plus faciles à interpréter. Enfin, nous avons pris soin de respecter quelques règles d'usage à la conception de ce questionnaire (je remercie Mr Dab pour ses conseils et son expertise en la matière). Par exemple, à la question 9 « Pensez-vous revenir sur le site ? », ne surtout pas proposer un nombre impair de réponse (par exemple, « Oui » ou « Peut-être » ou « Non »), car la personne va naturellement se positionner au milieu donc l'interprétation sera faussée et surtout difficile. C'est pour cela, que nous avons proposé aux visiteurs quatre réponses possibles (voir à l'Annexe n°4: le questionnaire).

Pour la création du questionnaire et son traitement, nous avons utilisé le logiciel Modalisa, édité par Kynos et utilisé par la DGT depuis des années pour la création et l'interprétation d'enquêtes ministérielles. Ce logiciel présente une caractéristique unique : c'est un logiciel intégré. Il offre un ensemble de modules au sein d'un seul programme cohérent. Il nous permet de créer notre questionnaire et de l'analyser ensuite (Tri à plat, tris croisés, création et publication de présentations dynamiques, ...).

Vous trouverez en Annexe n°4: , le questionnaire mis en ligne sur le site travailler-mieux.gouv.fr du 8 septembre au 26 novembre 2010.

2.3.2 Données statistiques – Google Analytics

Un webmestre est une personne, généralement polyvalente, chargée de la maintenance et de l'évolution d'un site web, et qui peut se charger aussi bien de la partie programmation et du graphisme que du contenu du site. Le webmestre se doit aussi de faire connaître et de générer du trafic sur le site dont il a la charge. Afin de connaître les données de consultation ou d'utilisation d'un site Web, de nombreux logiciels statistiques existent. Par exemple, Business intelligence, Webtrends, Google Analytics, AWStats, Xiti, etc. Toutefois, les paramètres de

calcul peuvent être différents d'un site à l'autre et donc les résultats en deviennent non comparables.

Par exemple, on appelle « **page vue** » le chargement complet d'une page web suite à une action de l'utilisateur sur la page (typiquement un clic).

La notion de page vue est floue car elle dépend fortement de l'architecture de chaque site internet. Une page contenant des cadres (*frames*) risque ainsi de ne pas être comptabilisée de la même manière qu'une simple page web. Autre exemple et pas des moindres, on appelle « **session** » l'intervalle de temps correspondant à une consultation sans interruption d'un site web. En général ou en moyenne, est considérée comme une interruption une période d'inactivité de plus de 30 minutes. Or, ce paramètre peut être modifiable. Il sera donc indispensable de préciser le logiciel utilisé et, dans la mesure du possible, de s'assurer que les paramètres sont identiques lorsqu'on comparera les statistiques de différents sites internet (voir paragraphe 3.2.1).

Les données statistiques du site travailler-mieux sont obtenues avec le logiciel Google Analytics qui est une solution professionnelle d'analyse d'audience Internet fournissant des indications précieuses sur la fréquentation du site Web et sur son efficacité du point de vue du marketing. Des fonctionnalités performantes, flexibles et faciles à utiliser permettent aujourd'hui de consulter et d'analyser des données de trafic d'une façon totalement novatrice.

Les données statistiques vont nous donner des indications sur la performance du site et son intérêt. Néanmoins, contrairement à un site de vente en ligne, un site informatif ne vend pas directement. Alors comment savoir si le site Web est performant ? Que pouvons-nous apprendre en étudiant l'intérêt porté au site par nos visiteurs ? Il y a des mesures intéressantes à prendre en compte qui sont appelées des « Indicateurs clés de performance » (KPI= Key Performance Indicators).

A nous à présent de définir les KPI pertinents à notre étude. Nous allons pour répondre aux objectifs de l'étude regarder les KPI suivants pour l'année 2010 :

- le nombre de visiteurs uniques;
- leur fidélité, rétention et intérêt : Les visiteurs reviennent-ils ?
- le temps passé en moyenne sur le site;
- le nombre de pages vues;
- le nombre moyen de pages vues par visite ;

- le taux de rebond : les nouveaux visiteurs, surtout ceux provenant d'outils de recherche, quittent-ils immédiatement après avoir regardé la page d'accueil ou restent-ils plus longtemps?
- le profil des visiteurs et leurs habitudes (origine, navigateur, etc.) ;
- la provenance des visiteurs : outre les outils de recherche, d'où viennent les visiteurs : des accès directs ou des sites partenaires?
- Les pages ou les sujets les plus consultés (classement).

Par conséquent, l'analyse statistique du site travailler-mieux à partir du logiciel Google Analytics est un complément à l'analyse par sondage qui nous permettra de répondre à certaines de nos interrogations de façon plus précise et avec une meilleure représentation.

2.3.3 La Charte ergonomique et les référentiels

Les autorités administratives qui proposent des services en ligne aux usagers doivent respecter quelques référentiels découlant de textes juridiques, notamment :

✚ **Le référentiel général d'accessibilité des administrations (RGAA)**, pour qu'un site soit accessible à tous les individus, quel que soit le matériel ou le logiciel qu'ils utilisent pour naviguer sur internet. Le RGAA est le guide méthodologique de mise en œuvre des recommandations internationales d'accessibilité dénommées "Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)". Il fournit un certain nombre de tests pour vérifier la conformité des pages développées. L'obligation de conformité au RGAA découle de la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées. Cette loi est applicable depuis la parution du décret n° 2009-546 du 14 mai 2009.

✚ **Le référentiel Général d'Interopérabilité (RGI)** est un cadre de recommandations référençant des normes et standards qui favorisent l'interopérabilité au sein des systèmes d'information de l'administration. Ces recommandations constituent les objectifs à atteindre pour favoriser l'interopérabilité. Elles permettent aux acteurs cherchant à interagir, et donc à favoriser l'interopérabilité de leur système d'information, d'aller au-delà de simples arrangements bilatéraux. Le RGI est défini dans l'ordonnance n° 2005-1516 du 8 décembre 2005 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités

administratives. Dans l'article 11 de cette ordonnance, le "RGI fixe les règles techniques permettant d'assurer l'interopérabilité des systèmes d'information. Il détermine notamment les répertoires de données, les normes et les standards qui doivent être utilisés par les autorités administratives. Les conditions d'élaboration, d'approbation, de modification et de publication de ce référentiel sont fixées par décret". La version 1.0 du RGI a été publiée le 12 juin 2009. C'est la version en vigueur du Référentiel Général d'Interopérabilité.

✚ **Le référentiel Général de Sécurité (RGS)** définit un ensemble de règles de sécurité qui s'imposent aux autorités administratives dans la sécurisation de leurs systèmes d'information. Il propose également des bonnes pratiques en matière de sécurité des systèmes d'information que les autorités administratives sont libres d'appliquer. Le RGS a été élaboré conformément à l'article 9 de l'ordonnance n°2005-1516 du 8 décembre 2005 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives ainsi qu'entre les autorités administratives. Il fixe les règles que doivent respecter les fonctions des systèmes d'information contribuant à la sécurité des informations échangées par voie électronique.

De plus, les sites internet des administrations publics doivent se conformer à une charte ergonomique, élaborée par la Direction générale de la modernisation de l'Etat (DGME), permettant de maintenir une cohérence du paysage des sites Internet publics. Cette cohérence exige, entre autres, l'adoption de principes communs dans la conception des sites. Il y va de la continuité de la navigation sur les sites publics et de la confiance que les utilisateurs accordent à ceux-ci. C'est pourquoi le Conseil de Modernisation des Politiques Publiques du 12 décembre 2007 a prévu l'adoption d'une charte ergonomique unique pour tous les services en ligne » dans le cadre de l'amélioration de l'accueil des usagers dans les services publics. En offrant une vision cohérente et unifiée des services publics en ligne pour les usagers, cette charte ergonomique commune aux sites Internet publics participe à la démarche d'amélioration de l'accueil via le canal Web. Le respect des principes édictés par cette charte permettra ainsi de garantir pour les sites publics un niveau minimum de confort d'utilisation et d'accessibilité, l'homogénéité des codes visuels courants et des principes de navigation et l'amélioration des processus de conception et d'alimentation en contenu. La charte a donc pour objet de définir un ensemble de règles ergonomiques communes aux interfaces des sites Internet publics. Elle s'inscrit par ailleurs dans le respect des standards du World Wide Web Consortium (W3C) et des principes d'interopérabilité, d'accessibilité et de sécurité des

référentiels généraux (RGI, RGAA, RGS), cités ci-dessus. La charte ergonomique v2.0 a été validée par le club des webmestres gouvernementaux et elle peut être évaluée à l'aide d'un guide d'autoévaluation qui permet de vérifier le taux de conformité d'un site internet à la charte ergonomique.

Ces référentiels et cette charte nous permettront d'évaluer le niveau de conformité du site travailler-mieux aux règles d'accessibilités, de sécurité, d'interopérabilité et d'ergonomie exigés pour les sites Internet publics.

Partie 3. Résultats et Analyses

Nous verrons dans cette partie, les résultats des pistes retenues et leur analyse.

3.1 Résultats et analyses de l'enquête

3.1.1 Résultats du sondage

Les résultats du sondage nous permettent d'avoir des données sur les internautes qui ont bien voulu répondre. 773 personnes ont répondu en 2 mois et demi alors qu'en moyenne 70 000 personnes visitent le site par mois. L'interprétation de ces résultats ne s'appuie donc pas sur un échantillon statistiquement représentatif ($((773/175000) * 100 = 0.44\%)$) mais sur les réponses au questionnaire mis en ligne sur « Travailler-mieux » entre septembre et novembre 2010. Ces résultats ne prétendent pas, par conséquent, restituer une réalité scientifique mais permettent de compléter l'analyse statistique traitée dans la sous-partie 3.2.

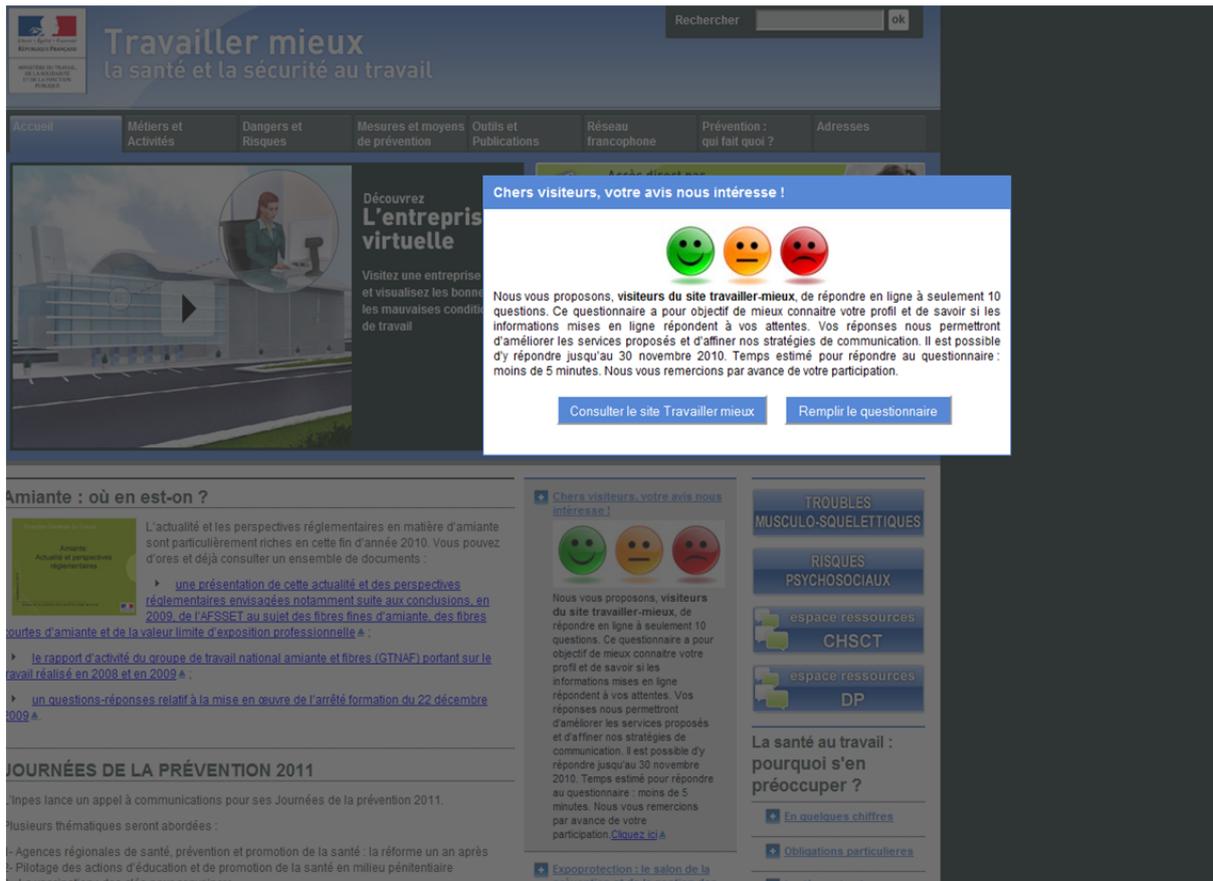
Le questionnaire a été mis en ligne le 8 septembre sous forme d'article sur la page d'accueil. Les trois premières semaines nous avons obtenu environ 30 réponses par semaine, soit un taux de réponse faible par rapport aux objectifs fixés qui étaient de 500 à 1000 réponses en 12 semaines. Pour y parvenir, j'ai proposé à la DGT de créer et de mettre en ligne une « sur-home » avec l'aide de la Délégation à l'Information et à la Communication (DICOM). Cette « sur-home » s'ouvre automatiquement dès qu'un internaute se connecte au site, et quelle que soit la page consultée. Avant, si l'internaute accédait au site par une page autre que la page d'accueil, il ne pouvait savoir qu'il existait un questionnaire auquel il était invité à répondre. Nous n'avons pas choisi cette solution dès le début car cette « sur-home » peut-être mal perçue par les internautes, qui peuvent se sentir agressés. Toutefois, cette « sur-home » (voir Figure 11) a été mise en ligne le 13 octobre et a multiplié par cinq le nombre de réponses par semaine.

Les internautes ont répondu à l'enquête du 8 septembre au 26 novembre. Nous avons obtenu 790 réponses mais, après une première analyse des réponses, nous en avons supprimé 17 car elle n'était pas pertinente : réponses d'automates ou messages fantaisistes (exemple de réponse suspecte et non valide :

« CwxbpY<ahref="http://nidlpxdvicvu.com/">nidlpxdvicvu,url=http://qhvoypukiktu.com/qhvoypukiktu[/url], [link=http://rjcvseeqqksw.com/rjcvseeqqksw[/link]]».)

L'analyse qui suit repose donc sur ces **773 réponses** valides.

Figure 11 : Pop-up/sur-home mis en ligne le 13 octobre



Impression écran de la pop-up

3.1.1.1 QUI A REPONDU ?

Les quatre premières questions permettent d'identifier les personnes qui ont répondu au questionnaire en déterminant s'ils sont salariés ou autre, s'ils appartiennent à une TPE, à une PME ou à une grande entreprise.

Tableau 5 : Réponse à la question 1- Vous êtes ?

1- Vous êtes ?	Effectifs	%
Non réponse	1	0,1
TPE/PME (inférieur à 250 salariés)	158	20,4
Grande entreprise (supérieur ou égale à 250 salariés)	146	18,9
Particulier	188	24,3
Organisme (ex : service de santé au travail, organisation syndicale ou patronale)	89	11,5
Fonction publique d'État, territoriale ou hospitalière	191	24,7
Total	773	100

En gardant en tête les précautions d'interprétation énoncées en introduction de ce paragraphe, cette première question montre qu' ¼ des visiteurs du site travailler-mieux et ayant répondu au questionnaire sont des particuliers ou des agents de la Fonction publique, 1/5 sont des personnes travaillant dans une TPE ou PME ou dans une grande entreprise. Nous pouvons remarquer qu'il n'y a pas un type d'entreprise se démarquant des autres. D'après ces réponses, le site travailler-mieux est consulté par un large public de toutes structures.

Figure 12 : Répartition des réponses par rapport à la structure de travail

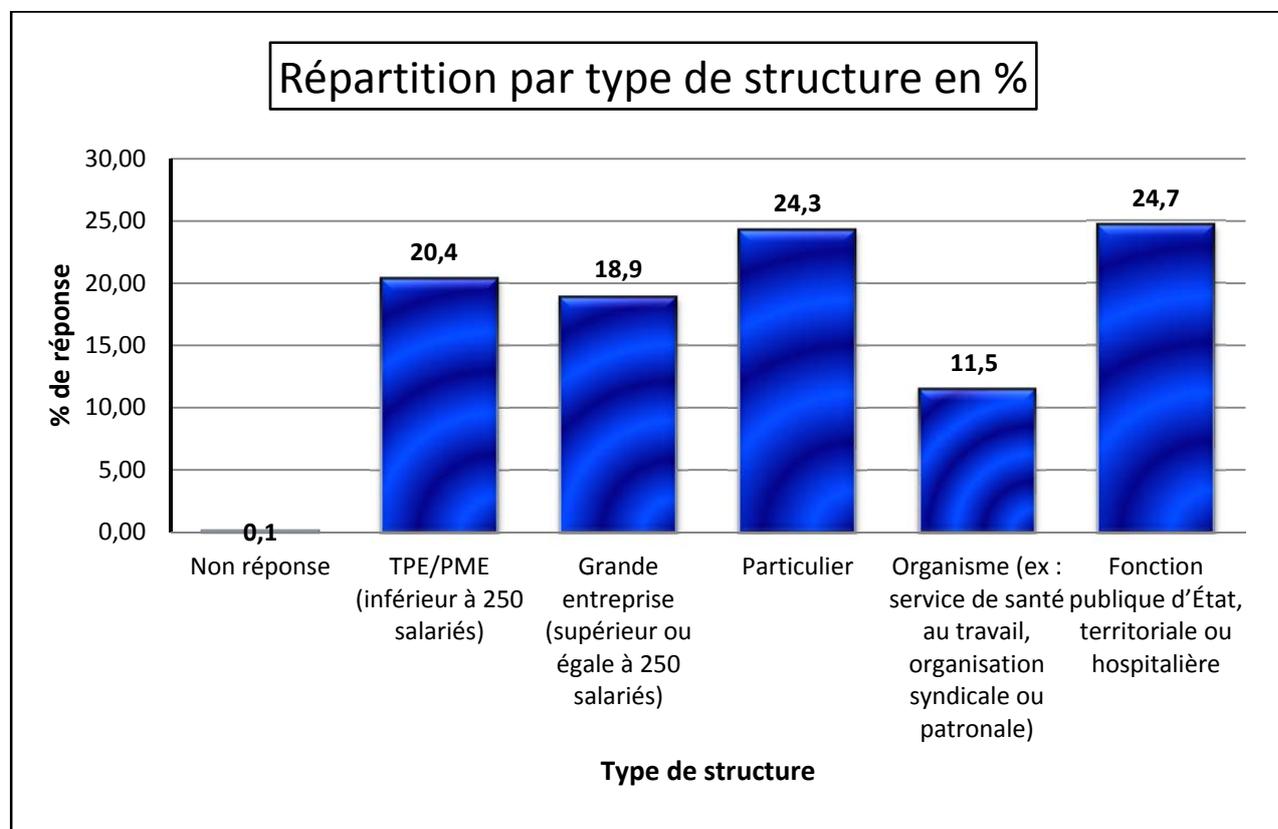
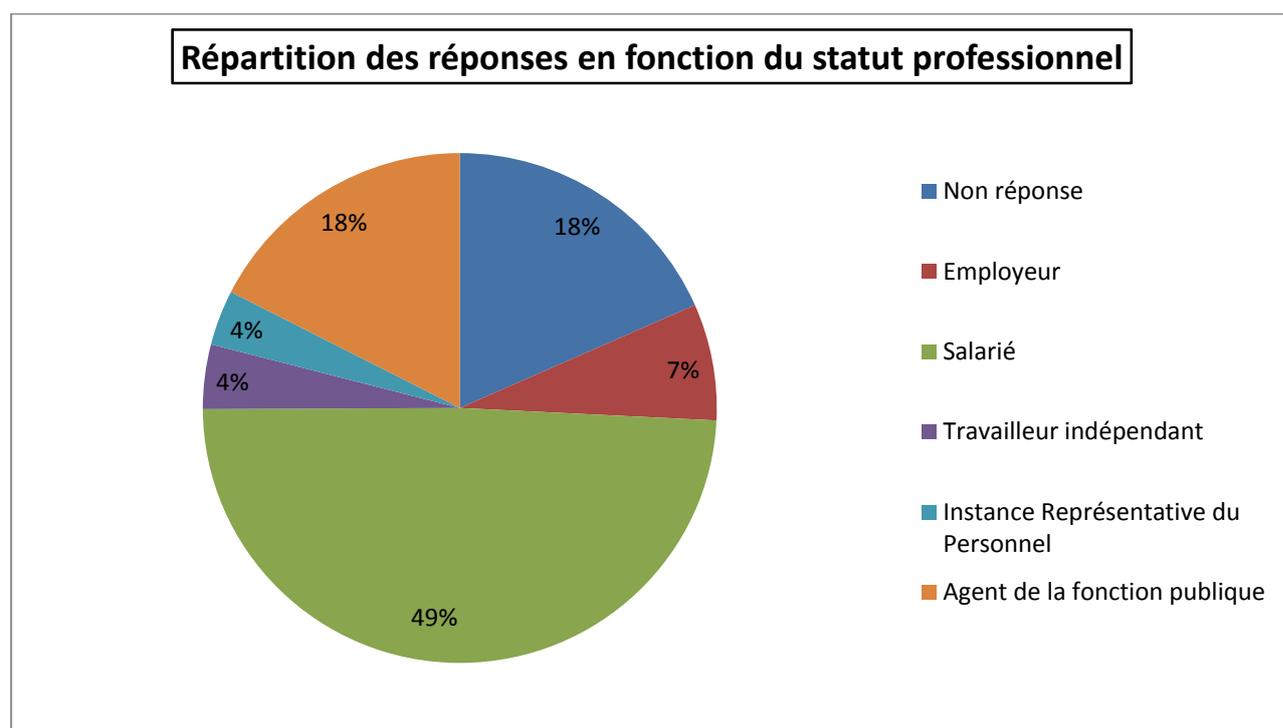


Figure 13 : Répartition des réponses en fonction du statut professionnel

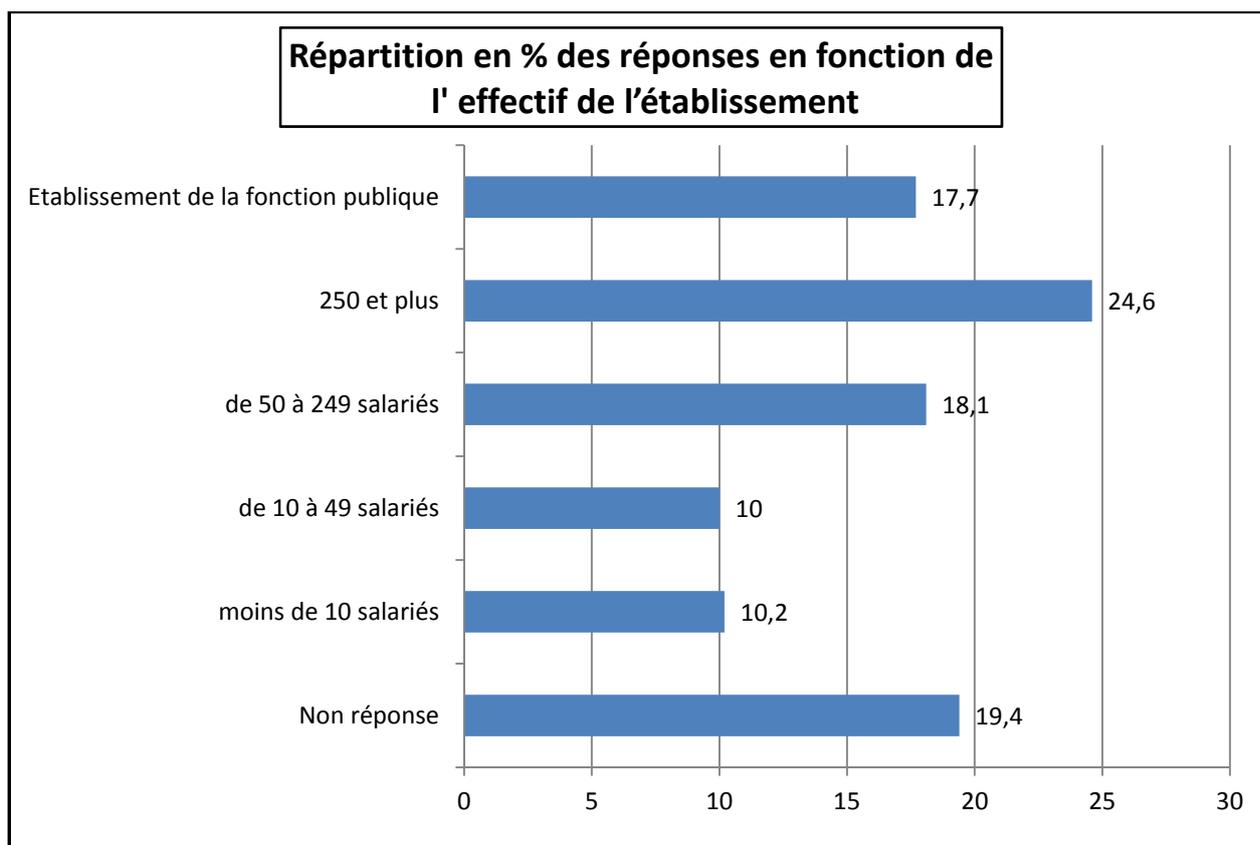


A la 2^{ème} question : « Vous êtes ? », il faut noter que 142 répondants soit 18% des 773 n'ont pas répondu à cette question. L'analyse se fera donc sur 631 réponses.

Nous observons que la moitié des visiteurs ayant répondu à l'enquête sont des salariés et seulement 7% des employeurs. Pouvons-nous en déduire que peu d'employeurs se soucient de la santé et de la sécurité de leurs salariés et que ce sont les salariés qui se renseignent ? Evidemment non!

D'autre part, on retrouve une part importante d'agents de la fonction publique (18% sur les 24,7% ayant répondu à la première question). La différence peut s'expliquer par le fait que les 6,7% manquant sont des contractuels ou peuvent faire partie des 18% de non réponse. La réglementation concernant la santé et la sécurité dans la Fonction publique a été promulguée tardivement (décret n°82-453 du 28 mai 1982) par rapport au secteur privé (depuis 1870). Par exemple, la crise traversée par France télécom a mis en évidence l'importance des changements organisationnels au sein de la Fonction publique. Les fonctionnaires sont dorénavant très concernés et intéressés par ce sujet, ce qui expliquerait la part importante de fonctionnaires ayant répondu à ce questionnaire. Il est important de noter que seulement 4% des répondants sont venus au titre de leur fonction dans une instance représentative du personnel malgré la place importante que leur consacre le site travailler-mieux (CHSCT, DP).

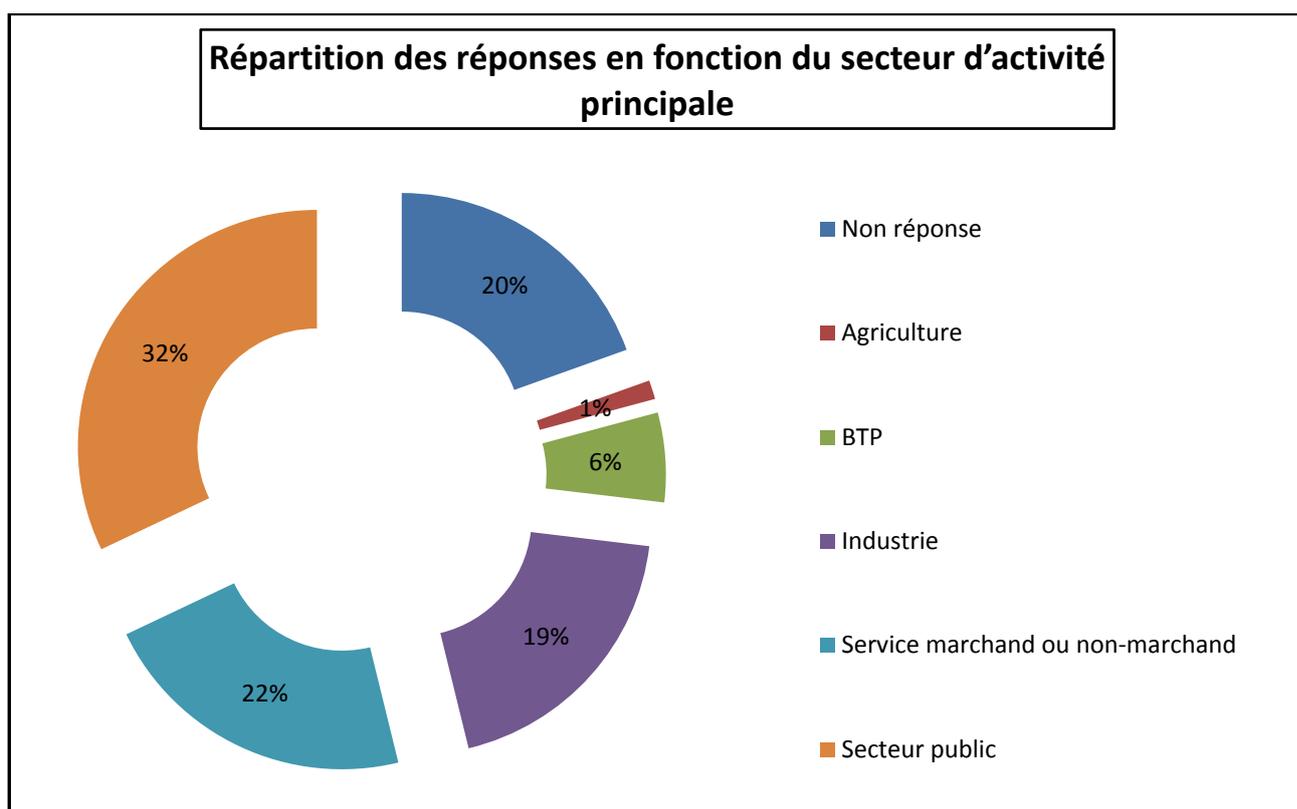
Figure 14 : Répartition des réponses en fonction de l'effectif de l'établissement



A la 3^{ème} question : « Effectif de l'établissement », il faut noter que 150 répondants soit 19,4% des 773 n'ont pas répondu à cette question. L'analyse se fera donc sur 623 réponses.

Un quart des répondants travaille dans une entreprise de 250 salariés et plus, contre 38,3% travaillant dans une TPE/PME. Nous retrouvons environ le même pourcentage d'agents travaillant dans un établissement de la Fonction publique. Globalement, des salariés d'entreprises de toutes tailles consultent le site. Toutefois, une moindre fréquentation est constatée pour les très petites et petites entreprises.

Figure 15 : Répartition des réponses en fonction du secteur d'activité principale



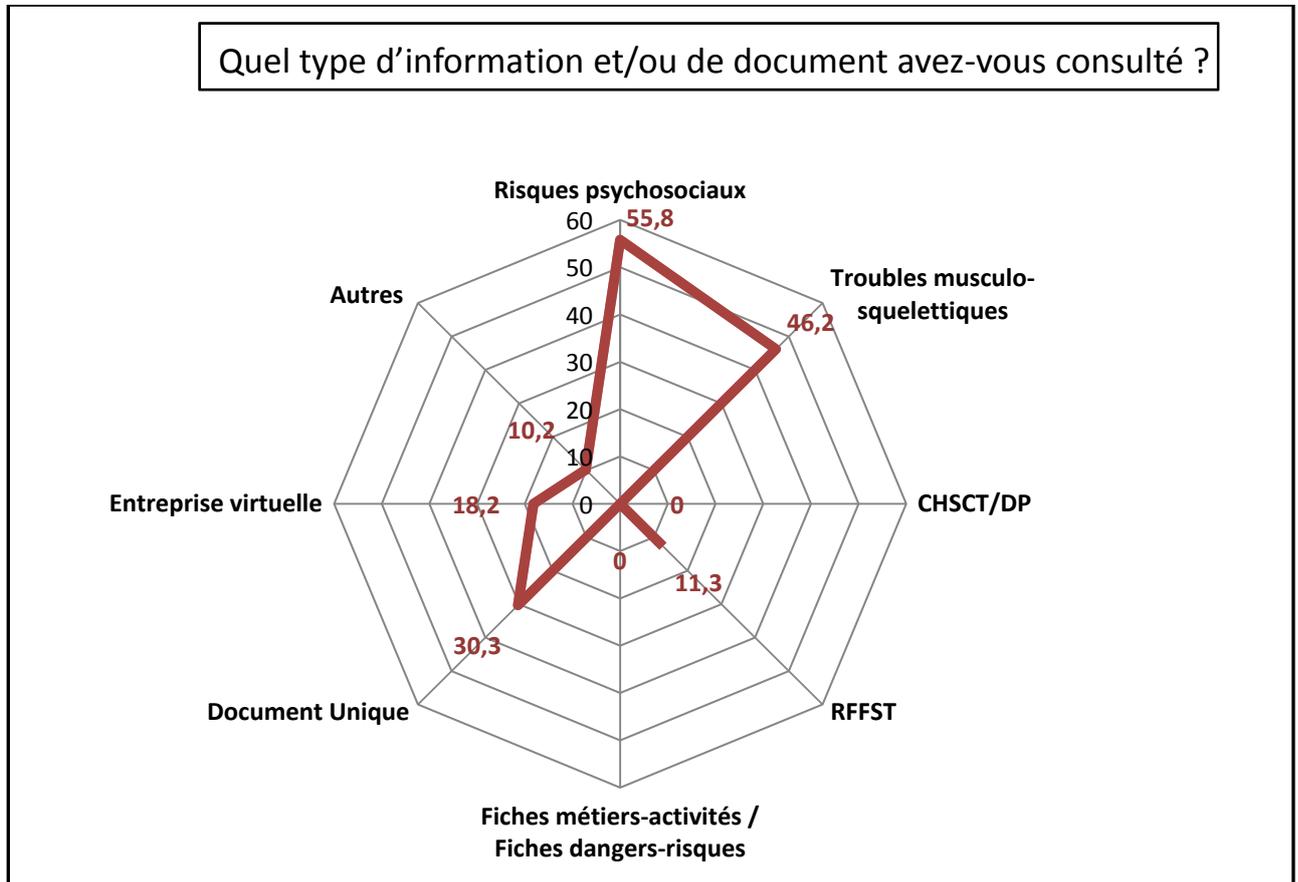
A la 4^{ème} question : « Quel est votre secteur d'activité principale ? », il faut noter que 151 répondants, soit 19,5% des 773, n'ont pas répondu à cette question. L'analyse se fera donc sur 622 réponses.

Trente deux pourcent des répondants travaillent dans le secteur public et la moitié dans le secteur privé. On remarque qu'un cinquième des répondants travaillent dans le secteur du service ou de l'industrie, deux grands secteurs d'activité en France qui embauchent beaucoup de personnes (voir Tableau 1).

3.1.1.2 LES ATTENTES DES VISITEURS

Dans cette partie, nous allons traiter les questions demandant aux répondants ce qu'ils venaient chercher sur le site et leur satisfaction.

Figure 16 : Type de document ou d'information recherché en %



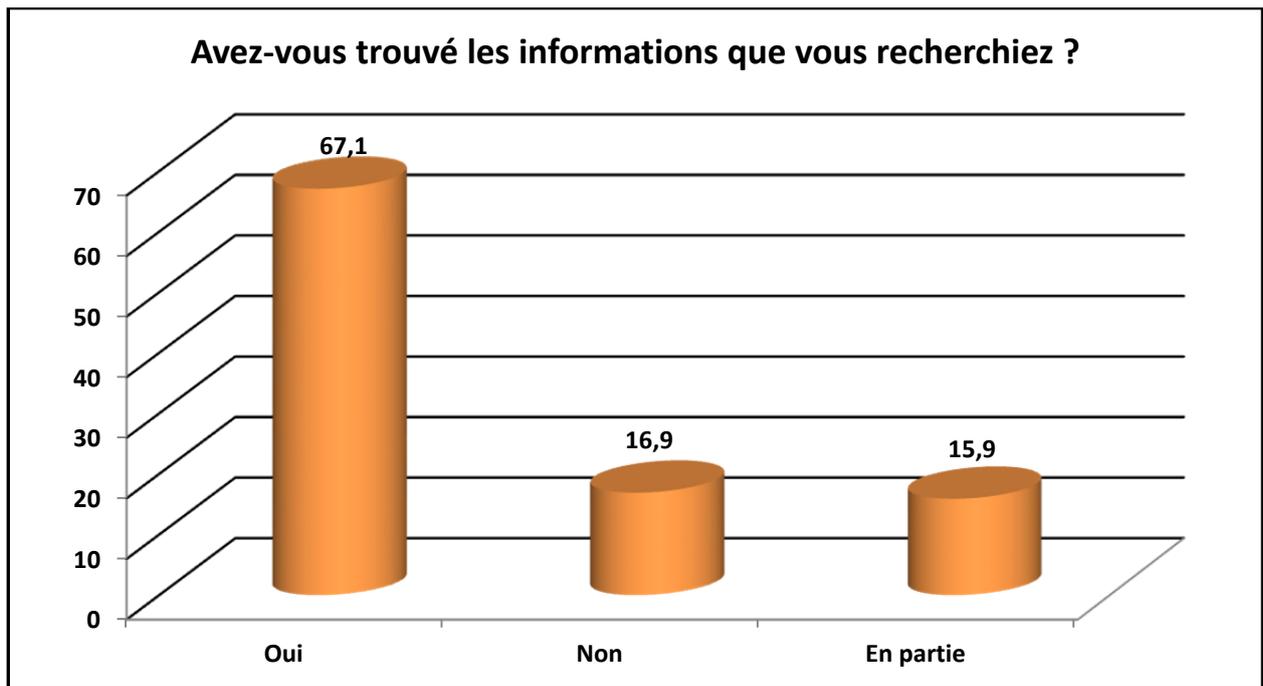
A la 5^{ème} question (à choix multiples) : «Quel type d'information et/ou de document avez-vous consulté ?», il faut noter que 104 répondants soit 13,5% des 773 n'ont pas répondu. L'analyse se fera donc sur 669 réponses.

Il est important de spécifier que, pour cette question, les répondants ont le droit de choisir plusieurs réponses, contrairement aux précédentes questions. Ces résultats nous montrent que plus de la moitié des répondants sont intéressés et se renseignent sur les risques psychosociaux (55,8%), risque émergent et d'actualité, viennent ensuite les troubles musculo-squelettiques (48,6%), 1^{er} maladie professionnelle en France. Ces deux rubriques sont très développées sur le site et devraient donc répondre aux attentes des visiteurs.

Ensuite, les visiteurs sont venus chercher des informations concernant le document unique d'évaluation des risques (30,3%) qui est obligatoire depuis novembre 2001, l'entreprise virtuelle (18,2%) et les informations concernant le « Réseau francophone de formation en santé au travail » avec 11,3%. Au vu de ces résultats, on peut être étonné de voir qu'aucun des

répondants à ce sondage n'a consulté d'informations sur le CHSCT et, encore plus étrange, sur les fiches métiers ou dangers. Mais ces résultats sont spécifiques à cet échantillon. Parmi les 10.2% ayant répondu « Autres », ont été cité à plusieurs reprises, le risque chimique et le dossier amiante.

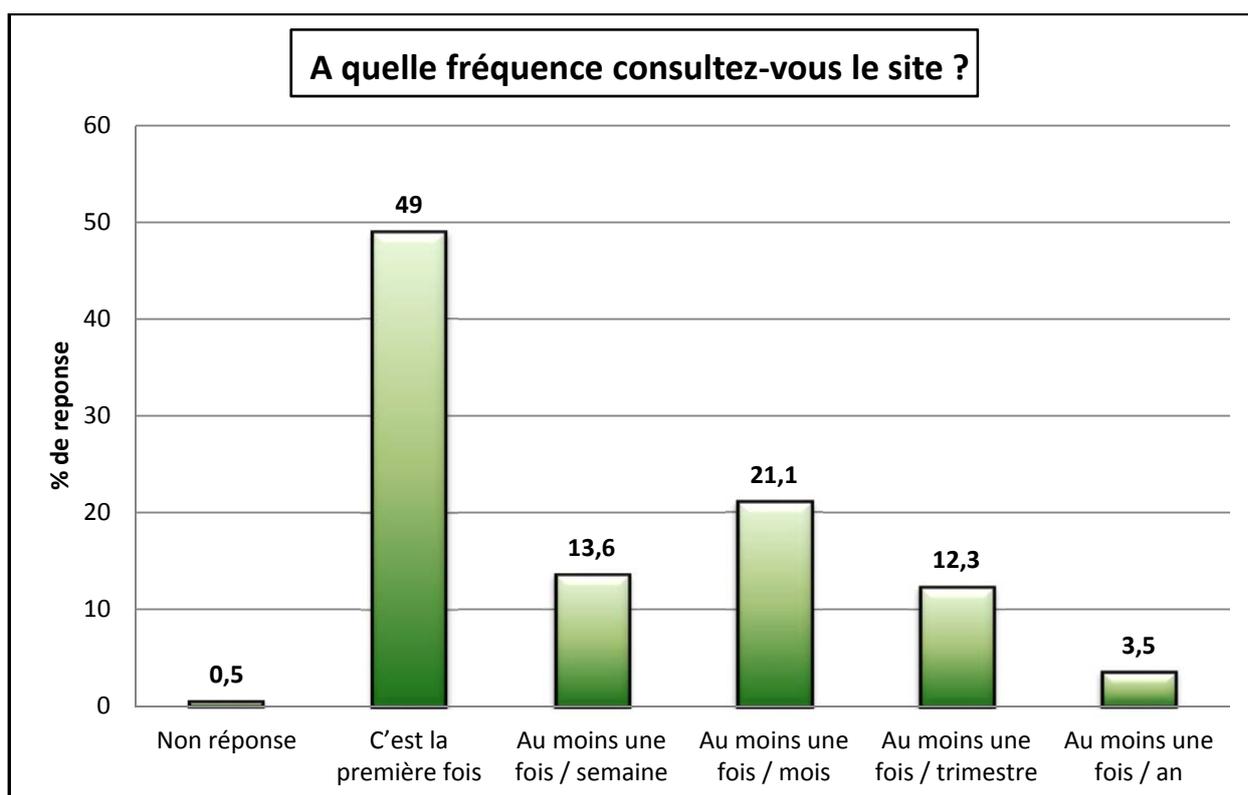
Figure 17 : Graphique représentant les réponses en % à la question « Avez-vous trouvé les informations que vous recherchez ? »



A la 6^{ème} question (à choix unique) : « Avez-vous trouvé les informations que vous recherchez ? », nous avons 100% de réponse.

Nous pouvons remarquer agréablement qu'environ 70% des répondants ont trouvé ce qu'ils recherchaient, 16% en partie et 17% n'ont pas trouvé ce qu'ils recherchaient. Globalement, plus de 85% des répondants ont trouvé des informations qu'ils recherchaient sur le site, ce qui est très satisfaisant. Nous pouvons donc supposer que les informations mises en ligne sur le site répondent aux attentes des visiteurs ayant répondu au questionnaire.

Figure 18 : Fréquence de consultation du site des internautes

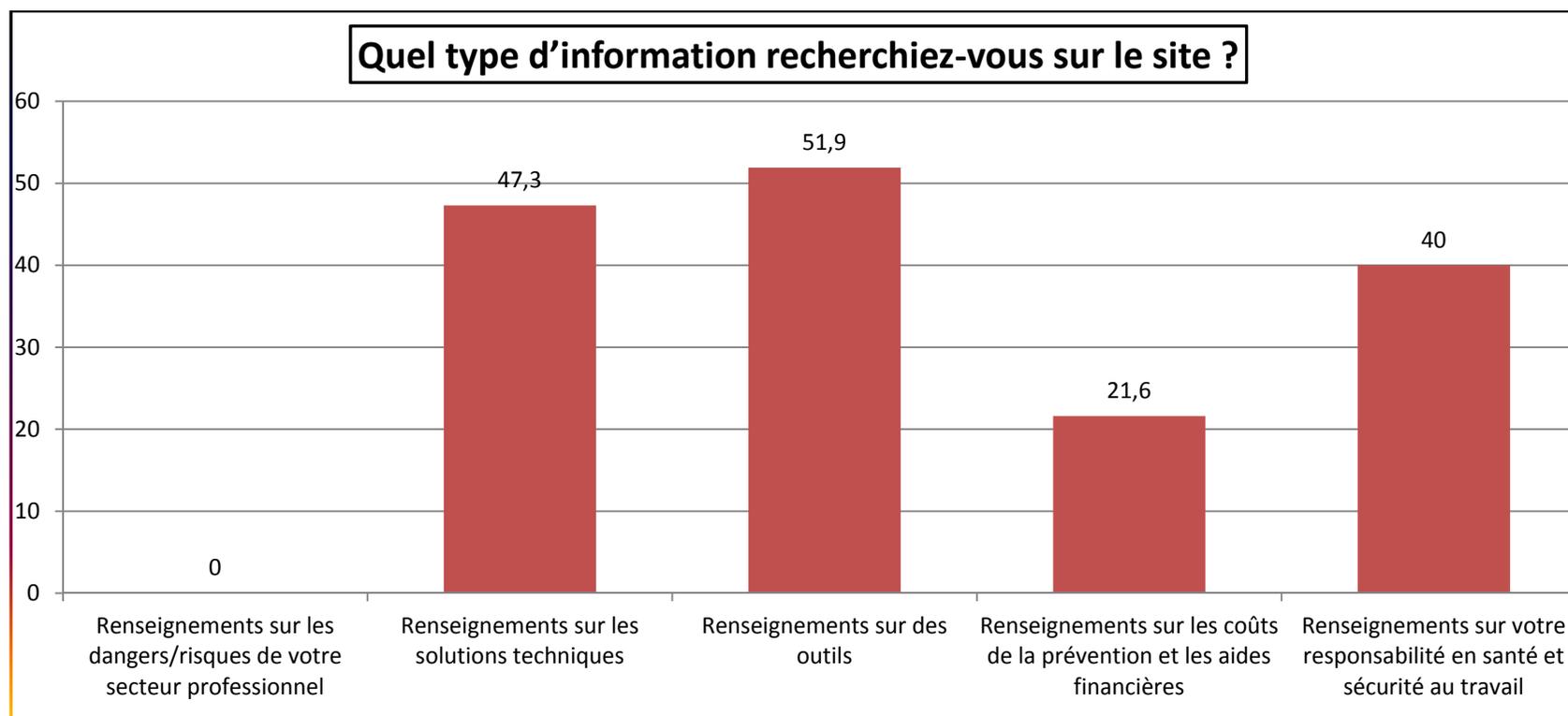


A la 7^{ème} question (à choix unique) : «A quelle fréquence consultez-vous le site ?», il faut noter que 4 répondants, soit 0,5% des 773, n'ont pas répondu. L'analyse se fera donc sur 699 réponses.

Nous remarquerons que, pour la moitié des répondants, c'est la première fois qu'ils consultaient le site travailler-mieux. Un cinquième disent qu'ils viennent au moins 1 fois par mois, 13,6% au moins une fois par semaine, 12,3% au moins une fois par trimestre et 3,5% au moins une fois par an.

Ceci peut s'expliquer par la jeunesse du site. Nous allons comparer ces résultats avec les résultats de Google analytics et nous pourrions alors conclure sur la fidélité des visiteurs et sur l'intérêt qu'ils portent au site travailler-mieux.

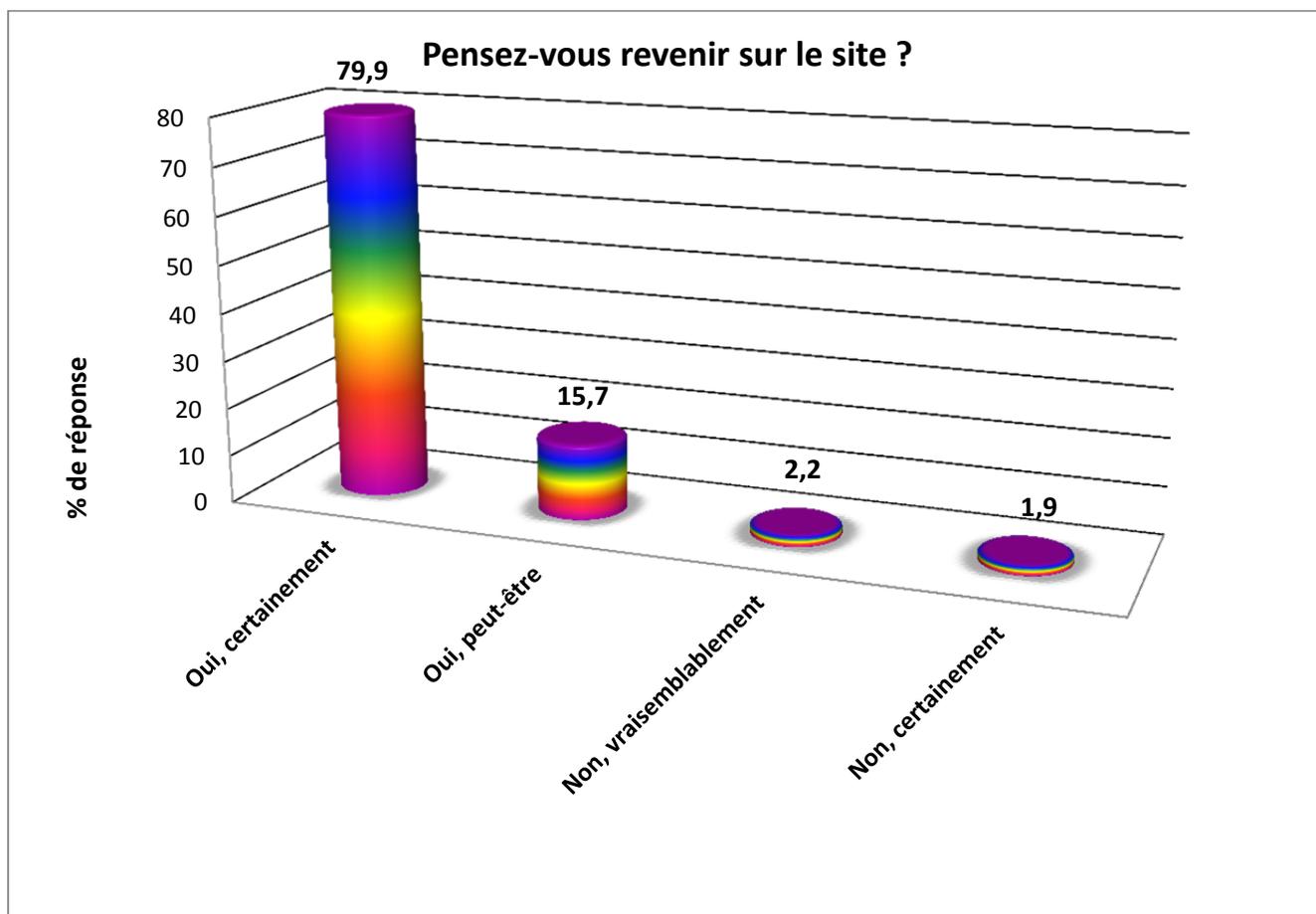
Figure 19 : Type d'information recherchée par les internautes



A la 8^{ème} question (à choix multiples): « Quel type d'information recherchez-vous sur le site ? », il faut noter que 106 répondants, soit 13,7% des 773, n'ont pas répondu. L'analyse se fera donc sur 667 réponses.

La moitié des personnes ayant répondu recherchent des informations pratiques et concrètes à l'aide d'outils ou de solutions techniques proposées. 40% d'entre eux recherchent des renseignements sur les responsabilités en matière de santé et sécurité et 22% des informations sur les coûts de la prévention et les aides financières proposées. Tout comme à la question 5, cet échantillon ne recherche pas d'informations sur les dangers et risques de leur secteur professionnel.

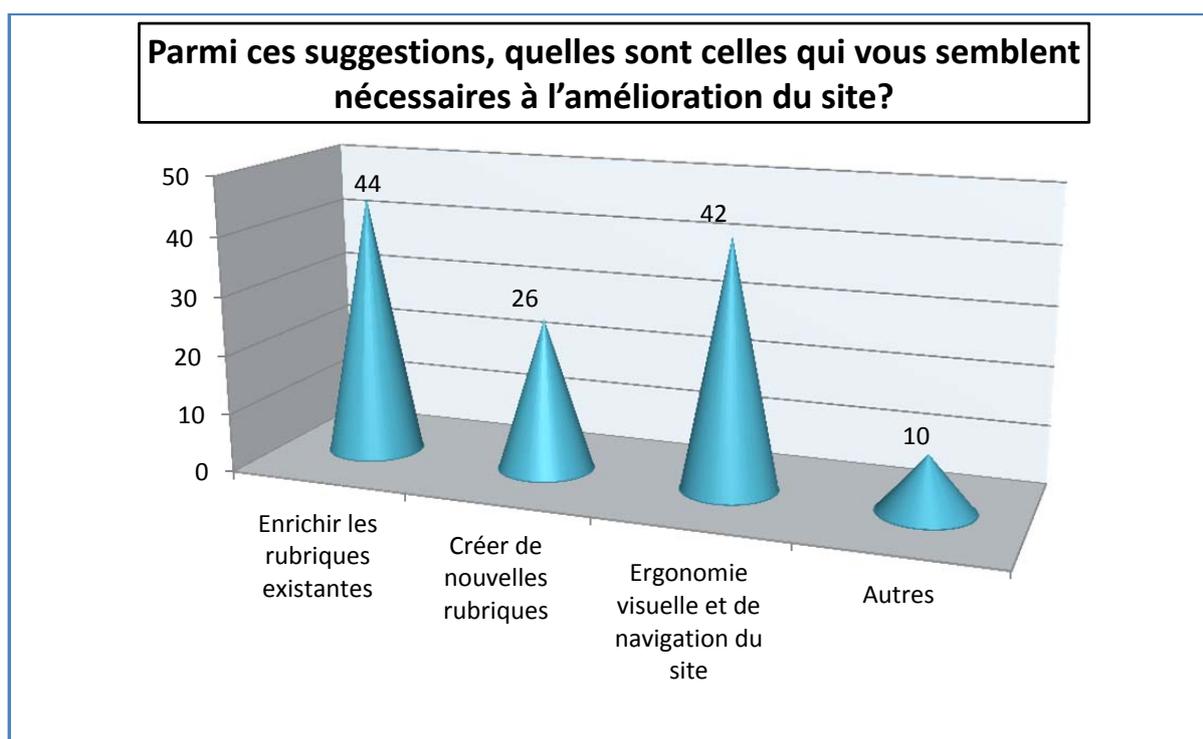
Figure 20 : Graphique représentant la tendance des visiteurs ayant répondu au sondage à revenir ou non sur le site travailler-mieux



A la 9^{ème} question (à choix unique) « Pensez-vous revenir sur le site ? », il faut noter que 2 répondants sur 773 n'ont pas répondu. L'analyse se fera donc sur 771 réponses.

80% des personnes ayant répondu à ce questionnaire sont sûres de revenir. Ces résultats sont très encourageants et peuvent signifier que les personnes sont satisfaites et que donc les informations se trouvant sur le site répondent à leurs besoins. Seulement 4% des personnes ayant répondu ne pensent pas revenir et n'ont donc pas été satisfait des données mises en ligne sur le site. Pour conclure, ce très bon score indique que l'outil internet et les informations mises en ligne conviennent et répondent aux besoins et attentes des visiteurs du site ayant répondu à l'enquête.

Figure 21 : Répartition des suggestions d'amélioration du site



A la 10^{ème} question (à choix multiples): «Parmi ces suggestions, quelles sont celles qui vous semblent nécessaires à l'amélioration du site?», il faut noter que 158 répondants, soit 20% des 773, n'ont pas répondu. L'analyse se fera donc sur 615 réponses.

44% souhaitent que les rubriques s'enrichissent, s'améliorent ou s'actualisent, ce qui veut probablement dire que les rubriques, les sujets ou thématiques mises en ligne intéressent les internautes. Cette proposition s'accompagnait de « précisez lesquelles » et, dans les réponses données la plupart des thèmes proposés sur le site ont été cités. Toutefois, celles qui ont été plébiscitées sont les rubriques RPS, TMS, Outils DUER, Risques chimiques et l'entreprise virtuelle. A côté de cela, il y a 42% des répondants qui souhaitent une amélioration sur l'ergonomie du site, qu'elle soit visuelle ou de navigation. Nous verrons dans le § 3.3 si cela est justifié et confirmé. Enfin, 26% souhaitent voir apparaître de nouvelles rubriques ou thématiques dont :

- SST dans l'UE
- Risque incendie
- Réglementation et risques liés aux établissements d'enseignement

Pour les 8% qui ont répondu « autres » ils ont suggéré notamment ceci:

- La mise en place d'un flux RSS
- Dater les articles

3.1.2 Analyse globale du sondage

Dans les paragraphes précédents, nous avons vu et interprété indépendamment les réponses de chaque question. Globalement, les personnes ayant répondu au questionnaire proviennent de structures différentes (taille ou secteur d'activité) donc le site travailler-mieux atteint un large public et pas seulement les TPE/PME. La majeure partie des répondants sont des salariés.

Afin de répondre aux questions et objectifs du mémoire, nous avons croisé quelques questions (sous forme de barres empilées ou d'arbres). Ces graphiques constituent une manière bien plus riche d'analyse de nos données que la simple analyse indépendante des réponses. Pour cela, nous avons sélectionné des croisements pertinents à notre étude.

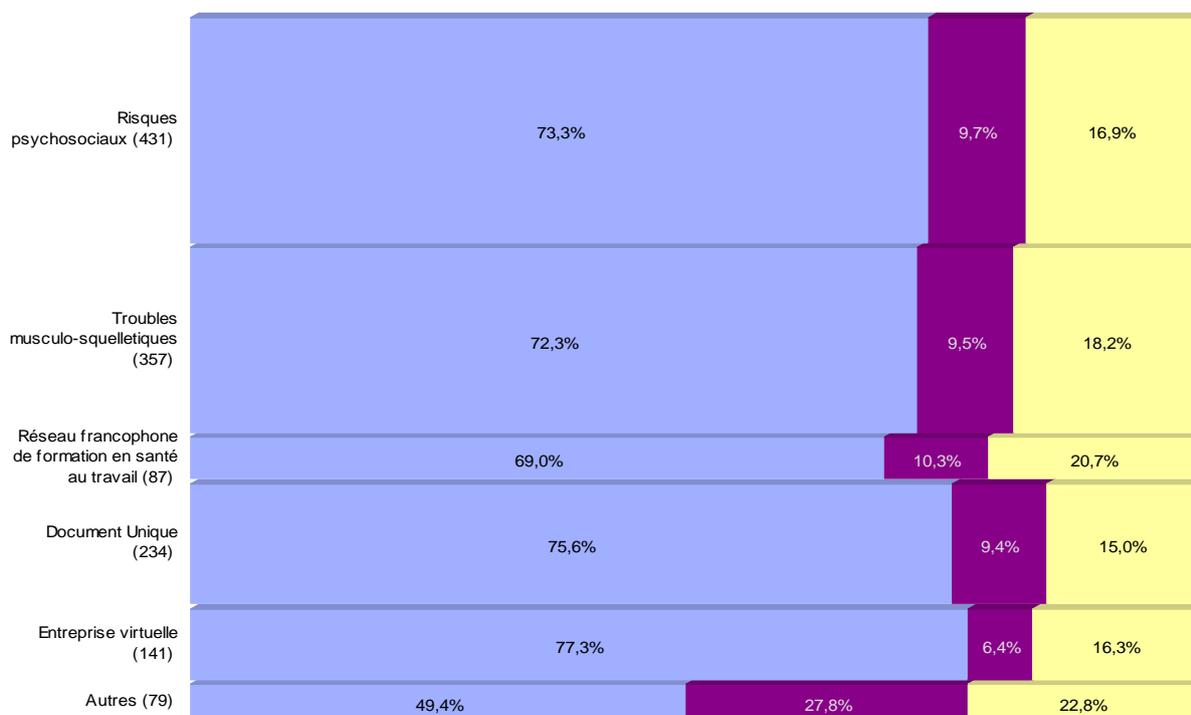
Nous avons croisé la question « 5- Quel type d'information et/ou de document avez-vous consulté ? » avec la question « 6- Avez-vous trouvé les informations que vous recherchez ? »

Tableau 6 : Résultats du croisement des données des questions 5 et 6

	Oui	Non	En partie	Total
Risques psychosociaux	316	42	73	431
Troubles musculo-squelettiques	258	34	65	357
CHSCT/DP				
Réseau francophone de formation en santé au travail	60	9	18	87
Fiches métiers-activités / Fiches dangers-risques				
Document Unique	177	22	35	234
Entreprise virtuelle	109	9	23	141
Autres (précisez lesquels)	39	22	18	79
Total	959	138	232	1329

Figure 22 : Résultats du croisement des données des questions 5 et 6

8. 6- Avez-vous trouvé les informations que vous recherchez ? / 6. 5- Quel type d'information et/ou de document avez-vous consulté ?



Sur ce graphique, nous remarquons que quelle que soit l'information ou le document recherchés, les internautes l'ont en grande majorité trouvés ou en partie. Seulement environ 10% n'ont pas trouvé les documents qu'ils recherchaient. Ce chiffre est raisonnable et satisfaisant. Par exemple, sur les 431 personnes qui ont recherché des informations sur les risques psychosociaux **plus de 90%** des visiteurs ont trouvé ou en partie les informations qu'ils recherchaient.

Nous pouvons déduire de ce croisement que les informations mises en ligne répondent aux attentes ou besoins des visiteurs du site ayant répondu au questionnaire.

Nous avons ensuite croisé la question «7-Fréquence de visite ? » avec la question « 9-Pensez-vous revenir sur le site ? »

Tableau 7 : Résultats du croisement des données des questions 7 et 9

	Oui, certainement	Oui, peut-être	Non, vraisemblablement	Non, certainement	Total
C'est la première fois	260	95	14	9	378
Au moins une fois / semaine	98	2		4	104
Au moins une fois / mois	158	5			163
Au moins une fois / trimestre	85	10			95
Au moins une fois / an	15	7	3	2	27
Total	616	119	17	15	767

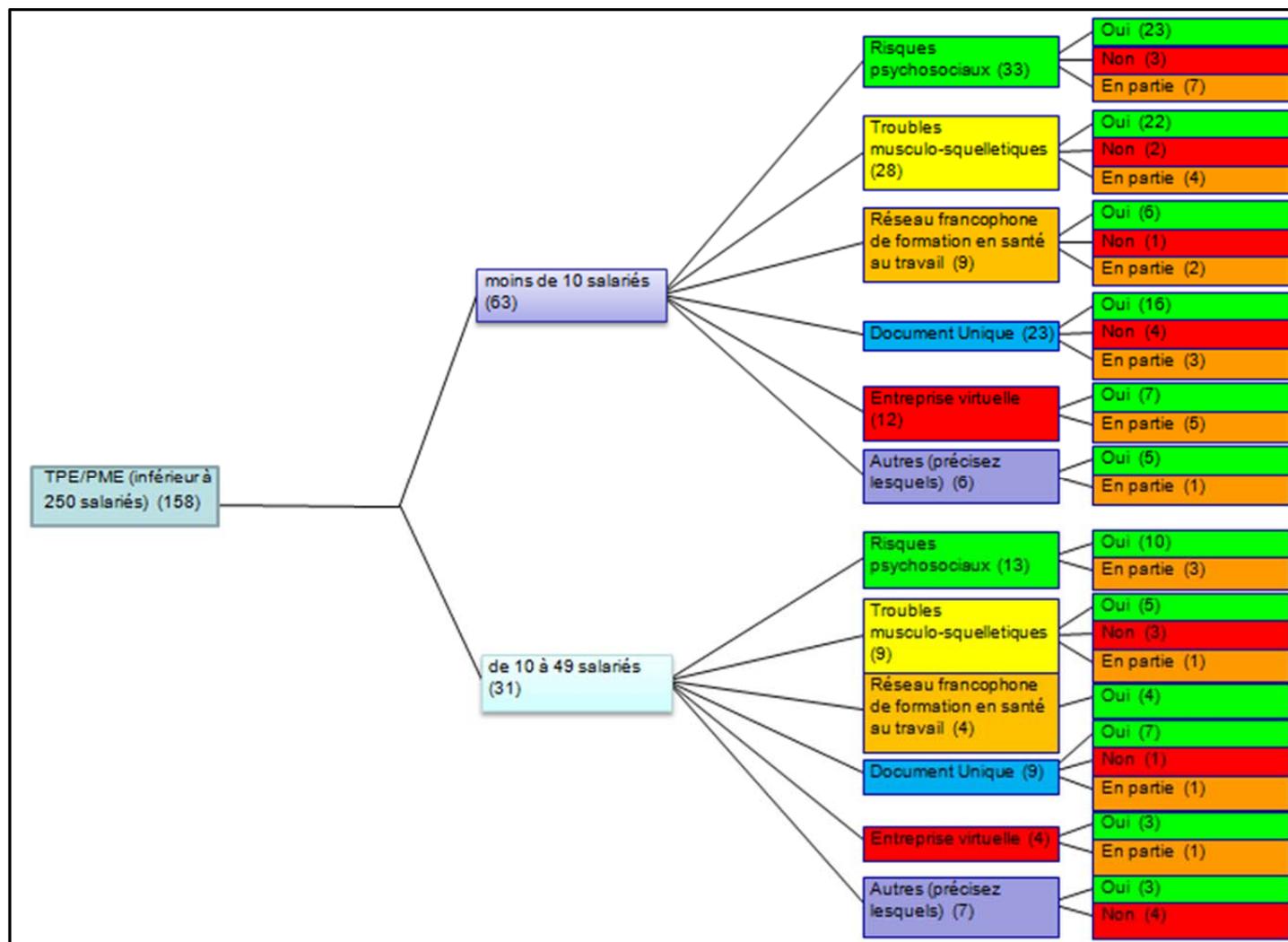
Figure 23 : Résultats du croisement des données des questions 7 et 9

12. 9-Pensez-vous revenir sur le site ? / 10. 7-Fréquence de visite ?



Par ce croisement, nous observons que globalement les internautes sont plutôt prêts à revenir sur le site quelle que soit leur fidélité, ce qui signifie que les informations mises en ligne les intéressent. Parmi les personnes ayant répondu, nous avons très peu de gens qui ne pensent pas revenir. Ces chiffres sont très encourageants et satisfaisants.

Figure 24 : Résultats du croisement des données des questions 1, 3, 5 et 6 (1/2)



En croisant ces questions, je souhaitais voir quelles informations les TPE/PME recherchaient et voir leur satisfaction. Nous pouvons remarquer que trois réponses sont ininterprétables car les personnes ont répondu qu'elles travaillaient dans une entreprise de type TPE/PME, alors qu'elles ont coché que leur entreprise comptait 250 et plus salariés. Ces deux réponses ne coïncident donc pas. Globalement, les personnes ayant répondu qu'elles travaillent dans une très petite ou petite ou moyenne entreprise, ont consulté les mêmes types d'information ou de document (RPS, TMS, DUER,...).

Le taux de satisfaction est vraisemblablement identique. On perçoit une plus grande satisfaction pour les moyennes entreprises. On peut en déduire que globalement les informations mises en ligne sur le site travailler-mieux conviennent aux TPE/PME.

Figure 25 : Résultats du croisement des données des questions 1, 3, 5 et 6 (2/2)

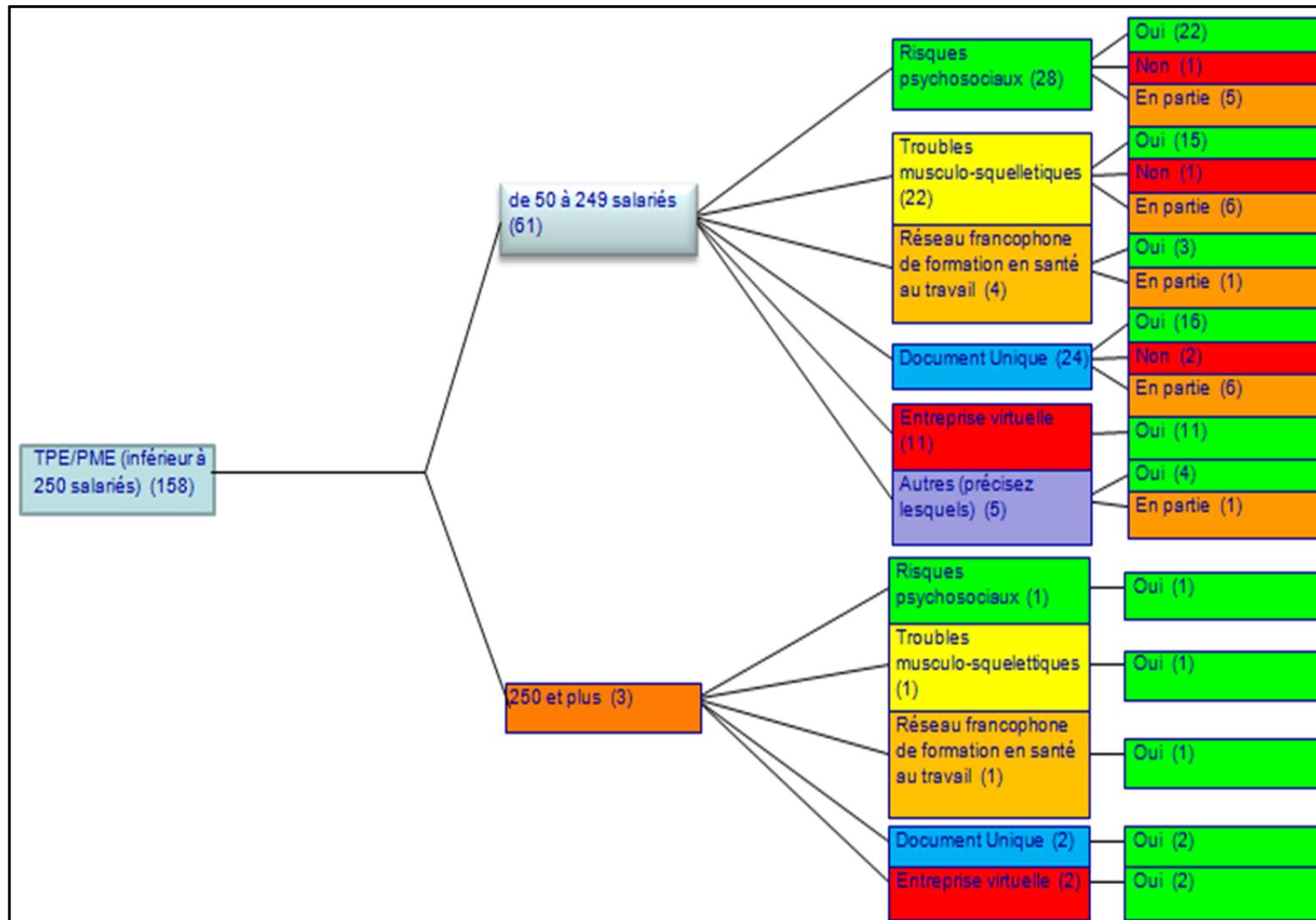
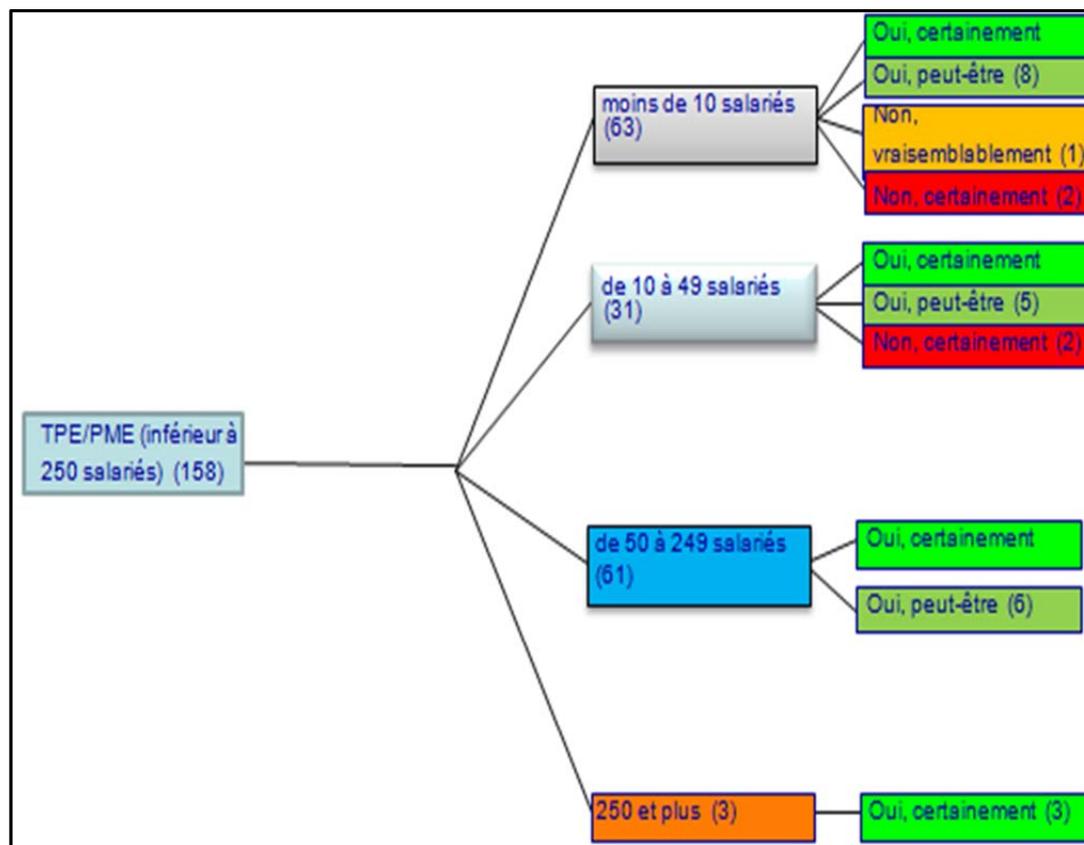


Figure 26 : Résultats du croisement des données des questions 1, 3 et 9



En croisant ces questions, je souhaitais voir la satisfaction des TPE/PME en regardant leur réponse à la question 9. Tout comme le croisement précédent, nous pouvons remarquer que trois réponses sont ininterprétables car ces personnes ont répondu qu'elles travaillaient dans une entreprise de type TPE/PME, mais elles ont coché que leur entreprise comptait 250 et plus salariés. Ces deux réponses ne coïncident donc pas. Ce graphique nous montre que la plupart des personnes travaillant dans une très petite ou petite ou moyenne entreprise ont la volonté de revenir sur le site. On peut en déduire que globalement les informations mises en ligne sur le site travailler-mieux répondent aux besoins et attentes des TPE/PME.

Pour conclure sur le §3.1, les résultats du sondage montrent que le site est visité par un large public de structure différente (taille et secteur d'activité) et donc que les contenus du site travailler-mieux n'atteignent pas exclusivement les TPE/PME. Les informations mises en ligne sont générales et susceptibles d'intéresser tout le monde. Le site doit peut-être se démarquer en mettant en ligne des informations plus ciblées TPE/PME. Toutefois, les TPE/PME consultant et venant chercher des informations sur le site sont globalement satisfaites des informations et/ou documents mis en ligne et ont exprimé le désir de revenir consulter le site.

3.2 Analyse des données statistiques du site à partir de Google Analytics

3.2.1 Comparaison avec des sites SST institutionnels pour l'année 2009

Les résultats :

Nous avons souhaité par curiosité et intérêt réciproque, comparer quelques données statistiques des sites internet de différents organismes nationaux de prévention des risques professionnels.

Néanmoins, la définition des termes statistiques et indicateurs de fréquentation des sites web est relativement complexe et souvent différente d'un outil à l'autre (voir paragraphe 2.3.2). Or, lorsqu'ils sont utilisés pour des études comparatives, les indicateurs de mesure d'audience n'ont de sens qu'à partir du moment où les termes utilisés correspondent à une base comparative commune (« on ne compare pas des choux et des carottes »). Notamment, il est particulièrement important de bien maîtriser la définition de chacun des indicateurs. J'ai veillé à ne prendre que les données qui avaient la même signification d'un site à l'autre:

- i. Visiteur unique : Un visiteur unique est le nombre d'humains qui sont venus visiter le site sur une période donnée. Un visiteur consultant le site plusieurs fois dans cette même période est comptabilisé pour un.
- ii. Page vue : le chargement complet d'une page web suite à une action de l'utilisateur sur la page (typiquement un clic).
- iii. Temps moyen par visiteur en seconde
- iv. Logiciel statistique relié au site
- v. Année de lancement du site

Les résultats se trouvent dans le Tableau 8 ci-dessous.

Tableau 8 : Comparaison des données statistique 2009 de huit sites SST

Nom	Travailler-mieux (site du ministère du travail)	Santé et Sécurité en agriculture (MSA)	www.sante-environnement-travail.fr (portail de l'Afsset)	www.risquesprofessionnels.ameli.fr (CNAMTS)	www.oppbtp.fr (OPPBTP)	www.anact.fr (ANACT)	www.carsat-pl.fr (CARSAT Pays de la Loire)	www.inrs.fr (INRS)
Logiciel statistique	Google Analytics	Business Intelligence		XITI	Google Analytics	AWStats	AWStats	Webtrends
Nombre de visiteurs unique par mois	42 242 (3)	3 500 (8)	26 037 (4)	64 879 (2)	14 800 (7)	25 386 (5)	21.463 (6)	258 300 (1)
Nombre moyen de pages vues par visite	4.72 (5)	6 (2)	4.12 (7)	3.8 (8)	5.7 (3)	5.49 (4)	4.6 (6)	7 (1)
Durée d'une visite en seconde	194 (7)	120 (8)	600 (2)	353 (4)	207 (6)	392 (3)	265 (5)	1080 (1)
Année de lancement du site	10 Janv. 2009	Fin 2008	27 mars 2007	23 mai 2005	Nouvelle version en avril 2008 (sur le web en 1998)	2002	Déc. 2000	mai 1968

(*) : Position par rapport aux autres sites.

L'analyse : Ce tableau nous indique que malgré son jeune âge le site travailler-mieux (le cadet des sites) est connu et est visité par un grand nombre de personne, le nombre de pages vues en moyenne est satisfaisant. Toutefois, la durée des visites est un peu faible par rapport à d'autres sites mais cela peut s'expliquer par le fait qu'il ait de nombreux liens vers des sites extérieurs et partenaires. Nous pouvons en déduire que l'outil « le site internet » reste un bon moyen pour communiquer des informations en santé et sécurité au travail.

3.2.2 Bilan statistique du site travailler-mieux

Cette partie reprend des données de consultation ou d'utilisation du site web travailler-mieux obtenues avec le logiciel Google Analytics.

Le tableau ci-dessous nous présente des données globales de consultation.

Tableau 9 : Comparaison de la fréquentation du site en 2010 et en 2009

	du 01/01 au 31/12 2009	du 01/01 au 31/12 2010	évolution en %
Visites	544 720	1 088 956	↑ 99,9
Visiteurs uniques absolus	387 855	795 048	↑ 105,0
Nombre de pages vues	2 569 790	5 993 546	↑ 133,2
Nombre moyen de pages vues	4,72	5,5	↑ 16,5
temps moyen passé sur le site (min:sec)	03:14	03:15	
Taux de rebond (%)	47,63	41,61	↓ -12,6

En comparant les consultations de 2009 à celles de 2010, nous faisons l'agréable constat que le site travailler-mieux obtient de meilleurs résultats en 2010, +16.5% de pages vues en moyenne par les internautes et deux fois plus de visiteurs uniques. Le temps moyen passé sur le site reste stable, mais il y a +133% de pages consultées globalement sur le site. Ces chiffres sont encourageants, très satisfaisants et montrent que le site est de plus en plus connu. Ces bons résultats confirment que le site internet est un outil adapté pour communiquer des informations en santé et sécurité.

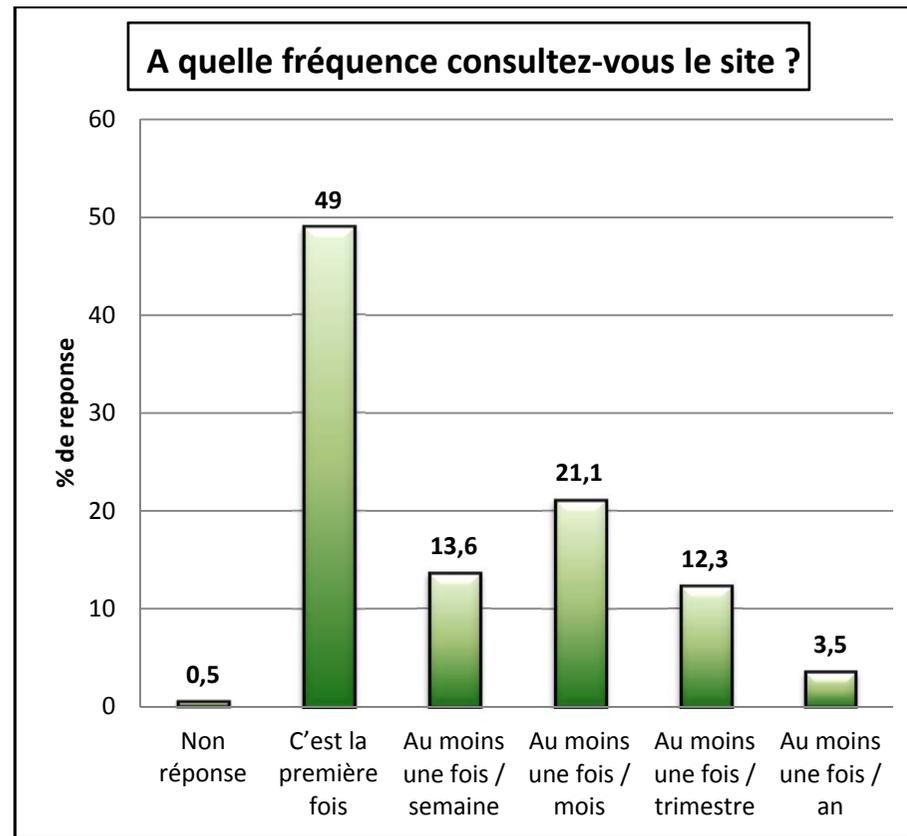
Parmi les indicateurs clés de performances, nous retrouvons **le taux de rebond**. Cet indicateur est particulièrement intéressant pour nous permettre d'évaluer la performance d'une page d'accueil ou d'arrivée. La définition du taux de rebond est la suivante : « Le pourcentage des visites où le visiteur entre et quitte à la même page sans avoir visité aucune autre page du site ». Sachant que ce taux indique le nombre de personnes qui ont quitté le site après avoir vu une seule page, il est important de comprendre le contexte du site Web.

En conclusion, le taux de rebond est un indicateur très intéressant, mais il doit être interprété dans son contexte. Il est important de l'analyser en relation avec d'autres indicateurs, le temps passé en ligne par exemple. On peut alors nuancer et accentuer l'importance du rebond sur la performance du site Web. Le taux de rebond du site travailler-mieux est relativement grand, ce qui peut s'expliquer par le fait que le site possède de nombreux liens vers les sites partenaires. Toutefois, on peut remarquer qu'il est en diminution (-12.6%) en 2010, ce qui est bien pour le site.

En 2010 ou en 2009 pour 71,00 % des visiteurs, c'était la première fois qu'ils consultaient le site.

Figure 27 : Répartition des visiteurs en fonction de leur fidélité

Fidélité des visiteurs		
Visites les plus répétées : 1 fois		
Nombre de visites de ce visiteur (visite en cours comprise)	Visites constituant la <i>n</i> ème visite du visiteur	Pourcentage de toutes les visites
1 fois	773 703,00	71,05 %
2 fois	122 983,00	11,29 %
3 fois	50 589,00	4,65 %
4 fois	28 724,00	2,64 %
5 fois	18 726,00	1,72 %
6 fois	13 341,00	1,23 %
7 fois	10 083,00	0,93 %
8 fois	7 911,00	0,73 %
9-14 fois	25 101,00	2,31 %
15-25 fois	15 512,00	1,42 %
26-50 fois	10 100,00	0,93 %
51-100 fois	5 932,00	0,54 %
101-200 fois	3 150,00	0,29 %
201+ fois	3 101,00	0,28 %



En comparant les résultats du questionnaire à ceux de Google analytics qui représente l'ensemble des visiteurs de l'année 2010, nous pouvons constater que la fréquence des visites reportée dans le sondage n'est pas la même que celle calculée par le logiciel. Nous constatons tout de même avec ces deux études que pour une grande partie des visiteurs, c'est la première fois qu'ils consultaient le site (71% pour l'une et 49% pour l'autre), ce qui peut s'expliquer par le fait que le site est « jeune ». Il sera intéressant de surveiller cette donnée les prochaines années. Cette donnée traduit la fidélité des visiteurs et donc la qualité des informations, du renouvellement et des mises à jour des informations

En 2010, le logiciel a comptabilisé 1 088 956 visites provenant de 21 041 fournisseurs de services et de 185 pays.

Figure 28 : Provenance géographique des visiteurs

Niveau de détail	Pays/Territoire	Visites	Performances de Pays/Territoire	Visites
1.	France	975 289		89,50 %
2.	United Kingdom	12 417	1,14 %	
3.	Belgium	10 880	1,00 %	
4.	Morocco	9 620	0,88 %	
5.	Germany	8 759	0,80 %	
6.	Canada	8 233	0,76 %	
7.	Algeria	8 074	0,74 %	
8.	United States	7 156	0,66 %	
9.	Tunisia	6 208	0,57 %	
10.	Switzerland	4 714	0,43 %	
11.	Netherlands	4 676	0,43 %	
12.	Réunion	3 049	0,28 %	
13.	Italy	2 321	0,21 %	
14.	Spain	2 250	0,21 %	
15.	(not set)	1 885	0,17 %	
16.	Luxembourg	1 325	0,12 %	
17.	Guadeloupe	1 253	0,12 %	
18.	Côte d'Ivoire	1 195	0,11 %	
19.	Sweden	1 182	0,11 %	
20.	Martinique	1 164	0,11 %	
21.	French Polynesia	988	0,09 %	
22.	Senegal	963	0,09 %	
23.	New Caledonia	956	0,09 %	
24.	Cameroon	889	0,08 %	
25.	Ireland	858	0,08 %	

Figure 29 : Fournisseurs de services des visiteurs

Fournisseur de services	Visites
1. proxad / free sas	112 801
2. dynamic pools	94 130
3. nc numericable s.a.	24 576
4. provider local registry	21 986
5. ministere du travail dagemo	20 001
6. france telecom	15 205
7. internet services	13 184
8. industrie	9 435
9. free sas	6 996
10. mpls network	6 793
11. pools for adsl customers	5 880
12. orange	5 734
13. idcom	4 911
14. paris	4 711
15. electricite de france	4 613
16. complete! france	4 512
17. inaub151 aubervilliers bloc 1	4 509
18. jetmultimedia france	4 289
19. algerie telecom - fawri	4 259
20. snf dist-xif	4 252
21. innly152 neuilly bloc 2	4 086
22. onav	3 970
23. internet residentiel ogetel france	3 904
24. service nsai	3 599
25. sfr gprs network	3 534

La figure 28 montre que le site travailler-mieux est consulté à 90% par des français, toutefois 10% des visiteurs proviennent de 184 autres pays (européens et des pays francophone en majorité). En étant accessible en tout point du monde, le site est donc bien conforme au référentiel d'interopérabilité. La figure 29 montre un extrait des différents fournisseurs d'accès des visiteurs reconnu par les adresses IP que je ne peux interpréter avec les moyens mis à ma disposition. Toutefois, nous pouvons observer que l'adresse IP de la DGT, se trouvant à la tour Mirabeau, et dénommée « ministère du travail dagemo », se trouve au 5^{ème} rang des visiteurs avec plus de 20 000 visites en 2010.

3.3 Le site répond-il à certaines recommandations ?

Le site travailler-mieux a été conçu et réalisé par la société TEKTONIKA (agence Internet). La société HYPTIQUE est intervenue sur le graphisme, la société ICUS a conçu l'entreprise virtuelle et l'agence TEMESIS était chargée de veiller aux normes d'accessibilité.

Après la conception du site, la Délégation à l'Information et à la Communication ([DICOM](#)) a pris en charge la maintenance du site au niveau de l'architecture, du graphisme et de l'accessibilité. La Direction Générale du Travail (DGT) a été chargée du contenu éditorial.

Les Référentiels et la charte ergonomique

Nous avons vu, dans la partie 2.3.3, que les autorités administratives proposant des services en ligne aux usagers devaient respecter quelques référentiels découlant de textes juridiques, tels que le référentiel général de sécurité, le référentiel général d'accessibilité et le référentiel général d'interopérabilité.

L'agence Tektonika nous a certifié avoir respecté les RGS et RGI. Toutefois, certaines règles d'accessibilité n'ont pas pu être respectées pour des raisons de délais. En effet, le site travailler-mieux a été conçu en moins d'un an. La DICOM et la DGT sont conscientes de cette anomalie et font le nécessaire pour y remédier

La direction générale de la modernisation de l'état a réalisé une grille d'évaluation permettant aux sites internet institutionnels de se conformer aux référentiels et à l'ergonomie définies pour les sites institutionnels. Elle peut servir de cahier des charges lors de la conception, mais aussi d'évaluation pour mesurer les non-conformités d'un site internet institutionnel. Avec l'aide du webmestre, nous avons donc procédé à l'évaluation du site travailler-mieux, des commentaires sont parfois associés pour justifier les non-conformités.

Cette charte contient et respecte :

- ✓ Les règles d'ordre général (système de navigation, structure et organisation...);
- ✓ Les règles sur les objets (liens hypertextes, fichiers en téléchargement, formulaires...)
- ✓ Les règles sur les contenus (page d'accueil, fonctions d'aide en ligne...)

A noter que les règles sont classées en deux catégories (statut):

- Recommandé : ce niveau de préconisation indique que la règle édictée représente une exigence forte de la charte ergonomique ;
- Utile : ce niveau de préconisation indique que la règle édictée constitue seulement une bonne pratique ergonomique ;

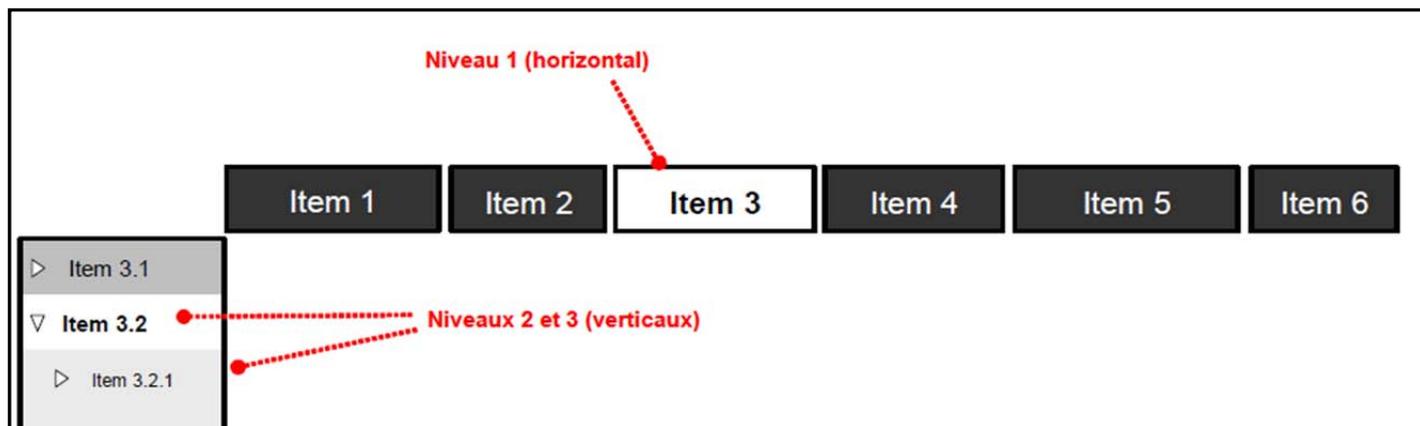
Vous trouverez en Annexe n°5: , l'intégralité de la grille d'évaluation de la charte ergonomique complétée.

La première partie de cette grille s'attache à définir les règles d'ergonomie d'ordre général dans des domaines clé tels que la navigation à l'intérieur d'un site, la lisibilité et la structuration de l'information. Les aspects techniques liés aux navigateurs, résolutions, langages sont également abordés dans cette partie sous l'angle de l'ergonomie. Des questions plus spécifiques à la sphère publique, tels que le référencement entre sites publics ou les dispositifs d'analyse statistique sont également traités en fin de partie.

Parmi les non-conformités constatées, le site travailler-mieux combine deux systèmes de navigation (horizontal et vertical) mais sans aucune hiérarchie évidente entre les niveaux. De plus, la charte nous dit que le système horizontal doit primer sur le système vertical, ce qui n'est pas le cas. Ce problème se voit avec un menu horizontal principal (constitué de 'Accueil', 'Métiers et activités', 'Dangers et risques'...) et un menu vertical lui aussi principal (constitué de 'Troubles musculo-squelettiques', 'Risques psychosociaux', 'espaces ressources CHSCT et DP').

Quelques non-conformités peuvent être néanmoins résolues rapidement tel que le changement de couleur entre un lien visité et non-visité. La DICOM utilise comme marqueur d'audience « Google Analytics » pour les trente sites internet qu'elle gère alors que la grille d'évaluation recommande XiTI mais cela n'engendre pas d'anomalie particulière et peut rester tel quel.

Figure 30 : Exemple d'un système de navigation combinant un premier niveau affiché horizontalement et les niveaux suivants affichés verticalement



La deuxième partie s'attache à définir les règles d'ergonomie relatives aux objets couramment présents sur les sites Internet : liens hypertextes, fichiers en téléchargement, formulaires, boutons d'action, tableaux, images, objets multimédias, etc. Les règles d'ergonomie énoncées dans cette partie portent sur la forme et non sur le fond : les objets présentés sont ainsi abordés en tant que « réceptacles » (contenant) mais le contenu susceptible d'être accueilli par ces objets n'est pas traité.

Dans cette partie, de nombreuses non-conformités sont facilement rectifiables telles que la lisibilité des tableaux ou la présentation des liens hypertextes.

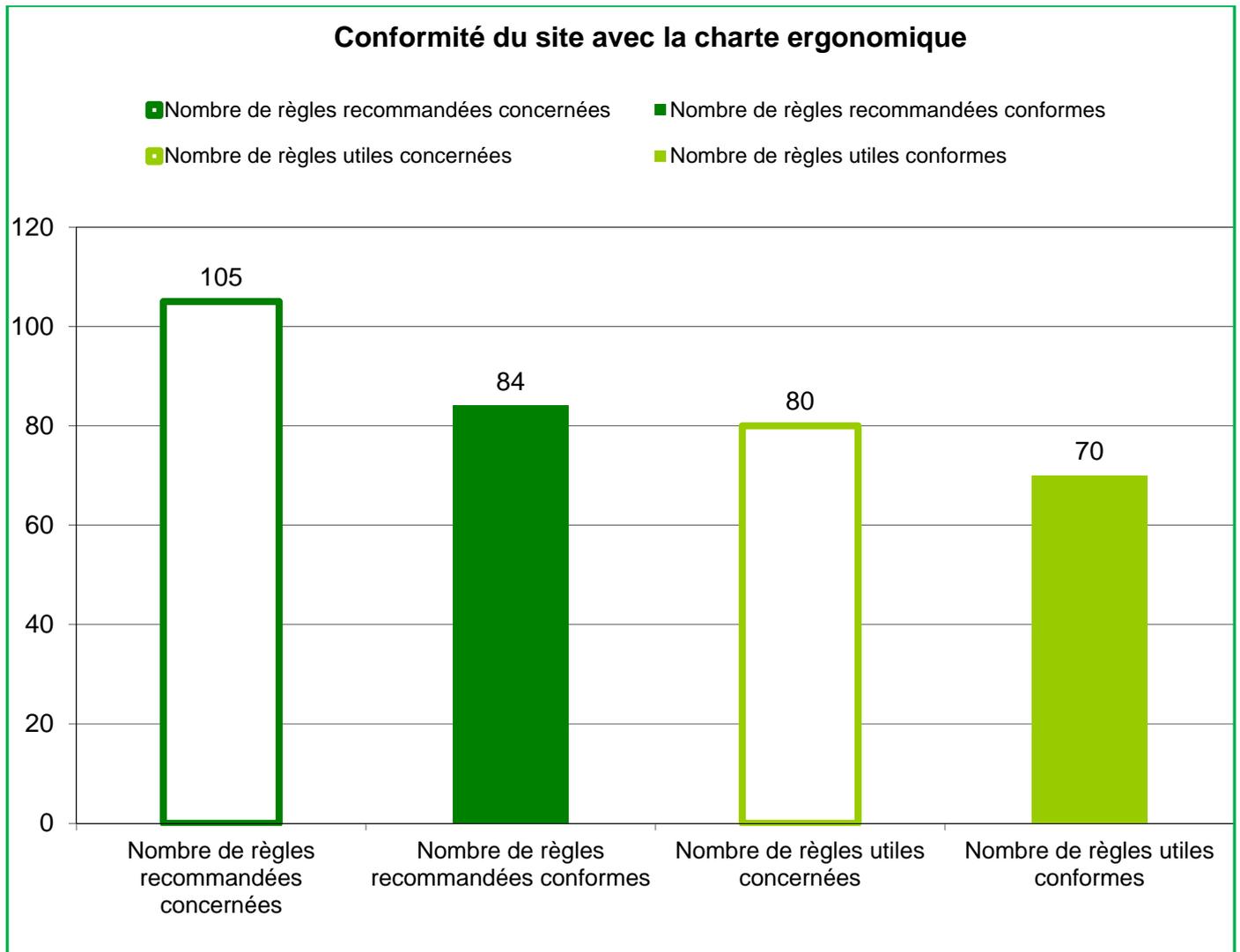
Aussi, pouvons-nous constater que le site travailler-mieux comporte de grandes insuffisances en terme d'accessibilité et qu'un gros travail doit être engagé afin de permettre aux handicapés de pouvoir consulter le site. Ce travail nécessitera un peu plus de temps, de ressources et d'expertise.

La troisième partie s'attache à définir les règles d'ergonomie des contenus courants : la page d'accueil, les pages à vocation éditoriale (articles), etc. Le chapitre sur les contenus 2.0 constitue un résumé des bonnes pratiques liées au Web 2.0, domaine où les standards commencent seulement à émerger. Dans cette partie aussi, de nombreuses non-conformités sont facilement rectifiables telles que dater les articles ou améliorer le contenu des mentions légales. D'autre part, des paramètres et outils plus techniques devront être implémentés et prendront sûrement plus de temps à mettre en place comme le flux RSS, l'auto-complétion du moteur de recherche ou le « captcha ».

Résultat de l'auto-évaluation	
Nombre de règles recommandées concernées	105
Nombre de règles recommandées conformes	84
Taux de conformité pour les règles recommandées	80%
Nombre de règles utiles concernées	80
Nombre de règles utiles conformes	70
Taux de conformité pour les règles utiles	88%

Résultat détaillé	
Partie 1 - Règles d'ordre général	
Nombre de règles recommandées concernées	31
Nombre de règles recommandées conformes	27
Taux de conformité pour les règles recommandées	87%
Nombre de règles utiles concernées	32
Nombre de règles utiles conformes	31
Taux de conformité pour les règles utiles	97%
Partie 2 - Règles sur les objets	
Nombre de règles recommandées concernées	49
Nombre de règles recommandées conformes	40
Taux de conformité pour les règles recommandées	82%
Nombre de règles utiles concernées	27
Nombre de règles utiles conformes	22
Taux de conformité pour les règles utiles	81%
Partie 3 - Règles sur les contenus	
Nombre de règles recommandées concernées	25
Nombre de règles recommandées conformes	17
Taux de conformité pour les règles recommandées	68%
Nombre de règles utiles concernées	21
Nombre de règles utiles conformes	17
Taux de conformité pour les règles utiles	81%

Figure 31 : Niveau de conformité du site travailler-mieux avec les règles recommandées et utiles de la charte ergonomique des sites internet publics



Pour conclure sur cette partie, le site travailler-mieux est concerné par 105 règles recommandées et, parmi ces règles, 20% ne sont pas respectées ainsi que 12,5% des règles utiles. La DGT et la DICOM doivent donc s'atteler à mettre en place des actions correctives afin de résoudre ces lacunes « handicapantes » pour le site et les visiteurs. Certaines de ces corrections sont très faciles à mettre en œuvre (par exemple pouvoir différencier visuellement un lien hypertexte visité d'un non visité) ; d'autres actions demanderont plus de travail et donc de temps (par exemple l'accessibilité du site aux handicapés : permettre aux sourds ou malentendants de comprendre les vidéos ou les spots radio mis en ligne). La DGT pourrait **viser un score de 95% de conformité aux règles recommandées et utiles.**

Partie 4. Discussion

Cette partie a pour objectif de présenter les apports et les limites de l'étude ainsi que les perspectives de manière plus large. Elle dresse un premier bilan du travail réalisé en validant la démarche d'évaluation d'un site internet institutionnel en SST et en constatant que le site internet a sa place en tant qu'outil de communication en SST. Elle met également en évidence les limites liées essentiellement à un manque de moyens techniques et de ressources humaines. Enfin, cette partie ouvre les perspectives de l'étude avec différents points d'entrée.

4.1 Apport de l'étude

L'une des finalités de cette étude était de montrer la place que peut avoir l'information en SST dans la prévention des risques professionnels au travers d'un outil de communication tel qu'un site internet.

Cette étude nous a permis :

- D'évaluer et de situer qualitativement et quantitativement l'utilisation d'un site internet comme moyen ou outil de communication dans la prévention des risques professionnels. Suite aux résultats de l'enquête et des données statistiques de Google analytics, il apparaît qu'un site internet est un bon outil de communication même pour des informations en santé et sécurité au travail.
- De constater que le site travailler-mieux était visité par tous types de visiteurs en proportion égale (et donc par des TPE-PME) et qu'il répond dans 85% des cas, au moins en partie, aux attentes de ces visiteurs (70% complètement) et que malgré sa jeunesse, il se classe déjà au 3^{ème} rang sur les huit sites les plus visités en santé et sécurité au travail.
- D'effectuer un état des lieux et de faire le constat des non-conformités du site travailler-mieux vis-à-vis des référentiels et de la charte ergonomique appliqués aux sites institutionnels. Ce constat permettra à la DGT et à la DICOM d'établir un plan d'actions pour y remédier afin d'améliorer le confort des usagers et de répondre aux obligations des sites internet institutionnels.
- De proposer et de tester une démarche d'évaluation de site internet institutionnel de prévention des risques professionnels qui peut facilement s'appliquer à de nombreux sites institutionnels en adaptant le questionnaire.

4.2 Limites de l'étude

- Certaines pistes envisagées dans la démarche d'évaluation n'ont pu être ni retenues ni réalisées, par manque de moyens techniques ou de temps. Ces pistes très pertinentes auraient pu, par exemple, permettre de déterminer le profil de l'ensemble des visiteurs du site. Hormis le manque de moyens techniques, l'exploitation des adresses IP n'aurait pu se faire qu'en avertissant au préalable les visiteurs dans les mentions légales.
- Avec plus de temps et de moyens humains, j'aurais pu mettre en place des entretiens téléphoniques avec quelques TPE-PME qui auraient apporté à notre étude des informations complémentaires judicieuses.
- Le nombre de réponses obtenues par le sondage mis en ligne sur le site n'est pas significativement représentatif, en regard du nombre total de visiteurs ayant consulté le site pendant cette période. La validité de l'étude s'en trouve ainsi un peu limitée.
- Enfin, nous n'avons pu apprécier et estimer la fidélité des visiteurs du site travailler-mieux de façon déductive car le site est trop récent pour cela. Cette donnée doit être absolument suivie afin de pouvoir prétendre que le site internet est un outil de travail pour les préventeurs par exemple, ou une source d'informations adaptée et appropriée pour d'autres (les TPE/PME).

4.3 Perspectives de l'étude

➤ Utiliser les relais d'information

Afin de faire connaître le site travailler-mieux aux TPE/PME, il semblerait pertinent d'utiliser, comme relais d'information, les structures proches de ce type d'entreprises telles que les Chambres des métiers et des experts comptables, les Chambres de Commerce et d'Industrie, le Cisme ou les branches professionnels.

D'autres relais peuvent être envisagés pour promouvoir le site, les forums et salons en SST (comme « Expoprotection » ou « Preventica ») qui sont des lieux stratégiques d'échange entre professionnels de la santé et de la sécurité au travail.

➤ Effectuer les pistes envisagées au début de cette étude mais non retenues par manque de moyens technique, humains ou de temps

Les deux pistes sont :

a) Effectuer une sorte d'« étude de marché » en établissant un deuxième questionnaire plus long en vue de cerner les attentes et besoins des TPE/PME dans le cadre de la prévention des risques professionnels. Les modalités de mise en œuvre envisagées sont de :

- l'envoyer par courrier électronique aux branches professionnelles qui elles-mêmes le transfèreraient aux PME/TPE affiliées. De cette façon on impliquerait les branches professionnelles, ce qui permettrait de toucher de nombreux secteurs d'activité et d'avoir un taux de réponse supérieur à celui d'une enquête venant directement de la DGT, les entreprises affiliées étant plus proches de leur branche professionnelle que de l'Etat.

- Parallèlement, avec le même questionnaire, effectuer des entretiens téléphoniques dirigés avec des chefs d'entreprise, des salariés, des représentants du personnel ou des préventeurs de TPE/PME en prévoyant un rendez-vous et en leur demandant de consulter le site préalablement.

b) Exploiter les adresses IP (Internet Protocol) des visiteurs du site, dans le but de déterminer le profil des visiteurs (voir chapitre 2.2.c).

➤ RGPP vers une plateforme interministérielle des sites gouvernementaux

L'axe n°4 de la révision générale des politiques publiques (RGPP) indique que le conseil de modernisation des politiques publiques (CMPP) a décidé d'engager un nouveau programme de mutualisation et de professionnalisation des fonctions support sur une base interministérielle. Dans le domaine des systèmes d'information, dont les sites internet, chaque ministère devra atteindre des standards communs de qualité, de transparence et de maîtrise des coûts. Le CMPP a créé la direction interministérielle des systèmes d'information de communication (DISIC), officialisée par le décret n° 2011-193 du 21 février 2011. La direction interministérielle des systèmes d'information et de communication de l'Etat a pour missions d'orienter, animer et coordonner les actions des administrations de l'Etat visant à améliorer la qualité, l'efficacité, l'efficience et la fiabilité du service rendu par les systèmes d'information et de communication. Elle centralise les prérogatives quant à **l'interopérabilité des systèmes et des échanges d'informations, les normes de sécurité et d'accessibilité.**

La DICOM et la DGT devront veiller à ce que le site travailler-mieux concoure à ces nouvelles préconisations.

➤ *Suivi de la notoriété du site travailler-mieux*

La notoriété du site fait parti depuis mars 2011 des indicateurs du programme 111 rattaché à l'objectif n°2 « Contribuer à la prévention et à la réduction des risques professionnels ». La notoriété sera mesurée à la fois par le nombre de visiteurs unique et par celui des pages vues.

Tableau 10 : Réalisation et prévision des indicateurs de notoriété du site

	Unité	2009 Réalisation	2010 Réalisation	2011 Prévision PAP 2011	2012 Prévision	2013 Cible
Nombre de visiteurs	Nombre (milliers)	387	795	900	1 000	1 100
Nombre de pages en consultées sur le site	Nombre (millions)	2,56	5,99	6.40	6.80	7,20

CONCLUSION

La santé, la sécurité et les conditions de travail dans les TPE/PME sont une préoccupation majeure pour le Ministère du travail et les organismes de prévention. Pour améliorer la santé, la sécurité et les conditions de travail dans les TPE/PME et atteindre les objectifs, en terme d'accidentologie, fixés par le PST 1 et 2, le Ministère du travail a notamment lancé en janvier 2009 le site internet « travailler-mieux.gouv.fr » ; un nouvel outil de communication et de diffusion d'informations en SST à destination principale des TPE/PME. Cet outil est né grâce à l'implication de nombreux acteurs en SST et à leurs contributions ; ce site a la particularité de fédérer tous les acteurs de la prévention.

Environ deux ans après sa création, le ministère chargé du travail, la DGT et le comité de pilotage du site souhaitent savoir si le dispositif numérique est pertinent pour communiquer des informations en SST à des TPE/PME. Pour répondre à cela, il a fallu définir une démarche d'évaluation de sites internet institutionnels, inexistante auparavant. L'évaluation du site travailler-mieux s'est faite, d'une part par l'analyse des réponses des visiteurs au questionnaire défini pour cette étude et mis en ligne sur le site, d'autre part par l'étude des données statistiques du marqueur du site (Google analytics) dont certains indicateurs ont été comparés à ceux d'autres sites institutionnels SST et enfin, en évaluant le taux de conformité du site à la charte ergonomique (ergonomie, sécurité et accessibilité) définie pour les sites gouvernementaux, ce qui a permis par la suite d'identifier les anomalies à corriger.

Les différents résultats montrent qu'un site internet, tel que travailler-mieux est un outil adapté et approprié pour communiquer des informations sur la SST et même pour les TPE/PME. Les résultats du sondage mis en ligne montrent également que ce site répond en grande partie aux attentes des visiteurs et particulièrement aux TPE/PME. L'augmentation du nombre de visites entre l'année 2009 et l'année 2010 (deux fois plus), pour atteindre 1 088 956 en 2010 d'après les données statistiques de Google analytics, montre qu'il est de plus en plus utilisé et donc qu'un site internet est un outil pertinent pour communiquer des informations en SST. Certaines suggestions des visiteurs, corroborées par les non-conformités à la charte ergonomique, montrent aussi que le site travailler-mieux doit s'améliorer en termes d'accessibilité et d'ergonomie.

Toutefois, l'ensemble des résultats de l'étude est très encourageant et montre au gouvernement et à la DGT qu'il faut continuer à mettre à jour le site et à l'améliorer, aussi bien en augmentant les sujets traités qu'en améliorant son ergonomie et son accessibilité. Et

pour ce faire, la DGT devra attribuer des ressources humaines à l'alimentation, et la DICOM à la maintenance du site pour la pérennité de ce dernier. D'autant que la notoriété du site fait parti depuis mars 2011 des indicateurs du programme 111 rattaché à l'objectif n°2 « Contribuer à la prévention et à la réduction des risques professionnels ». La notoriété sera mesurée à la fois par le nombre de visiteurs unique et par celui des pages vues.

De plus, la démarche d'évaluation de site institutionnel proposée paraît **judicieuse et concluante**.

Elle permettra à la DGT d'améliorer les services proposés et d'affiner les stratégies de communication en matière de santé et sécurité au travail à destination des TPE/PME. Elle permettra également à d'autres sites institutionnels d'évaluer leur site en appliquant la même démarche.

La question que l'on pourrait se poser à la suite de cette étude serait celle de savoir si ce site a et aura un impact sur la réduction du nombre d'AT/MP dans les TPE/PME. Les chiffres seront à étudier dans les années à venir mais on peut déjà affirmer que même si un site internet aide à transmettre des informations, à sensibiliser à la SST et à exposer des bonnes pratiques, cela reste insuffisant. D'autres mesures sont déjà à l'étude au niveau européen pour améliorer la SST dans les TPE/PME, ainsi:

Simplifier la législation⁹. L'OSHA suggère une simplification des contraintes réglementaires et administratives qui pèsent sur les TPE PME. Le principe de la priorité accordée aux petites entreprises (« penser aux petits d'abord ») sera intégré de manière transversale dans toutes les politiques européennes. Les intérêts des TPE/PME seront systématiquement pris en considération à l'occasion de l'étude d'impact de la législation communautaire et de la préparation de la législation à venir. Des dérogations en faveur des TPE/PME pourront être alors aménagées. Les règles en matière d'aides d'État, la participation des TPE/PME aux programmes communautaires, la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) et, au niveau national, la fiscalité directe feront l'objet d'une attention particulière.

- Pour atteindre l'objectif de réduction de la Stratégie européenne sur la santé et la sécurité au travail (25 % de moins d'ici à 2012), l'Osha préconise de **mettre en place des incitations**

⁹ http://europa.eu/legislation_summaries/enterprise/business_environment/n26106_fr.htm

économiques, sur le modèle du bonus-malus en France¹⁰ [voir le JDLE du 6 octobre 2009], aux côtés des mesures visant à faire appliquer la réglementation. D'après l'analyse d'études de cas, les incitations économiques peuvent s'avérer utiles, dans un grand nombre de situations, afin de promouvoir la SST ; par exemple dans le secteur allemand de la boucherie, les entreprises participantes ont connu une baisse de plus de 25 % des accidents avec arrêt de travail depuis l'introduction du programme d'incitations en 2001. En France, il existe des dispositifs financiers d'aide aux TPE/PME proposés par les CARSAT, la MSA, l'OPPBTP ou l'ANACT sous certaines conditions. Il est primordial de les faire connaître. A ce jour, aucune étude ne démontre pour le moment l'efficacité et le gain de ces incitations en France.

¹⁰ <http://osha.europa.eu/fr/publications/factsheets/95>

BIBLIOGRAPHIE – WEBOGRAPHIE

Ouvrages et publications

- Agence française de sécurité sanitaire de l'environnement et du travail (AFSSET). Perception des risques sanitaires et communication « De l'intention à l'effet : réflexions en faveur d'une meilleure définition et d'évaluation des stratégies de communication sur le risque ». Bulletin de veille scientifique, n°6-mars 2008.

- BERTRAND Xavier, conférence sociale tripartite sur les conditions de travail du 04 octobre 2007 – dossier de presse : http://www.travail-solidarite.gouv.fr/IMG/pdf/DP-conditions_de_travail-04OCT07.pdf et du 27 juin 2008 - dossier de presse : http://www.travail-solidarite.gouv.fr/IMG/pdf/DP-2nd_conference_CT-27JUN_08-2.pdf

- Communication de la Commission au Conseil, au Parlement européen, au Comité économique et social européen et au Comité des régions, du 10 novembre 2005, intitulée « Mise en œuvre du programme communautaire de Lisbonne -Une politique des PME moderne pour la croissance et l'emploi» [COM(2005) 551 final - Non publié au Journal officiel].

- Customer Service on the Internet: Building Relationships, Increasing Loyalty and Staying Competitive. Jim Sterne, 2ème édition-2000. De la gestion de l'image de l'entreprise à l'organisation des informations pour permettre aux éventuels clients d'y accéder facilement, cet ouvrage étudie à la fois les questions d'ordre technique et stratégique liées à l'exploitation des méthodes les plus récentes basées sur le Web. Fournit également une analyse coût/bénéfice et formule des recommandations sur le type d'informations qu'une société devrait fournir par le Net. 326 pages, Publisher: John Wiley & Sons Inc (Computers); 1st édition (January 15, 1996), Language: English, ISBN-10: 0471155063.

- DARES, « les expositions aux risques professionnels. Résultat SUMER 2003 » – N° 121, décembre 2006, 274 pages:
<http://www.travail-solidarite.gouv.fr/IMG/pdf/DE121fichesfapsumer.pdf>

- DARES n° 50.2 – L'exposition des salariés aux accidents du travail en 2007 – Décembre 2009, 8 pages :

<http://www.travail-emploi-sante.gouv.fr/IMG/pdf/2009-12-50-2.pdf>

- Etude ISAST pour la DARES, « Les pratiques et les politiques de prévention des risques professionnels dans les TPE », février 2006, 257 pages.

- Etude EPSY pour l'INRS, « Les risques professionnels : exploration des usages, attitudes, besoins et attentes des PME/PMI de moins de 50 salariés », mai 2010, PowerPoint de 75 diapositives

- Etude du bénéfice de site web pour le commerce “Assessing Intranet Cost-Benefits,” IT Training Magazine. Clive Sheperd. 1999. Article disponible à l'adresse suivante : <http://www.fastrak-consulting.co.uk/tactix/features/costbens/costbens.htm>). Méthode étape par étape de calcul des coûts/bénéfices intranet qui peut être adaptée pour être utilisée par les entreprises; fournit un instrument qui effectue tous les calculs pour ceux qui n'ont pas la bosse des mathématiques.

- EUROGIP, conférence européenne du 14 octobre 2010 à Paris « Prévenir les risques professionnels dans les PME : quelles actions en Europe ? » Les actes à suivre.

- European Network for Workplace Health Promotion, Criteria and Models of Good Practice for Workplace Health Promotion in Small and Medium-Sized Enterprises (SMEs), Essen, juin 2001: <http://www.enwhp.org/fileadmin/downloads/criteria.pdf>

- INRS, note documentaire n°2203 « Une typologie de modèles d'actions de prévention à destination des petites entreprises », 2007, 8 pages : [http://www.dmt-prevention.fr/inrs-pub/inrs01.nsf/IntranetObject-accesParReference/ND%202203/\\$File/ND2203.pdf](http://www.dmt-prevention.fr/inrs-pub/inrs01.nsf/IntranetObject-accesParReference/ND%202203/$File/ND2203.pdf)

- INSEE, REE (Répertoire des Entreprises et des Établissements - Sirene) : http://www.insee.fr/fr/themes/tableau.asp?ref_id=NATnon09221

- PERCUTE Technologies aide à mesurer et analyser les trafics web : http://www.percute.com/articles/Mesures_de_performance_pour_sites_informatifs/details.aspx

- PME.gouv.fr, les chiffres-clés des TPE/PME : http://www.pme.gouv.fr/economie/chiffresclefstpe/chiff_tpe.php

- SoDevLog, plateforme de e-questionnement pour les professionnels :

<http://www.sodevlog.fr/Questionnaire.En.Ligne/page/Questionnaire-en-ligne-Sondage-en-ligne-Logiciel-dEnquete.aspx>

- The **World Wide Web Consortium (W3C)** is an international community that develops **standards** to ensure the long-term growth of the Web: <http://www.w3.org/>, included Web Content Accessibility Guidelines (WCAG).

Partie Juridique

Textes :

Règlement (CE) n° [70/2001](#) de la Commission, du 12 janvier 2001, concernant l'application des articles 87 et 88 du traité CE aux aides d'État en faveur des petites et moyennes entreprises.

Loi n°2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations, NOR: FPPX9800029L.

Loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, NOR: SANX0300217L, version consolidée au 12 juin 2010.

Décret n°2006-1033 du 22 août 2006 relatif à la création de la direction générale du travail au ministère de l'emploi, de la cohésion sociale et du logement, NOR : SOCT0611444D.

Décret n°2007-284 du 2 mars 2007 fixant les modalités d'élaboration, d'approbation, de modification et de publication du référentiel général d'interopérabilité, NOR:

BUDJ0700001D. Version consolidée au 03 juillet 2010

Décret n° 2009-546 du 14 mai 2009 pris en application de l'article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 sur l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées et créant un référentiel d'accessibilité des services de communication publique en ligne, NOR: BCFJ0902916D.

Décret n° 2010-112 du 2 février 2010 pris pour l'application des articles 9, 10 et 12 de l'ordonnance n° 2005-1516 du 8 décembre 2005 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives , NOR: PRMX0909445D.

Décret n° 2011-193 du 21 février 2011 portant création d'une direction interministérielle des systèmes d'information et de communication de l'Etat, NOR: PRMX1104430D.

Arrêté du 22 août 2006 relatif à l'organisation de la direction générale du travail, NOR : SOCT0611445A.

Arrêté du 21 octobre 2009 relatif au référentiel général d'accessibilité pour les administrations, NOR: BCFJ0917114A, version consolidée au 30 octobre 2009.

Arrêté du 9 novembre 2009 portant approbation du référentiel général d'interopérabilité, NOR: BCFJ0920726A.

Arrêté du 11 janvier 2010 portant organisation de la direction de l'information légale et administrative, NOR: PRMX0931200A.

Arrêté du 6 mai 2010 portant approbation du référentiel général de sécurité et précisant les modalités de mise en œuvre de la procédure de validation des certificats électroniques, NOR: PRMD1012351A.

Circulaire du 7 octobre 1999 relative aux sites internet des services et des établissements publics de l'Etat, NOR : PRMX9903708C.

Ordonnance n°2005-1516 du 8 décembre 2005 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives, NOR: ECOX0500286R.

Décision 99-421 du 16 décembre 1999 sur les principes de clarté et d'intelligibilité de la loi posés par le Conseil Constitutionnel.

Décision du conseil d'Etat n° 241150 - 241151 - 241152 - 241153 qui reconnaît la responsabilité de l'État du fait de sa carence fautive à prendre les mesures de prévention des risques liés à l'exposition des travailleurs aux poussières d'amiante.

Recommandation 2003/361/CE de la Commission, du 6 mai 2003, concernant la définition des micro, petites et moyennes entreprises [Journal officiel L 124 du 20.05.2003].

Normes et référentiels :

- Charte ergonomique des sites Internet publics :

<http://references.modernisation.gouv.fr/charte-ergonomique>

- Normalisation des sites internet 2.0 (NSI): <http://www.tbs-sct.gc.ca/clf2-nsi2/index-fra.asp>

- Norme BS ISO/IEC 23026:2006 Software Engineering — Recommended Practice for the Internet — Web Site Engineering, Web Site Management, and Web Site Life Cycle, **ISBN 0 580 46759 3**.

- Norme ISO/CEI 8825-5:2008 Décembre 2008. Technologies de l'information - Règles de codage ASN.1 : mappage en ASN.1 des définitions de schéma XML du W3C

- Référentiel général d'accessibilité des administrations (RGAA) :

<http://references.modernisation.gouv.fr/rgaa-accesibilite>

- Référentiel général d'interopérabilité (RGI) : <http://references.modernisation.gouv.fr/rgi-interoperabilite>

- Référentiel général de sécurité (RGS) : <http://references.modernisation.gouv.fr/rgs-securite>

Webographie (sites consultés du 1^{er} février 2010 au 28 février 2011)

- CARSAT: http://www.carsat-lr.fr/static/telecharge/entreprises/stats_cram_lr.pdf;
http://www.carsat-ra.fr/entreprise/tarification/statistiquesATMP/pdf/SP1137_0810.pdf;
http://www.carsat-pl.fr/risques/outils/doc/recueil_statistiques_2009.pdf
- Centre d'étude des supports de la publicité : <http://www.cesp.org/>
- CNIL : <http://www.cnil.fr>
- EUROGIP : <http://www.eurogip.fr>
- EUROSTAT : <http://ec.europa.eu/eurostat>
- INSEE: - <http://www.insee.fr>
- LEGIFRANCE: <http://www.legifrance.gouv.fr>
- Le site des accidents du travail et maladies professionnels :
<http://www.risquesprofessionnels.ameli.fr>
- Le site de la DGT et du ministère du travail « travailler-mieux »: www.travailler-mieux.gouv.fr
- Le site des référentiels de modernisation de l'Etat : <http://references.modernisation.gouv.fr/>
- Le site du ministère du travail et de la solidarité et de la fonction publique :
<http://www.travail-solidarite.gouv.fr>
- Le site de la révision des politiques publiques : <http://www.rgpp.modernisation.gouv.fr/>
- Le site internet ministériel pour les PME : <http://www.pme.gouv.fr/index.php>
- Modalisa : <http://modalisa.com/>

TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS	3
SOMMAIRE.....	4
PRÉAMBULE.....	5
INTRODUCTION.....	6
Partie 1. Cadre de l'étude	9
1.1 TPE/PME.....	10
1.1.1 Contexte et problématique	10
1.1.2 Quelques chiffres clés et indicateurs.....	11
1.1.2.1 Les chiffres	11
1.1.2.2 Les indicateurs.....	12
1.2 La Direction Générale du Travail et son environnement	19
1.2.1 La direction générale du travail – organisation et missions	19
1.2.1.1 Service d'appui	20
1.2.1.2 Service pour les relations du travail.....	20
1.2.1.3 Service pour les conditions de travail	20
1.2.2 La sous-direction des conditions de travail - organisation et missions.....	24
1.2.3 L'efficacité de tout un réseau d'acteurs.....	27
1.3 Le site internet travailler-mieux et son contenu.....	32
1.3.1 Les raisons et les particularités.....	32
1.3.2 Que trouve-t-on sur le site travailler-mieux	34
1.4 Résumé de la partie et questions de l'étude.....	40
Partie 2. Cadre méthodologique.....	41
2.1 But et objectifs de l'étude.....	42
2.2 Les pistes envisagées	42
2.3 Les actions retenues et les modalités de mise en œuvre.....	45
2.3.1 Enquête par questionnaire	45
2.3.2 Données statistiques – Google Analytics	45
2.3.3 La Charte ergonomique et les référentiels.....	47
Partie 3. Résultats et Analyses.....	50
3.1 Résultats et analyses de l'enquête.....	51
3.1.1 Résultats du sondage	51
3.1.1.1 Qui a répondu ?.....	52

3.1.1.2	Les attentes des visiteurs	57
3.1.2	Analyse globale du sondage	63
3.2	<i>Analyse des données statistiques du site à partir de Google Analytics</i>	69
3.2.1	Comparaison avec des sites SST institutionnels pour l'année 2009.....	69
3.2.2	Bilan statistique du site travailler-mieux	71
3.3	<i>Le site répond-il à certaines recommandations ?</i>	74
Partie 4.	Discussion	79
4.1	<i>Apport de l'étude</i>	80
4.2	<i>Limites de l'étude</i>	81
4.3	<i>Perspectives de l'étude</i>	81
CONCLUSION	84
BIBLIOGRAPHIE – WEBOGRAPHIE	87
TABLE DES MATIÈRES	93
TABLE DES ILLUSTRATIONS	95
GLOSSAIRE – ABRÉVIATIONS	97
ANNEXES	100
Annexe n°1:	Présentation d'une partie du projet Plan Santé Travail 2	101
Annexe n°2:	Missions des organismes nationaux de prévention en France.....	102
Annexe n°3:	Courrier de demande d'autorisation d'exploiter les adresses IP des visiteurs du site envoyé à la CNIL et leur réponse	105
Annexe n°4:	Questionnaire de satisfaction adressé aux visiteurs du site travailler-mieux	108
Annexe n°5:	Grille d'évaluation de la charte ergonomique complétée.....	111
Annexe n°6:	Rapport d'activité.....	142

TABLE DES ILLUSTRATIONS

Figure

Figure 1: Taux de fréquence pour certains secteurs d'activités	15
Figure 2 : Indice de fréquence en fonction de la tranche d'effectifs des établissements du Languedoc-Roussillon en 2009	16
Figure 3 : Indice de fréquence tous CTN en fonction de la tranche d'effectifs des établissements au Pays de la Loire en 2009	18
Figure 4 : Organigramme de la DGT	23
Figure 5: Schéma synthétique de présentation du COCT	30
Figure 6 : Système français de prévention des risques professionnels	31
Figure 7 : page d'accueil du site.....	33
Figure 8 : page d'accueil de l'entreprise virtuelle.....	35
Figure 9 : Page d'accueil de la rubrique TMS	36
Figure 10 : Page d'accueil de la rubrique RPS.....	37
Figure 11 : Pop-up/sur-home mis en ligne le 13 octobre	52
Figure 12 : Répartition des réponses par rapport à la structure de travail.....	53
Figure 13 : Répartition des réponses en fonction du statut professionnel.....	54
Figure 14 : Répartition des réponses en fonction de l'effectif de l'établissement	55
Figure 15 : Répartition des réponses en fonction du secteur d'activité principale	56
Figure 16 : Type de document ou d'information recherché en %.....	57
Figure 17 : Graphique représentant les réponses en % à la question « Avez-vous trouvé les informations que vous recherchez ? ».....	58
Figure 18 : Fréquence de consultation du site des internautes.....	59
Figure 19 : Type d'information recherchée par les internautes	60
Figure 20 : Graphique représentant la tendance des visiteurs ayant répondu au sondage à revenir ou non sur le site travailler-mieux	61
Figure 21 : Répartition des suggestions d'amélioration du site	62
Figure 22 : Résultats du croisement des données des questions 5 et 6	64
Figure 23 : Résultats du croisement des données des questions 7 et 9	65
Figure 24 : Résultats du croisement des données des questions 1, 3, 5 et 6 (1/2).....	66
Figure 25 : Résultats du croisement des données des questions 1, 3, 5 et 6 (2/2).....	67
Figure 26 : Résultats du croisement des données des questions 1, 3 et 9	68

Figure 27 : Répartition des visiteurs en fonction de leur fidélité	72
Figure 28 : Provenance géographique des visiteurs	73
Figure 29 : Fournisseurs de services des visiteurs	73
Figure 30 : Exemple d'un système de navigation combinant un premier niveau affiché horizontalement et les niveaux suivants affichés verticalement	75
Figure 31 : Niveau de conformité du site travailler-mieux avec les règles recommandées et utiles de la charte ergonomique des sites internet publics	78

Tableau

Tableau 1 : Taux de fréquence des AT par secteur d'activité et taille d'établissement en 2007	13
Tableau 2 : Indice de fréquence, effectifs, établissements par tranche d'effectifs en Languedoc-Roussillon en 2009	15
Tableau 3 : Nombre d'accident du travail par effectifs et établissements par tranche d'effectifs en Rhône-Alpes en 2009	16
Tableau 4 : Indice de fréquence par CTN et tranche d'effectifs au Pays de la Loire 2009	18
Tableau 5 : Réponse à la question 1- Vous êtes ?	53
Tableau 6 : Résultats du croisement des données des questions 5 et 6	64
Tableau 7 : Résultats du croisement des données des questions 7 et 9	65
Tableau 8 : Comparaison des données statistique 2009 de huit sites SST	70
Tableau 9 : Comparaison de la fréquentation du site en 2010 et en 2009	71
Tableau 10 : Réalisation et prévision des indicateurs de notoriété du site	83

GLOSSAIRE – ABRÉVIATIONS

AFNOR	Association française de normalisation
AFSSET	Agence française de sécurité sanitaire, de l'environnement et du travail
ANACT	Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail
ANR	Agence nationale pour la recherche ;
ANSES	Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail
ARACT	Association régionale pour l'amélioration des conditions de travail
ARS	Agence régionale de santé
AT/MP	Accident du travail/Maladies professionnelles
BIT	Bureau international du travail (bureau de l'OIT)
Branche AT/MP	accident du travail/ maladies professionnelles de l'assurance maladie (CNAMTS + INRS)
CARSAT	Caisses d'assurance retraite et de la santé au travail (ex CRAM)
CCI	Chambre de commerce et d'industrie
CCMSA	Caisse Centrale de la Mutualité Sociale Agricole
CE	Comité d'entreprise ou d'établissement
CESE	Conseil Economique, social et environnemental
CHSCT	Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail
CISME	Centre Interservices de Santé et de Médecine du travail en Entreprise
CISSCT	Collège Interentreprises de Sécurité, de Santé et des Conditions de Travail
CITEPA	Centre interprofessionnel technique d'étude de la pollution atmosphérique
CLP	Classification, Labelling and Packaging of substances and mixtures
CMPP	Conseil de modernisation des politiques publiques
CMR	Substances Cancérigènes, mutagènes ou reprotoxiques.
Cnam	Conservatoire National des Arts et Métiers
CNAMTS	Caisse nationale de l'assurance maladie des travailleurs salariés
CNIL	Commission nationale de l'informatique et des libertés
CNIS	Conseil national de l'information statistique
COCT	Conseil d'orientation des conditions de travail
CSPRP	Conseil supérieur de la prévention des risques professionnels
DADS	Déclaration Annuelle des Données Sociales
DARES	Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques

DGME	Direction générale de la modernisation de l'Etat
DGPR	Direction générale de la prévention des risques
DGRI	Direction générale pour la recherche et l'innovation
DGS	Direction générale de la santé
DGT	Direction Générale du Travail
DICOM	Délégation à l'Information et à la Communication
DIRECCTE	Direction régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (ex DDTEFP et DRTEFP, DRCCRF, DRT, DRCE, DRCA, CRIE, DDI des DRIRE)
DP	Délégué du personnel
DREAL	Direction régionale de l'environnement, de l'aménagement et du logement (ex DRIRE, DIREN, DRE)
DREES	Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques
DRT	Direction des relations du travail
DUER	Document unique d'évaluation des risques
EUROSTAT	Office Statistiques des Communautés Européennes
EVREST	Enquête évaluation des relations et des évolutions en santé au travail (EADS)
FDES	Fiches de données environnementales et sanitaires
HSE	Health safety executive
HYTEN	HYgiéniste du Travail et de l'Environnement
IHIE – SSET	Institut d'Hygiène Industrielle et de l'Environnement – Sécurité Sanitaire Environnement Travail
INERIS	Institut National de l'environnement industriel et des risques
INPES	Institut national de prévention et d'éducation pour la santé
INRS	Institut National de Recherche et de Sécurité
INSEE	Institut national de la statistique et des études économiques
INTEFP	Institut national du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle
InVS	Institut de veille sanitaire
IPRP	Intervenants en Prévention des Risques Professionnels
ISAST	Intervention sociale et alternatives en santé au travail
IT	Inspection du Travail
KPI	Key Performance Indicators or Indicateurs clés de performance
MIRTMO	Médecin inspecteur régional du travail et de la main d'oeuvre
MSA	Mutualité sociale agricole

MSS	Ministère de la santé et des sports
NIOSH	National institute for occupational safety and health
OIT	Organisation internationale du travail
OMS	Organisation mondiale de la santé
OPPBTP	Organisme Professionnel de Prévention du Bâtiment et des Travaux Publics
OSHA	Occupational Safety and Health Administration
PME	Petites et moyennes entreprises
PNSE	Plan national santé environnement
PST	Plan Santé au Travail
RFFST	Réseau francophone de formation en santé du travail
RGAA	Référentiel général d'accessibilité des administrations
RGI	Référentiel Général d'Interopérabilité
RGS	Référentiel Général de Sécurité
RGPP	Révision générale des politiques publiques
RP	Risque professionnel
RPS	Risques psychosociaux
SIST	Service Interentreprises de Santé au Travail
SSE	Santé, Sécurité et Environnement
SST	Santé et sécurité au travail
TMS	Troubles musculo-squelettiques
TPE	Très petites entreprises
VLEP	Valeurs limite d'exposition en milieu professionnel

ANNEXES

Annexe n°1 : Présentation d'une partie du projet Plan Santé Travail 2

Annexe n°2 : Missions des organismes nationaux de prévention en France

Annexe n°3 : Courrier de demande d'autorisation d'exploiter les adresses IP des visiteurs du site envoyé à la CNIL et leur réponse

Annexe n°4 : Questionnaire de satisfaction adressé aux visiteurs du site travailler-mieux

Annexe n°5 : Rapport d'activité

Annexe n°1: Présentation d'une partie du projet Plan Santé Travail 2

Axe 3 – Encourager les démarches de prévention des risques dans les entreprises, notamment les PME et TPE

Objectifs / Actions	Pilote / partenaires	Indicateurs
<p align="center">OBJECTIF 3-1 : SENSIBILISER AUX RISQUES PROFESSIONNELS LES BRANCHES PROFESSIONNELLES, LES ENTREPRISES ET LES SALARIES</p> <p>1. Améliorer la diffusion des outils d'aide à la mise en place de démarches de prévention en entreprise</p> <p>* diffuser les outils et guides conçus par les branches professionnelles et les organismes de prévention auprès des PME et TPE, sur le site « travailler mieux »</p> <p>* aider les branches qui n'en ont pas à créer des outils en leur permettant de bénéficier d'appuis techniques (via l'INRS, les centres techniques industriels...) ou financiers (CNO, conventions avec l'Etat...)</p> <p>* construire des relais d'information avec les réseaux consulaires auprès des entreprises</p> <p>* inciter à la création d'un module de sensibilisation à la santé au travail lors de l'inscription des nouveaux entrepreneurs dans les chambres consulaires, avec un référentiel de compétences commun et décliné par branche ou par métier</p> <p>2. Informer sur les outils et les pratiques des actions de prévention</p> <p>* mener des campagnes d'information ciblées par famille professionnelle avec l'appui des partenaires intéressés</p> <p>* améliorer la notoriété du site « travailler mieux » auprès des salariés et des entreprises ainsi que des cibles européennes et francophones</p>	<p><u>Pilote</u> : DGT</p> <p><u>Partenaires</u> :</p> <p>Adm centr DIRECCTE Partenaires sociaux CNAMTS ANACT INRS AFSSET OPPBTP CCMSA</p>	<p>Nombre d'actions de sensibilisation et de formation effectuées.</p> <p>Analyse des connexions sur les sites internet des différents acteurs (ministère, CNAMTS, CRAM, INRS, ANACT, OPPBTP, AFSSET, CCMSA, ...).</p> <p>Nombre de documents diffusés ou téléchargés.</p> <p>Mise en place d'un système de suivi des actions</p>

Source : www.travail-solidarite.gouv.fr , 15 janvier 2010

- L'agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (ANSES), juridiquement opérationnelle depuis le 1er juillet 2010. C'est un établissement public administratif de l'État résultant de la fusion de l'Agence française de sécurité sanitaire de l'environnement et du travail (AFSSET) avec l'Agence française de sécurité sanitaire des aliments (AFSSA). Dans sa composante « travail », l'agence a pour mission de contribuer à assurer la sécurité sanitaire au travail ; d'évaluer les risques sanitaires liés à l'environnement professionnel ; de coordonner l'expertise en santé au travail ; de fournir aux autorités compétentes l'expertise et l'appui scientifique et technique nécessaires à l'élaboration et à la mise en œuvre des dispositions législatives et réglementaires ; d'informer le public et de contribuer au débat public. Elle contribue au débat public en mettant à disposition une information actualisée, accessible et validée.
- L'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (ANACT) est un établissement public administratif placé sous la tutelle du ministère chargé du travail. Son conseil d'administration tripartite (organisations syndicales d'employeurs, organisations syndicales de salariés, représentants de l'Etat) est présidé par un chef d'entreprise. Le réseau ANACT se compose de l'ANACT et des 26 Associations régionales pour l'amélioration des conditions de travail (ARACT), dont elle anime et coordonne les actions. Les ARACT, associations de droit privé, sont dotées de conseil d'administration paritaire présidé à tour de rôle par un représentant d'organisation de salariés et par un représentant d'organisations d'employeur. Le réseau ANACT a pour vocation de concevoir, de promouvoir, d'animer et de transférer, auprès des entreprises, des salariés et de leurs représentants, des politiques, des outils et des méthodes permettant d'améliorer les conditions de travail. L'ANACT et les ARACT exercent ensemble la même mission de service public pour l'amélioration des conditions de travail :
 - L'ANACT anime la mise en œuvre nationale et au sein du réseau des orientations de son Conseil d'administration tripartite, notamment dans le cadre des politiques du ministère du travail ; elle veille à la cohérence des programmes, méthodes et outils développés dans le réseau ;

- L’ANACT impulse ou consolide les réflexions ou projets sur des thèmes innovants pour l’amélioration des conditions de travail.
 - Chaque ARACT, adapte ces orientations nationales à ses territoires en tenant compte, d’une part, de leur structure économique et sociale (taille et activité des entreprises, évolution des territoires et des métiers), d’autre part, des politiques publiques territoriales (notamment de la Région) ;
 - Une ou plusieurs ARACT peuvent développer dans le cadre du réseau des réflexions ou thèmes innovants pour l’amélioration des conditions de travail.
- L’organisme professionnel de prévention du bâtiment et des travaux publics (OPPBTP) est l’organisme de prévention de la branche professionnelle du BTP. Il contribue à la promotion de la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles ainsi qu’à l’amélioration des conditions de travail dans les entreprises. Il participe à la veille en matière de risques professionnels, conduit les études relatives aux conditions de travail et analyse les causes de risques professionnels, suscite les initiatives des professionnels de la branche du BTP ainsi que de toutes les personnes qui interviennent dans le processus de construction pour une meilleure prise en compte de la sécurité dans les procédés de fabrication et propose aux pouvoirs publics toutes mesures résultant du retour d’expérience de la profession.

Ses trois missions sont conseiller, informer et former :

- conseil de toutes les entreprises du BTP, l’OPPBTP dispose d’un réseau national d’ingénieurs et de techniciens à l’écoute de leurs besoins et de leurs salariés. Il offre une gamme étendue d’outils pratiques, notamment d’analyse et d’évaluation des risques, qui s’inscrivent dans une véritable démarche de progrès.
- éditeur de nombreuses publications, l’OPPBTP joue un rôle permanent de veille sur les nouveautés techniques, juridiques et médicales concernant la prévention des risques et des maladies professionnelles. Ses compétences en communication et systèmes d’information lui permettent de diffuser des conseils en prévention notamment à travers l’organisation de campagnes nationales de communication, le site internet www.oppbtp.fr et la participation aux grands rendez-vous de la profession.

- proche des entreprises grâce à ses bureaux et ses antennes régionales, l'OPPBTP propose une palette de formations adaptées aux besoins des entreprises : chaque année plus de 14 000 personnes participent aux sessions animées par les formateurs de l'OPPBTP.
- La CNAMTS, l'Assurance Maladie - Risques professionnels conçoit et met en œuvre la politique de gestion des risques professionnels (AT/MP) à partir des orientations fixées par les partenaires sociaux pour l'Assurance Maladie –Risques Professionnels (Branche Accidents du Travail et Maladie Professionnelles).
- EUROGIP est un organisme de la Branche Accidents du travail-Maladies professionnelles (AT-MP) de la sécurité sociale. Ce groupement d'intérêt public est constitué par la Caisse nationale de l'assurance maladie des travailleurs salariés (CNAMTS) et l'Institut national de recherche et de sécurité (INRS). Il analyse les évolutions au plan européen dans le domaine des risques professionnels pour faire valoir le point de vue de la Branche auprès des organismes communautaires et des pays de l'Union européenne.
- L'Institut national de recherche et de sécurité (INRS) est constitué sous la forme d'une association loi 1901 sans but lucratif administrée par un conseil d'administration paritaire. L'INRS a pour missions de mieux identifier les risques professionnels et mettre en évidence les dangers; d'analyser leurs conséquences pour la santé et la sécurité de l'homme au travail; de rechercher comment les combattre et les maîtriser; de faire connaître et enseigner les moyens de leur prévention.
- L'Institut de veille sanitaire (InVS) a pour mission d'effectuer la surveillance et l'observation permanentes de l'état de santé de la population. A ce titre, cet établissement public participe au recueil et traitement des données sur l'état de santé à des fins épidémiologiques, rassemble, analyse et actualise les connaissances sur les risques sanitaires, leurs causes et leurs évolutions, il détecte tout événement modifiant ou susceptible d'altérer l'état de santé de la population.

Annexe n°3: Courrier de demande d'autorisation d'exploiter les adresses IP des visiteurs du site envoyé à la CNIL et leur réponse

Ministère du Travail, de la Solidarité et de la Fonction Publique

Le Ministre du travail, de la Solidarité et de la Fonction Publique

Direction générale du travail
Service des relations et des conditions de travail - BRCT
Sous-direction des conditions de travail, de la santé et de la sécurité au travail - CT
Bureau des conditions de travail et de l'organisation de la prévention - CT1
39-43, Quai André-Croix
75902 Paris Cedex 15

Téléphone : 01 44 38 26 53
Télécopie : 01 44 38 27 67

Services d'informations du public :

Internet : www.travail.gouv.fr

à

Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés
A l'attention du service juridique
8, rue Vivienne
CS 30223
75083 Paris cedex 02

Paris, le 15 juillet 2010

Affaire suivie par : Sonia ZAHAF et Hervé LANOUZIERE
Tél : 01 44 38 26 90
Mél : sonia.zahaf@dgt.travail.gouv.fr
Objet : **Avis sur une exploitation d'adresses IP**

Madame, Monsieur,

Suite à la conversation téléphonique du jeudi 15 juillet 2010 avec votre service juridique, je vous confirme, comme convenu, l'objet de notre demande. Celle-ci consiste à savoir si nous devons procéder à une demande de déclaration ou d'avis pour une exploitation d'adresses IP.

En effet, la Direction Générale du Travail effectue actuellement une étude interne afin de savoir si le site web www.travailler-mieux.gouv.fr a atteint ses objectifs, c'est-à-dire sensibiliser et communiquer des informations en santé et sécurité au travail auprès de TPE/PME. Cette étude nous permettra d'évaluer les stratégies de communication en matière de santé et sécurité au travail.

Pour répondre à cette question, un des points de notre démarche nécessite une exploitation des adresses IP des visiteurs de ce site. Nous souhaitons connaître le pourcentage de nos visiteurs provenant de grandes entreprises, de TPE/PME, du service public et de particuliers sans préciser leurs noms ou identités. Il ne figurera aucun nom de personnes physiques sur le rapport. Selon vos services il ne serait pas nécessaire de faire de déclaration ou demande d'avis. Je vous remercie par avance de bien vouloir me le confirmer.

Dans l'attente de vous lire, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'assurance de ma considération distinguée.

La sous-directrice des conditions de travail,
de la santé et de la sécurité au travail

Mireille JARRY

DGT / CT 1
3 - SEP. 2010
Arrivée n°

Madame Mireille JARRY
**MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE LA
SOLIDARITÉ ET DE LA FONCTION
PUBLIQUE**
DIRECTION DES CONDITIONS DE TRAVAIL,
DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ AU
TRAVAIL
39 - 43 QUAI ANDRÉ CITROËN
75902 - PARIS CEDEX 15

Instruction du dossier :
Jerôme COUZIGOU

Paris, le 23 Août 2010

N/Réf. : SVT/JCU/CLA102179
Saisine n° 10017945
(à rappeler dans toute correspondance)

Madame la Directrice,

Je fais suite à votre courrier, parvenu à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés le 27 juillet 2010, par lequel vous nous interrogez sur les formalités à accomplir au regard de la loi du 6 janvier 1978, modifiée en août 2004, pour utiliser les adresses IP des visiteurs du site internet <http://www.travailler-mieux.gouv.fr> dans le but d'évaluer la réalisation des objectifs de ce dernier.

A cet égard, en application de la dispense de déclaration n° 7 issue de la délibération de la CNIL n° 2006-138, je vous confirme que les traitements qui visent à exploiter les données de connexion des visiteurs des sites internet à des fins purement statistiques sont exonérés de toute formalité déclarative préalable.

Toutefois, cette dispense de déclaration n'exonère pas des obligations que la loi du 6 janvier 1978 modifiée impose aux responsables de traitement.

Or, sauf erreur de ma part, il apparaît que le site internet <http://www.travailler-mieux.gouv.fr> ne comporte pas les mentions légales prévues au titre de l'article 32 de la loi du 6 janvier 1978 modifiée, et ce, alors même que les coordonnées des internautes utilisant son espace contact semblent être collectées et que vous envisagez d'exploiter les adresses IP des visiteurs de ce site.

Il conviendrait, dès lors, de prévoir une information des personnes concernées par ces traitements de données à caractère personnel au sujet de l'identité du responsable de traitement, des finalités poursuivies, du caractère obligatoire ou facultatif des réponses à apporter, des



conséquences éventuelles d'un défaut de réponse, des destinataires des données, de l'existence des droits d'opposition, d'accès et de rectification ainsi que des modalités d'exercice de ces derniers.

A toutes fins utiles, je vous précise que notre Commission met à disposition sur son site internet des modèles de mentions légales à l'adresse suivante : <http://www.cnil.fr/vos-responsabilites/informations-legales>.

Je vous prie, Madame la Directrice, d'agréer l'expression de mes salutations distinguées.

Sophie VULLIET TAVERNIER
Directrice du service des affaires juridiques,
internationales et de l'expertise

Annexe n°4: Questionnaire de satisfaction adressé aux visiteurs du site
travailler-mieux



Titre : Aidez nous à mieux vous connaître en répondant à seulement 10 questions...

1- Vous êtes ? (choix unique et obligatoire)

- TPE/PME (inférieur à 250 salariés)
- Grande entreprise (supérieur ou égale à 250 salariés)
- Particulier
- Organisme (ex : service de santé au travail, organisation syndicale, fédération patronale, institutionnel...)
- Fonction publique d'État, territoriale ou hospitalière

Si Q1= Particulier ne pas poser les questions 2, 3 et 4.

2- Votre statut est ? (choix unique et obligatoire)

- Employeur
- Salariés
- Travailleur indépendant
- Instance Représentative du Personnel
- Agent de la fonction publique

3- Effectif de l'établissement (choix unique et obligatoire)

- Moins de 10 salariés
- De 10 à 49 salariés
- De 50 à 249 salariés
- 250 et plus
- Etablissement de la fonction publique

4- Quel est votre secteur d'activité ? (choix unique et obligatoire)

- Agriculture
- BTP
- Industrie
- Service marchand ou non-marchand
- Secteur public

5- Quel type d'information et/ou de document avez-vous consulté ? (choix multiples et obligatoire)

- Risques psychosociaux
- Troubles musculo-squelettiques
- CHSCT/DP
- Réseau francophone de formation en santé au travail
- Fiches métiers-activités / Fiches dangers-risques
- Document Unique
- Entreprise virtuelle
- Autres (Précisez lesquels)

6- Avez-vous trouvé les informations que vous recherchez ? (choix unique et obligatoire)

- Oui
- Non
- En partie (Pourquoi ?)

7- A quelle fréquence consultez-vous le site ? (choix unique et obligatoire)

- C'est la première fois
- Au moins une fois / semaine
- Au moins une fois / mois
- Au moins une fois / trimestre
- Au moins une fois / an

8- Quel type d'information recherchez-vous sur le site ? (choix multiples et obligatoire)

- Renseignements sur les dangers/risques de votre secteur professionnel
- Renseignements sur les solutions techniques
- Renseignements sur des outils
- Renseignements sur les coûts de la prévention et les aides financières
- Renseignements sur votre responsabilité en santé et sécurité au travail

9- Pensez-vous revenir sur le site ? (choix unique et obligatoire)

- Oui, certainement
- Oui, peut-être
- Non, vraisemblablement
- Non, certainement

10- Parmi ces suggestions, quelles sont celles qui vous semblent nécessaires à l'amélioration du site? (choix multiples et obligatoire)

- Enrichir les rubriques existantes (Précisez lesquelles)
- Créer de nouvelles rubriques (Précisez les thématiques)
- Ergonomie visuelle et de navigation du site
- Autre (Précisez)

(Téléchargeable à l'adresse suivante : <http://references.modernisation.gouv.fr/auto-evaluation>)

CHARTE ERGONOMIQUE Guide d'auto-évaluation

Ce guide s'appuie sur la version de la charte ergonomique :

v.2.0

Direction
générale du
travail

<http://www.travailler-mieux.gouv.fr/>

			<u>Statut</u>	<u>Règle</u>	<u>Concerné ? (O/N)</u>	<u>Conforme (O/N)</u>	<u>Commentaire</u>
		Règles d'ordre général					
1.1.		Architecture de l'information					
	1.1.1.	Définition de l'architecture de l'information	Recommandé	L'architecture de l'information a été définie dès le début de la conception du site.	Oui	Oui	
			Utile	L'architecture de l'information correspond à un parcours de consultation logique et cohérent.	Oui	Oui	
	1.1.2.	Largeur et profondeur du site					

		Utile	La largeur du site ne dépasse pas 7 rubriques + ou - 2 à chaque niveau d'information.	Oui	Oui
		Utile	La profondeur du site ne dépasse pas 4 niveaux d'information.	Oui	Oui
		Utile	Le site résulte d'un bon compromis entre largeur et profondeur.	Oui	Oui
1.2.	Systèmes de navigation				
		Recommandé	La position de tous les systèmes de navigation est constante sur l'ensemble des pages du site.	Oui	Oui
		Recommandé	Chaque page du site comporte les éléments de navigation et de repérage permettant à l'utilisateur de se situer dans le site.	Oui	Oui
		Utile	L'utilisateur peut accéder aux contenus par deux parcours distincts (un chemin principal et un chemin alternatif).	Oui	Oui
1.2.1.	<i>Système de navigation principal et secondaire</i>				
		Recommandé	Les éléments de navigation principale sont visibles et présentés de façon cohérente sur toutes les pages du site.	Oui	Oui
		Recommandé	Le système de navigation principal indique visuellement à l'utilisateur sa position dans le site (rubrique, menu, etc.).	Oui	Oui
		Utile	Si le système de navigation principal a recours à des images cliquables, elles doivent être doublées d'un équivalent textuel.	Oui	Oui
1.2.1.1.	Système de navigation horizontal				
		Utile	Si le site a recours uniquement à un système de navigation horizontal, sa profondeur n'excède pas 3 niveaux d'information.	Non	
1.2.1.2.	Système de navigation vertical				
		Utile	Si le site comporte un nombre important de rubriques en 1er niveau ou est susceptible d'évoluer, le système de navigation principal est vertical.	Oui	Oui

		Utile	Si le site a recours à un système de navigation vertical, les parcours de navigation attendus ne doivent pas être transverses aux rubriques.	Oui	Oui
1.2.1.3.	Système de navigation par onglets				
		Utile	Si le site a recours à un système de navigation par onglets, sa profondeur ne dépasse pas 3 niveaux d'information.	Oui	Oui
1.2.1.4.	Combinaison des différents systèmes de navigation				
		Recommandé	Si le site combine plusieurs systèmes de navigation (horizontal, vertical), la hiérarchie entre les niveaux d'information est explicite.	Oui	Non
1.2.2.	Autres éléments d'orientation et de navigation				
1.2.2.1.	Fil d'Ariane (chemin de navigation)				
		Recommandé	A partir de 3 niveaux d'information, le site dispose d'un fil d'Ariane.	Non	
		Recommandé	Chaque niveau du fil d'Ariane est cliquable et le niveau courant est différencié graphiquement.	Non	
		Recommandé	Le fil d'Ariane est situé en haut à gauche de l'écran, entre le système de navigation principal et la zone de contenus.	Non	
		Utile	Les libellés du fil d'Ariane correspondent aux titres des pages.	Non	
1.2.2.2.	Adresse du site (URL)				
		Recommandé	Les URL du site sont significatives (cohérence de l'URL avec les titres des pages, rubriques, pas d'URL aléatoire).	Oui	Oui
		Utile	Les URL renseignent sur le contenu des pages afin d'optimiser le référencement des pages.	Oui	Oui
		Recommandé	L'URL ne comporte pas de majuscule, pas d'accents, pas de caractères spéciaux (hormis les séparateurs autorisés - et _).	Oui	Non

Voir commentaire à la fin de cette partie

*Exemple : http://www.travailler-mieux.gouv.fr/spip.php?page=metier-textes&id_article=71
Cet URL contient des caractères*

spéciaux ; d'autres URL contiennent des majuscules !

		Recommandé	S'il est fait mention d'une URL sur une page du site, celle-ci est écrite en mode texte (et non pas une image cliquable).	Oui	Oui
		Utile	L'URL principale du site est simple et mémorisable.	Oui	Oui
		Recommandé	SI le site utilise un domaine en .gouv.fr, celui-ci a fait l'objet d'une demande d'agrément de la part du SIG (Service d'Information du Gouvernement)	Oui	Oui
1.2.2.3.	Zones de fonctions transverses				
		Utile	Les fonctions transverses sont regroupées ensemble dans une zone spécifique de l'écran, constante sur tout le site.	Non	
1.2.2.4.	Pied de page				
		Recommandé	Le pied de page est présent sur toutes les pages du site.	Oui	Oui
1.2.3.	<i>Positionnement des systèmes de navigation (exemples de zoning)</i>				
	Exemple 1 de zoning			Oui	Oui
1.2.3.1.	Exemple 2 de zoning				
1.2.3.2.					
1.2.4.	<i>Cas particulier de la navigation guidée</i>				
		Recommandé	Dans une navigation guidée, l'utilisateur peut revenir à l'étape précédente à chaque étape.	Non	
		Recommandé	Dans une navigation guidée, une sauvegarde implicite des données saisies est réalisée à chaque étape.	Non	
		Recommandé	Dans une navigation guidée, l'utilisateur est renseigné à chaque étape sur l'étape en cours, les étapes réalisées et les étapes à venir.	Non	

		Utile	Dans une navigation guidée, un écran intermédiaire de confirmation apparaît si l'utilisateur décide d'abandonner la procédure.	Non	
		Recommandé	Dans le cas d'une navigation « semi-guidée », l'utilisateur peut modifier les éléments saisis tant que la totalité des étapes n'a pas été validée.	Non	
		Recommandé	Dans le cas d'une navigation "semi-guidée", l'étape en cours est distinguée graphiquement.	Non	
1.3.	Lisibilité				
	1.3.1. Polices de caractères				
		Recommandé	Les polices employées sont sans serif (exemple : Verdana, Arial, Helvetica ou équivalent).	Oui	Oui
		Recommandé	Le corps du texte utilise une police de 10 pixels au minimum définie en taille relative.	Oui	Oui
		Utile	Le site n'utilise pas plus de 4 polices de caractères différentes.	Oui	Oui
	1.3.2. Utilisation des styles				
		Recommandé	Chaque catégorie d'objet (titre, corps de texte, légende, etc.) est caractérisée par un style appliqué à l'ensemble du site.	Oui	Oui
		Recommandé	Les styles employés sont cohérents avec le niveau hiérarchique de l'information (la police de Titre1 est supérieure à celle de Titre2).	Oui	Oui
		Recommandé	Le site ne présente pas de texte qui clignote ou défile et le corps de texte n'est pas en majuscules.	Oui	Oui
		Utile	Le style italique n'est pas utilisé pour les phrases longues.	Oui	Oui
		Utile	Le corps du texte est justifié à gauche.	Oui	Oui
	1.3.3. Couleurs				
		Recommandé	Le contraste entre le texte et le fond de page est fort et positif (texte foncé sur fond de page clair).	Oui	Oui
		Utile	Une même page ne présente pas plus de 3 couleurs dominantes.	Oui	Oui

		Utile	Les couleurs du texte de contenu ne sont pas les mêmes que celles des liens, elles-mêmes différentes selon l'état du lien (actif, visité).	Oui	Non	<i>Seulement les liens de la page d'accueil ont cette caractéristique, les liens visités des autres pages ne sont pas différents d'un lien non visité</i>
		Utile	Les conventions usuelles de codes couleurs sont respectées (rouge pour arrêt" ou "danger", et vert pour "départ" ou "repos").	Non		
		Utile	Les couleurs vives sont utilisées pour capter l'attention (exemple : rouge pour les champs obligatoire).	Non		
		Utile	Le fonds d'écran n'est pas texturé et ne présente pas de motifs.	Oui	Oui	
1.3.4.	Pictogrammes et icônes					
		Recommandé	Un libellé est associé aux icônes peu courantes ou équivoques.	Non		
		Recommandé	Les pictogrammes et les icônes comportent une balise ALT.	Non		
		Utile	Les icônes respectent les formats standard (12X12, 24X24 ou 48X48 pixels).	Non		
		Recommandé	Si un dossier de conformité a été déposé, le pictogramme RGAA apparaît dans le pied de page de la page d'accueil et la balise TITLE est renseignée avec la mention "Conforme RGAA".	Non		
		Recommandé	Les établissements publics ayant obtenu le label Marianne font apparaître le picto « labellisé Marianne » dans le pied de page de leur site.	Non		
		Utile	Les établissements publics ayant engagé officiellement une démarche de mise en conformité avec le référentiel Marianne font apparaître le picto « engagements Marianne » dans le pied de page de leur site.	Non		
1.3.5.	Lisibilité cognitive					
		Utile	L'organisation de l'information et la hiérarchisation des contenus sont basées sur les parcours de consultation prévisibles des utilisateurs.	Oui	Oui	
		Utile	Le site ne présente pas de redondance de contenu, mais les points d'accès aux contenus sont multiples.	Oui	Oui	
1.3.5.1.	Titres et hiérarchisation de l'information					
		Recommandé	Chaque page est identifiée par un titre de page décrivant le contenu de la page.	Oui	Oui	
		Recommandé	Chaque page du site adopte un titre de fenêtre en relation avec le contenu affiché (1 à 6 mots - 60 caractères maximum)	Oui	Oui	
1.3.5.2.	Regroupement de l'information					

		Utile	Au sein d'une page, les informations de même nature sont regroupées (physiquement ou graphiquement).	Oui	Oui
		Utile	Les listes à puces respectent les règles ergonomiques de base (homogénéité, cohérence du registre lexical, factorisation des éléments communs, séparation des items, utilisation du séparateur, etc.).	Oui	Oui

1.3.5.3.	Faciliter la compréhension de l'information présentée				
		Recommandé	Les textes de support à la navigation et à la compréhension du site sont courts et explicites.	Oui	Oui
		Utile	Les informations importantes et les mots clé d'une page sont mis en valeur afin de faciliter l'identification du contenu de la page.	Oui	Oui
		Utile	Les termes employés sont clairs et sans ambiguïté (pas de contraction, acronyme, césure, etc.).	Oui	Oui
		Utile	Le texte n'occupe pas toute la largeur de l'écran afin d'éviter les problème de présentation lié au redimensionnement de la fenêtre.	Oui	Oui

1.3.6.	Aspects linguistiques				
		Recommandé	L'équivalent français, lorsqu'il existe, est employé à la place de termes et d'expressions étrangères (décret n° 96-602 du 3 juillet 1996)	Non	
		Recommandé	Lorsque des textes font l'objet de traductions, celles-ci sont au moins au nombre de 2 (loi du 4 août 1994).	Non	
		Utile	Le choix de la langue est situé dans la zone de fonctions transverses (utilisation de l'abréviation du nom de la langue plutôt que du drapeau).	Non	
		Utile	Les contenus ciblant des publics étrangers sont traduits.	Non	
		Utile	Les sites diffusant du contenu spécialisé mettent à disposition un glossaire.	Non	

1.4.	Considérations techniques				
1.4.1.	Navigateurs				
1.4.1.1.	Compatibilité des navigateurs				
		Recommandé	Le site est compatible avec les navigateurs IE6, et Firefox 1.4 et leurs versions respectives supérieures.	Oui	Oui

		Utile	Le site est compatible avec les navigateurs Safari 1.2, Opéra 7.6, Netscape 6 et leurs versions respectives supérieures.	Oui	Oui
1.4.1.2.	Fonctions navigateur				
		Recommandé	Le site autorise l'ouverture de plusieurs fenêtres simultanément (multi-fenêtrage).	Oui	Oui
		Recommandé	Le site autorise le rafraîchissement de chaque page (F5) et gère correctement l'actualisation des données.	Oui	Oui
		Utile	Le site n'a pas recours à des fenêtres de type « pop-ups ».	Oui	Oui
		Recommandé	L'accès direct à des pages dynamiques nécessitant une authentification (saisie de l'URL, signets, etc.) est conditionné par une étape intermédiaire d'authentification.	Non	
		Recommandé	Si une session est déjà ouverte et que l'utilisateur clique sur un signet d'une page du site ou en saisit son URL, la page sollicitée s'affiche directement.	Non	
		Recommandé	Le site dispose de son propre système de navigation permettant de naviguer entre plusieurs séquences de page (les boutons "retour" et "suivant" du navigateur ne constituent qu'un système de navigation d'appoint).	Non	
		Utile	Les boutons "retour" et "suivant" du navigateur sont toujours disponibles (exception pour certains formulaires multipages).	Oui	Oui
1.4.2.	Résolutions d'écran				
1.4.2.1.	Résolution pour écrans standards				
		Recommandé	Le site est optimisé pour une résolution 1024×768 (le système de navigation reste lisible en 800×600).	Oui	Oui
		Utile	Si les pages du site sont extensibles, le redimensionnement des fenêtres ne doit pas perturber l'affichage des systèmes de navigation.	Oui	Oui
		Utile	Le site n'a pas recours à l'ascenseur horizontal.	Oui	Oui
1.4.2.2.	Résolution pour écrans spécifiques				
		Utile	Les sites nécessitant d'être affichés sur des écrans à très haute résolution disposent de pages extensibles.	Non	
1.4.2.3.	Résolutions pour				

		appareils mobiles			
		Utile	Les pages spécialement dédiées aux appareils mobiles sont optimisées pour une résolution en 200×250 pixels.	Non	
1.4.3.	<i>Langages et normes de développement</i>				
1.4.3.1.	Langages	Recommandé	Le site s'appuie au minimum sur les versions de HTML 4.01, XML 1.0, CSS 1 (ou des versions supérieures).	Oui	Oui
		Utile	Les pages spécialement développées pour les mobiles s'appuient sur le XHTML Mobile Profile et le XHTML Basic.	Non	
1.4.3.2.	Normes de développement	Recommandé	Les pages du site s'appuient sur des feuilles de style, de type CSS1 au minimum.	Oui	Oui
		Utile	Le poids moyen des pages ne dépasse pas 100 Ko.	Oui	Oui
1.4.3.3.	Cadres (frames)	Recommandé	Le site n'utilise pas de cadres (frames).	Oui	Oui
1.4.4.	<i>Technologies</i>	Recommandé	Le site ne repose pas entièrement sur une technologie dynamique du type Flash, Flex, Ajax ou Java.	Oui	Oui
		Utile	Les contenus critiques du site ne dépendent pas des technologies du type Flash, Flex, Ajax ou Java.	Oui	Oui
		Utile	Le recours à ces technologies est utilisé pour mettre en valeur un type de contenu dans la page, plutôt que tout le contenu de la page.	Oui	Oui
		Recommandé	Les éléments de navigation du site restent opérationnels même en désactivant le JavaScript du navigateur.	Oui	Oui
1.4.5.	<i>Recours aux plug-ins</i>	Recommandé	Le site n'a recours aux plug-ins que dans les cas où ils apportent une réelle valeur ajoutée.	Non	
		Recommandé	En cas de recours à un plug-in, la procédure pour télécharger et installer le plug-in est fournie.	Non	
		Utile	En cas de recours à un plug-in, le plug-in recommandé a déjà une maturité	Non	

d'un an au minimum.

1.5.	Sites accessibles après authentification			
1.5.1.	<i>Principe de continuité du mode visiteur au mode authentifié</i>			
		Recommandé	Si un site offre des services en mode visiteur et des services supplémentaires en mode authentifié, il n'y a pas de régression fonctionnelle lors du passage d'un mode à l'autre.	Non
		Recommandé	Les services offerts en mode visiteur et en mode authentifié sont homogènes pour la navigation, la présentation et les aspects graphiques	Non
		Utile	En mode visiteur, l'utilisateur est clairement informé des services accessibles en mode authentifié.	Non
1.5.2.	<i>Authentification</i>			
		Utile	Le bloc de connexion présente un champ identifiant, un champ mot de passe et un bouton de validation.	Non
		Utile	La page d'authentification inclut un lien « mot de passe oublié » ainsi qu'un lien permettant de créer son propre compte.	Non
		Recommandé	Pour les sites partenaires de MSP, le bloc d'authentification MSP est positionné sous le blocs d'authentification partenaire.	Non
1.5.3.	<i>Déconnexion</i>			
		Recommandé	La fermeture du navigateur par l'utilisateur génère la fermeture de session.	Non
		Recommandé	En cas d'inactivité prolongée, la session utilisateur est automatiquement fermée.	Non
		Utile	En cas de déconnexion automatique, l'utilisateur est prévenu de la fermeture de la session afin de lui permettre de la prolonger.	Non
		Utile	En mode connecté, le site propose sur toutes les pages la possibilité d'interrompre la session.	Non
		Recommandé	Pour les partenaires de MSP, un bouton de déconnexion globale de MSP et du site partenaire est inséré dans la barre de navigation.	Non

1.5.4.	Gestion des informations personnelles					
		Recommandé	L'utilisateur est informé du traitement réservé aux données personnelles lorsqu'elles sont demandées lors de la création d'un compte.	Non		
		Utile	Les partenaires MSP proposent de fédérer leur compte avec le compte MSP dans le formulaire de création de compte.	Non		
		Utile	Si le site gère des données personnelles, l'utilisateur dispose d'un accès en écriture à ces données.	Non		
1.6.	Référencement mutuel des sites publics					
1.6.1.	Cas de service-public.fr					
		Recommandé	Le site propose un accès à service-public.fr et à Legifrance.gouv.fr	Oui	Oui	
1.6.2.	Cas de mon.service-public.fr					
		Recommandé	Si un site est partenaire de MSP, le bandeau MSP apparaît tout au long de la navigation.	Non		
1.7.	Stat@gouv					
		Recommandé	Les sites gouvernementaux intègrent le marqueur de mesure d'audience XiTi.	Oui	Non	
		Utile	Les rubriques du site sont signalées par un identifiant de rubrique S2 afin d'identifier les rubriques consultées dans les statistiques.	Non		
1.8.	Archivage			Oui	Oui	

Seul un lien vers Legifrance existe. J'ai répondu Oui car le site travailler mieux n'a pas besoin de rajouter un lien vers service-public.fr car le site n'a pas vocation à fournir des services administratifs au public.

Le marqueur d'audience utilisé est Google Analytics

Tous les articles sont archivés.

		Règles sur les objets			
2.1.		Liens hypertextes			
	2.1.1.	Utilisation des liens			
		Utile	Il n'y a pas de liens vers des pages vides ou en travaux sans explication succincte ou message spécifique.	Oui	Oui
		Utile	Les pages dédiées aux mobiles contiennent au maximum 10 liens numérotés sous forme de puces correspondant aux touches de l'appareil et classées par ordre d'intérêt décroissant.	Non	
	2.1.2.	Présentation des liens			
		Recommandé	Les liens hypertextes sont différenciés graphiquement par rapport au texte normal.	Oui	Oui
		Recommandé	La présentation des liens retenue est cohérente et homogène sur tout le site.	Oui	Oui
		Recommandé	Au passage du pointeur sur un lien, la souris change d'aspect et l'URL de destination apparaît en bas à gauche du navigateur.	Oui	Oui
		Recommandé	La balise TITLE du lien est systématiquement renseignée (affichage de l'info-bulle au passage de la souris).	Oui	Oui
		Recommandé	Le lien est limité à un mot ou un groupe de mots pertinents (pas une phrase complète).	Oui	Non
					<i>Exemple: "une présentation de cette actualité et des perspectives réglementaires envisagées notamment suite aux conclusions, en 2009, de l'AFSSET au sujet des fibres fines d'amiante, des fibres courtes d'amiante et de la valeur limite d'exposition professionnelle"</i>
		Recommandé	L'ouverture de liens externes (i.e. renvoyant vers un autre site) se fait dans une nouvelle fenêtre ou onglet du navigateur.	Oui	Non
					<i>Par exemple : http://www.travailler-mieux.gouv.fr/Conseil-d-Orientation-sur-les.html</i>
		Utile	Le texte normal n'est pas souligné (car les utilisateurs seraient tentés de cliquer sur ce texte).	Oui	Oui
	2.1.3.	Signification des liens			

Recommandé	Les liens sont explicites dans leur contexte (ouvre une autre page, déclenche un téléchargement, envoie un courriel).	Oui	Oui
Recommandé	Un même lien adopte un comportement constant sur l'ensemble du site.	Oui	Oui
Recommandé	Les intitulés des liens sont clairs, concis, compréhensibles et reflètent le contenu des pages sur lesquelles ils pointent.	Oui	Oui
Recommandé	Les boutons d'action et les liens sont représentés de manière distincte.	Oui	Oui
Utile	Dans le cas d'un lien interne, le libellé du lien est le même que le titre de l'écran cible.	Oui	Oui

2.1.4.	Liens de type « ancre »				
	Utile	En cas de contenu long (article, formulaire), des ancres sont utilisées pour donner un accès direct aux rubriques de la page.	Oui	Oui	
	Utile	En cas de recours aux ancres, des fonctions de type plier – déplier sont mises en place afin de limiter l'utilisation de l'ascenseur.	Oui	Oui	

2.2.	Fichiers en téléchargement				
	2.2.1.	Téléchargement descendant (download)			
	Recommandé	Le nom du fichier, le type de format et la taille du document à télécharger sont indiqués.	Oui	Oui	
	Recommandé	Un texte d'explication dans la balise TITLE du lien de téléchargement renseigne sur l'ouverture ou non du lien dans une nouvelle fenêtre.	Oui	Non	
	Utile	Les fichiers en téléchargement s'ouvrent dans une nouvelle fenêtre ou un nouvel onglet.	Oui	Non	
	Utile	Un pictogramme est associé à chaque type de document permettant de faciliter l'identification des types de documents.	Oui	Oui	
	Utile	Une estimation du temps de téléchargement est affichée en fonction de la nature de la connexion Internet.	Oui	Non	

			Recommandé	Les formats de fichiers proposés en téléchargement sont conformes aux préconisations du volet technique du RGI.	Oui	Oui
2.2.2.		<i>Téléchargement montant (upload)</i>				
			Recommandé	Il est fait mention de la liste des formats et de la taille limite acceptés lorsqu'un téléchargement montant (upload) est proposé.	Non	
			Recommandé	Le succès ou non du téléchargement est signalé à l'utilisateur par un message explicite.	Non	
			Utile	Le site mentionne la possibilité de compresser des fichiers trop volumineux (avec l'indication des formats acceptés).	Non	
			Utile	La taille du fichier est vérifiée au début du téléchargement afin de l'empêcher immédiatement en cas de dépassement de la taille limite.	Non	
			Utile	L'utilisateur peut continuer à naviguer dans la page ou le site pendant le temps de téléchargement du fichier.	Non	
2.3.		Formulaires				
		<i>Présentation et structuration des formulaires</i>				
2.3.1.						
			Recommandé	Les champs d'un formulaire sont regroupés en fonction de leur nature sémantique en blocs distincts, portant un titre explicite.	Oui	Oui
			Recommandé	Les formulaires sont présentés dans une seule colonne (un champ de saisie par ligne).	Oui	Oui
			Recommandé	La signalétique employée dans le formulaire figure en début de page (par exemple, le code adopté pour les champs obligatoires).	Oui	Oui
			Recommandé	Les champs de saisie sont alignés à gauche et les informations de guidage sont situées à droite des champs de saisie.	Oui	Non
			Recommandé	Les actions de validation, annulation, passage à l'étape suivante, etc. sont signalées par des boutons d'action en bas du formulaire.	Oui	Oui
			Utile	Les formulaire longs (au-delà de trois fois la hauteur de l'écran) sont scindés en plusieurs pages.	Non	
			Recommandé	Une sauvegarde implicite des données saisies est réalisée à chaque page de formulaire.	Non	

		Recommandé	Une page de récapitulatif des données saisies est proposée avant la validation définitive et transmission du formulaire.	Non	
2.3.2.	<i>Minimisation de la charge de travail</i>				
		Recommandé	Les libellés des formulaires sont clairs, concis et non tronqués (les abréviations sont évitées).	Oui	Oui
		Recommandé	Pour les champs pouvant poser difficulté, le format de données attendu est indiqué avec un exemple.	Non	
		Recommandé	La navigation dans le formulaire avec le clavier est autorisée (tabulation, touche « ENTREE », etc.)	Oui	Oui
		Utile	Le formulaire propose utilement des valeurs par défaut lorsque cela est opportun afin de limiter le temps de saisie pour l'utilisateur.	Non	
		Utile	Le formulaire utilise une liste déroulante plutôt qu'un champ de saisie libre si les valeurs possibles de ce champ sont connues.	Oui	Oui
		Utile	Dans le cas où le nombre d'items d'une liste déroulante est trop important, le champ a recours à un système d'auto-complétion.	Non	
		Utile	Une aide contextuelle (info-bulle, icône spécifique, etc.) est fournie pour la saisie des champs pouvant poser une difficulté.	Non	
2.3.3.	<i>Gestion des erreurs de saisie</i>				
		Recommandé	Les champs obligatoires sont signalés par un astérisque (rouge).	Oui	Oui
		Recommandé	Dans le cas d'un formulaire multipages, l'intégrité des données est vérifiée à chaque validation de page.	Non	
		Recommandé	Les erreurs de saisie sont listées en début de page et les champs en erreur sont signalés par une distinction graphique.	Non	
		Recommandé	En cas d'erreur lors de la validation, seules les données erronées sont à ressaisir (le reste du formulaire restant inchangé).	Non	
		Recommandé	Dans le cas de saisies partielles ou erronées, le formulaire est réaffiché, sans perte des champs précédemment renseignés.	Oui	Oui

		Utile	Le texte des messages d'erreur est précis et propose une solution plutôt que de se limiter au constat de l'anomalie.	Oui	Oui
		Utile	Les vérifications sont effectuées du côté client à chaque saisie d'un champ et du côté serveur sur la totalité du formulaire lors de la validation.	Oui	Oui
		Utile	Le système peut gérer les cas d'envoi du formulaire en double (double clic sur le bouton de validation en cas de temps de réponse long).	Oui	Non
		Utile	Les contraintes de saisie des champs (nombre de caractères maximum, format de date) sont indiquées à l'utilisateur.	Non	
2.3.4.	<i>Types de champs de saisie et sélection</i>				
		Recommandé	La nature et la taille des champs de saisie est adaptée à la nature des informations attendues.	Oui	
					Oui
2.3.4.1.	Champs libres				
		Recommandé	Le champ de saisie libre est dimensionné selon le nombre de caractères attendus.	Oui	Oui
		Utile	Pour la saisie de textes longs (sur plusieurs lignes), un boîte de saisie multi-lignes est proposée.	Oui	Oui
2.3.4.2.	Boîtes de listes				
		Recommandé	Le nombre de lignes affichées dans une boîte de listes est de 7 (plus ou moins 2).	Oui	Oui
		Recommandé	Le nombre d'éléments contenus dans une boîte de listes ne dépasse pas 100	Oui	Oui
		Utile	Au-delà de 5, les items d'une boîte de liste sont classés selon un ordre logique (alphabétique par exemple).	Oui	Oui
2.3.4.3.	Listes déroulantes				
		Recommandé	Les listes déroulantes ont toujours un item par défaut (sauf dans le cas d'un moteur de recherche).	Oui	Oui

		Recommandé	Le nombre d'éléments affichés dans une liste déroulante est limité à 50 maximums.	Oui	Non	<i>Menu déroulant Mots clés RPS= 58 items</i> http://www.travailler-mieux.gouv.fr/Cas-d-entreprises-et-temoignages,91.html
2.3.4.4.	Boutons radio					
		Recommandé	Le nombre d'éléments dans un regroupement de boutons radio est de 12 maximum.	Non		
		Recommandé	Les libellés des boutons radio sont placés à droite des cases.	Non		
		Utile	L'utilisation des boutons radio est réservée pour les choix exclusifs.	Non		
		Utile	La sélection par défaut d'un élément associé à un bouton radio n'est employée que pour les champs obligatoires.	Non		
	Cases à cocher					
2.3.4.5.						
		Utile	Le nombre d'éléments dans un regroupement de cases à cocher est de 12 maximum.	Oui	Oui	
		Recommandé	Les libellés des cases à cocher sont placés à droite des cases.	Oui	Oui	
2.3.5.	<i>Cas particulier des formulaires CERFA</i>					
		Recommandé	Les formulaires CERFA sont accessibles sur service-public.fr. Ils ne sont stockés qu'à un seul endroit sur Internet.	Non		
		Recommandé	Les administrations locales ne créent pas leur propre version de formulaire lorsqu'une version nationale existe déjà.	Non		
2.4.	Boutons d'action					
2.4.1.	<i>Libellés des boutons d'action</i>					
		Recommandé	Les titres des boutons sont explicites et correspondent à un verbe d'action.	Oui	Oui	
		Utile	Le libellé des boutons d'action est court et ne dépasse généralement pas 15 caractères.	Oui	Oui	
2.4.2.	<i>Présentation des boutons d'action</i>					

Recommandé	Les boutons d'action sont réalisés en mode texte HTML.	Oui	Oui
Recommandé	Il y a une cohérence globale des boutons d'action sur tout le site et les boutons de même nature fonctionnelle sont regroupés.	Oui	Oui
Recommandé	Au passage de la souris sur un bouton, un changement d'état de souris et/ou du bouton permet de signifier à l'utilisateur que le bouton est actif.	Oui	Oui
Recommandé	Le libellé des boutons est centré.	Oui	Oui
Recommandé	Les boutons adoptent une norme graphique commune : la hauteur doit toujours être identique (mais la largeur varie en fonction des libellés).	Oui	Oui
Utile	La balise TITLE du bouton est renseignée afin qu'une info-bulle apparaisse lorsque la souris survole le bouton.	Non	

2.4.3.	<i>Les boutons d'action dans un formulaire en ligne</i>				
--------	---	--	--	--	--

Recommandé	Lorsque qu'une même page propose une action de validation ou d'annulation, l'ordre des boutons est : « Valider – Annuler ».	Non	
Recommandé	Si la hauteur du formulaire est supérieure à un écran, les boutons sont rappelés en haut du formulaire (en plus du bas du formulaire).	Non	
Utile	En cas de procédure guidée, un bouton « Valider et continuer » permet de passer à l'étape suivante et un bouton "Valider et terminer" signale la fin du formulaire.	Non	
Utile	Le bouton « Modifier » permet de rendre les champs éditables et de modifier les données d'un formulaire (page de confirmation avant envoi).	Non	
Utile	A toute étape, la fonction « Abandonner la procédure ? » est proposée en bas de page.	Non	

2.5.	Arbres				
------	--------	--	--	--	--

Recommandé	Chaque niveau d'un objet arbre est soit un répertoire (père), soit un élément (fils).	Non	
Recommandé	L'arbre est utilisé uniquement lorsque l'on veut faire apparaître une notion de hiérarchie.	Non	

2.6.		Tableaux				
	2.6.1.	<i>Lisibilité des tableaux</i>				
		Recommandé	Les bordures des tableaux sont absentes ou faiblement marquées.	Oui	Non	
		Recommandé	Les colonnes sont signalées par un en-tête distingué graphiquement du contenu du tableau.	Oui	Oui	
		Recommandé	Le contenu des colonnes est homogène au sein d'une même colonne et correctement aligné.	Oui	Oui	
		Recommandé	La couleur des lignes du tableau est alternée afin d'améliorer la lisibilité.	Oui	Non	
		Utile	Les contenus cliquables du tableau, changent d'état au passage de la souris (info-bulle, distinction graphique, etc.).	Non		
	2.6.2.	<i>Pagination des tableaux</i>				
		Utile	Les tableaux longs sont paginés si nécessaire (max : 2 fois la hauteur de la fenêtre).	Non		
		Utile	En cas de pagination, un système permet dans ce cas de naviguer de pages en pages.	Non		
		Utile	En cas de pagination, un système permet sélectionner le nombre d'items affichés par page.	Non		
	2.6.3.	<i>Manipulation des tableaux</i>				
		Recommandé	S'il est possible de déclencher une action sur les items du tableau, le système prévoit un traitement de masse (tout supprimer, tout cocher, etc.).	Non		
		Utile	Les items du tableau sont présentés de façon ordonnée et il est possible de retrier les éléments en cliquant sur les en-têtes de colonnes.	Non		
		Utile	En cas de tableau multi-pages, le tri sur les en-têtes de colonnes est conservé lorsque l'utilisateur navigue entre les pages du tableau.	Non		
2.7.		Images				
	2.7.1.	<i>Format, taille et poids des</i>				

cf la page <http://www.travailler-mieux.gouv.fr/Les-chiffres-Cles-et-Statistiques.html>

cf la page <http://www.travailler-mieux.gouv.fr/Les-chiffres-Cles-et-Statistiques.html>

<i>images</i>					
	Recommandé	Les formats d'images sont conformes aux préconisations du volet technique du RGI.	Oui	Oui	
	Recommandé	Afin de diminuer leur poids, les images sont enregistrées au format de compression approprié (.JPG, .PNG).	Oui	Oui	
	Utile	Les images sont retaillées au plus juste de leur taille d'affichage afin d'optimiser leur poids.	Oui	Oui	
2.7.2.	<i>Présentation des images</i>				
	Recommandé	La balise ALT des images significantes est renseignée.	Oui	Oui	
	Utile	La souris change d'état au survol d'une image lien afin d'inciter à cliquer sur l'image (l'image peut également être accompagnée d'une légende).	Non		
	Utile	Une distinction visuelle permet de distinguer les images composant une image-map lorsque la souris survole la zone du sous-bloc.	Non		
	Utile	Les sites qui recherchent une visibilité sur les appareils mobiles n'ont par recours aux image-maps.	Non		
2.7.3.	<i>Signification des images</i>				
	Utile	L'usage d'images, graphiques, animations, vidéos ou effets multimédias purement esthétiques et sans plus-value informationnelle est limité.	Oui	Oui	
	Utile	Le choix du style de graphique correspond aux normes couramment admises (ex. un diagramme circulaire pour des représenter des proportions).	Oui	Oui	
	Utile	Les puces d'énumération ne correspondent pas à des image (sauf choix d'identité graphique prépondérant).	Oui	Oui	
2.8.	<i>Objets multimédias</i>				
	Utile	Les animations ou effets multimédias ne sont utilisés que s'ils apportent une réelle plus-value informationnelle au site.	Oui	Oui	

Utile	Le temps de chargement des pages n'est pas affecté par la présence d'objets multimédias.	Non
Utile	Les objets multimédias sont placés dans des pages ne contenant que peu d'information textuelle ou sur la page d'accueil (vitrine du site).	Non
Utile	Un équivalent textuel comprenant les mots-clé pertinents est associé aux animations multimédias.	Non

2.8.1.	<i>Objets audio (podcast)</i>				
--------	-------------------------------	--	--	--	--

Recommandé	En cas de lecture du podcast sur le site, l'utilisateur conserve le contrôle du déroulement de l'enregistrement sonore.	Oui	Oui
Recommandé	La taille du fichier, son format et sa durée sont mentionnés pour chaque document audio.	Oui	Oui
Utile	Un titre, une date de création et un bref descriptif du contenu audio sont associés au podcast.	Oui	Oui
Utile	Une rubrique dédiée aux conditions d'utilisation ainsi qu'une liste présentant le matériel nécessaire est prévue.	Non	
Recommandé	Un mode d'emploi détaillé renseigne sur l'utilisation du podcast et une rubrique au sein de la FAQ fournit toutes les explications sur le podcast.	Oui	Non

cf podcast sur la page <http://www.travailler-mieux.gouv.fr/Lancement-de-la-campagne-TMS-2010.html>

2.8.2.	<i>Objets vidéo</i>				
--------	---------------------	--	--	--	--

Recommandé	Une vidéo est accompagnée d'un bref descriptif de son contenu et un équivalent textuel des contenus vidéo est fourni.	Oui	Non
Recommandé	En cas de lecture en continu sur le site, l'utilisateur conserve le contrôle du déroulement de la vidéo.	Oui	Oui
Utile	La lecture en continu des vidéos ayant recours à un plug-in courant est privilégiée par rapport au téléchargement de vidéos.	Oui	Oui

Pas toutes. Il manque un contenu textuel pour certaines vidéos des témoignages aux rubriques TMS et RPS

Utile Les vidéos sont sous-titrées pour des raisons d'accessibilité. Oui Non

Voir par exemple les vidéos sur :
<http://www.travailler-mieux.gouv.fr/Cas-d-entreprises-et-temoignages.91.html>

2.8.3.	Animations				
	Recommandé	L'utilisateur conserve le contrôle de l'animation : elle ne se lance pas sans son accord explicite et peut être arrêtée à tout moment.	Oui	Oui	
	Recommandé	Si l'animation comporte des éléments sonores, un système permettant de désactiver le son est proposé à l'utilisateur.	Oui	Oui	
	Utile	Les animations didactiques sont découpées en tranches logiques via un système de navigation propre (menu, précédent, suivant, etc.).	Oui	Oui	
	Utile	Les animations ne sont jouées qu'une seule fois et ne tournent pas automatiquement en boucle.	Oui	Oui	
	Utile	Le clignotement et le défilement sont évités pour des raisons d'accessibilité.	Oui	Oui	

2.9.		Bannières promotionnelles E-régie			
	Recommandé	Les bannières E-régie sont au format GIF (ou GIF animé) et correspondent aux formats standards IAB (468×60, 728×90, 250×250, 180×150).		Non	
	Recommandé	Seules les pages d'accueil et les pages les plus consultées des sites arborent des bannières E-régie.		Non	
	Recommandé	Les bannières intègrent la « Marianne » avec le nom du ministère ou le nom du site.		Non	
	Recommandé	Les bannières intègrent un visuel ou un texte pour inciter au clic vers le site émetteur de la bannière.		Non	
	Recommandé	Les bannières intègrent à la fin des séquences une signature avec l'URL du site de l'émetteur (éventuellement, avec un « cliquez ici »).		Non	
	Utile	Les bannières respectent un scénario de 3 à 4 étapes maximum.		Non	
	Utile	Les bannières transmettent un message simple qui ne défile pas trop rapidement.		Non	
	Utile	La page de destination de la campagne est marquée pour renseigner le dispositif de statistique stat@gouv.		Non	

Règles sur les contenus					
	Page d'accueil				
3.1.1.	Facilités d'accès à la page d'accueil				
		Recommandé	La page d'accueil est accessible depuis l'URL racine du nom de domaine.	Oui	Oui
		Recommandé	L'attribut « Title » affecté à la page d'accueil est bien spécifié. Ce titre est renseigné sur l'ensemble des contenus présents sur le site.	Oui	Oui
		Utile	Le temps de chargement de la page d'accueil est optimisé (temps de chargement inférieur à 3 secondes).	Oui	Oui
		Utile	Le site dispose d'une "favicône" permettant d'identifier graphiquement le site (présence dans les favoris, barre d'URL, etc.)	Oui	Oui
		Utile	Il n'y a pas de pages d'introduction s'intercalant avant la véritable page d'accueil (page intermédiaire animée).	Oui	Oui
3.1.2	Valorisation des contenus de la page d'accueil				
		Recommandé	Les systèmes de navigation et les styles adoptés sur la page d'accueil sont repris sur l'ensemble du site.	Oui	Oui
		Recommandé	Toutes les pages du site comportent un lien vers la page d'accueil (en général le bloc marque en haut à gauche).	Oui	Oui
		Utile	La page d'accueil des sites à fort contenu éditorial est dynamisée par une remontée de l'information récente.	Non	
		Utile	La présentation de la page d'accueil est optimisée pour identifier rapidement les informations essentielles.	Oui	Oui
3.1.3.	Identité commune de la page d'accueil des sites publics				
		Recommandé	Le système de navigation principal est présent dès la page d'accueil et constant sur l'ensemble du site.	Oui	Non

Recommandé	Les liens externes vers d'autres sites publics sont regroupés dans une zone spécifique sur la page d'accueil.	Oui	Non
Recommandé	Un lien permet d'accéder dès la page d'accueil à Légifrance et service-public.fr	Oui	Non
Recommandé	Les sites gouvernementaux adoptent le bloc-marque Marianne.	Oui	Oui
Recommandé	Les sites gouvernementaux dépendant de plusieurs émetteurs font figurer chaque émetteur dans le bloc-marque.	Non	
Recommandé	La typographie du nom de l'émetteur dans le bloc-marque respecte les préconisations du SIG (Times new roman, couleur police, etc.).	Non	
Recommandé	Les éventuels partenaires du site sont signalés en bas de la page d'accueil du site, en respectant le bloc-marque de l'administration émettrice.	Oui	Non
Utile	Si l'émetteur du site dispose également d'un logo-type spécifique, celui-ci doit être bien identifiable et utilisé de façon cohérente dans tous les éléments de communication.	Oui	Oui
Recommandé	La page d'accueil arbore des bannières E-régie visibles sans avoir recours à l'ascenseur.	Non	
Utile	En cas de recours à une signature, celle-ci est courte, explicite, sobre, apposée au bloc-marque et non animée.	Non	
Utile	La zone de fonction transverse regroupe les fonctions de moteur de recherche, choix des langues, identification et éventuellement le "contact".	Non	
Recommandé	Les mentions légales sont accessibles dans le pied de page et contiennent : les informations éditoriales, les informations relatives au traitement de données à caractère personnel, aux prestataires d'hébergement, aux données et aux informations publiques, aux liens hypertextes et aux éventuels espaces de discussion, et si besoin le niveau de conformité avec la charte ergonomique.	Oui	Non
Recommandé	Le plan du site fait l'objet d'un lien dans le pied de page.	Oui	Oui
Recommandé	La rubrique ou la page « presse », lorsqu'elle existe, est rappelée dans le pied de page.	Non	
Recommandé	Les horaires d'ouverture et le plan d'accès figurent dans le pied de page pour les établissements recevant du public.	Non	

Les mentions légales existent mais sont incomplètes !

		Recommandé	La page accessibilité est rappelée dans le bas de page.	Oui	Non
		Recommandé	L'émetteur du site et l'année de réalisation (ou de refonte du site) sont rappelés dans le pied de page.	Oui	Non
		Recommandé	Le lien vers le "répertoire des informations publiques" figure dans le bas de page (un répertoire par administration).	Non	
		Utile	Le lien « contact », si la politique d'accueil de l'émetteur n'est pas particulièrement valorisée, peut figurer dans le pied de page.	Oui	Oui
		Utile	Si le site dispose d'une page « Aide » et / ou « FAQ », celle-ci peut être rappelée dans le bas de page.	Non	
3.1.4.	Page d'accueil des démarches en ligne				
		Recommandé	La page d'accueil est structurée en deux blocs « Avant de commencer » et « Vous êtes prêt ? »	Non	
		Recommandé	Le bouton « Commencer » est mis en valeur pour inciter l'utilisateur à initier la démarche.	Non	
		Recommandé	La hauteur de la page d'accueil est limitée à la hauteur d'un écran 1024x768.	Non	
		Recommandé	Les pré-requis techniques sont résumés dans le bloc « Avant de commencer ».	Non	
		Recommandé	Le nombre d'étapes de la démarche est indiqué. Ces étapes ont un titre en langage courant (30 caractères maximum).	Non	
		Recommandé	Le format du produit final (fichier à imprimer ou transmission de demande électronique ou autre) est indiqué à l'utilisateur dès la page d'accueil.	Non	
		Utile	La durée approximative d'achèvement pour une personne non experte est annoncée.	Non	
	Autres pages spécifiques				
3.2.1.	Pages de contenu type « article »				
	3.2.1.1. Présentation d'un contenu de type article	Recommandé			
		Utile	Le titre de l'article est court, explicatif et suscite l'intérêt.	Oui	Oui
		Utile	La date de publication (ou de mise à jour) des articles est mentionnée.	Oui	Non
		Utile	Un chapeau, sous forme d'un texte court résume le contenu marquant de l'article.	Oui	Oui
		Utile	Les textes longs sont segmentés en sous-chapitres distingués graphiquement du reste du texte afin d'améliorer leur lisibilité.	Oui	Oui

Aucun article n'est daté

		Utile	Le corps de texte est découpé en paragraphes courts séparés régulièrement par des sous-titres, développant une seule idée principale	Oui	Oui
		Utile	Des images légendées illustrent utilement le contenu éditorial des articles.	Oui	Oui
		Utile	Des encadrés (cadre graphique, couleur de fond, police spécifique, etc.) complètent utilement le contenu éditorial de l'article.	Oui	Oui
3.2.1.2.	Longueur du texte				
		Recommandé	La taille des pages est limitée à trois écrans en résolution 1024×768 avec une taille de police standard.	Oui	Oui
		Recommandé	Une navigation interne est proposée pour les contenus de type dossier (avec un sommaire pour optimiser la navigation).	Oui	Oui
		Recommandé	Les articles longs sont imprimables ou exportables au format PDF, afin de contourner les difficultés de lecture à l'écran.	Oui	Non
		Utile	La version imprimable d'un article s'appuie sur une CSS spécifique qui reprend notamment l'émetteur, la date d'impression, l'URL et le fil d'Ariane.	Non	
		Utile	Les textes longs ne sont pas découpés en plusieurs pages articulées entre elles (sauf pour les articles thématiques de type "dossier").	Oui	Oui
3.2.1.3.	Fonctions associées à l'article				
		Utile	Les fonctions associées aux articles sont regroupées dans une zone spécifique et identifiées par une icône (réagir, envoyer, imprimer, etc.).	Non	
3.2.2.	Plan du site				
		Recommandé	Le plan du site est rappelé dans le pied de page afin d'être accessible depuis toutes les pages du site.	Oui	Oui
		Utile	Dans le plan du site, une marque visuelle du type « Vous êtes ici » signale à l'utilisateur l'endroit où il se trouve dans le site.	Oui	Non
3.2.3.	Page "Posez votre question"				

		Recommandé	La page contact s'appuie sur un formulaire (plutôt qu'une adresse générique SMTP du type contact@administration.gouv.fr).	Oui	Oui
		Utile	Le formulaire est équipé d'un « captcha » afin de limiter les questions posées par des automates.	Oui	Non
		Utile	Une organisation et des outils dédiés au traitement des messages reçus a été mise en place.	Oui	Oui
		Utile	En cas de volumétrie importante, une présélection des sujets de question permet d'aiguiller les messages vers les répondants compétents.	Non	
		Recommandé	L'envoi d'un message par l'utilisateur donne lieu à l'émission d'un accusé de réception à l'adresse qu'il aura préalablement fournie.	Oui	Non
3.2.4.	Moteur de recherche				
	3.2.4.1. Généralités				
		Recommandé	Le moteur de recherche est accessible sur toutes les page et adopte une présentation homogène.	Oui	Oui
		Recommandé	Le moteur de recherche se présente sous la forme d'une boîte de texte (et non pas sous la forme d'un lien à cliquer).	Oui	Oui
		Utile	Le moteur de recherche est situé en haut à droite de la page.	Oui	Oui
		Utile	L'auto-complétion est proposée afin d'aider l'utilisateur dans son utilisation du moteur de recherche.	Oui	Non
		Utile	La recherche porte sur tous les contenus du site, y compris les documents téléchargeables depuis le site (on parle alors de recherche plein texte).	Oui	Oui
	3.2.4.2. Recherche avancée				
		Utile	Dans le cas d'un site au contenu riche et complexe, une fonction de recherche avancée est proposée.	Non	
		Utile	Si le site propose des fonctions de recherche avancée, une aide à l'utilisation de la recherche avancée est fournie.	Non	
	3.2.4.3. Résultat de la recherche				

		Recommandé	Le résultat de la recherche est affiché sous forme d'une liste triée par ordre de pertinence.	Oui	Oui
		Recommandé	La page de résultat reprend le nombre de résultats, le titre des pages trouvées en lien hypertexte, la nature du résultat (page, fichier).	Oui	Oui
		Utile	La page de résultat reprend des extraits des pages trouvées, un système de pagination entre les résultats, un classement par catégorie de contenus.	Non	
3.2.4.5.	Répertoire des informations publiques	Recommandé	Les documents figurant dans le « répertoire des informations publiques » sont renseignés par un titre, un objet, une date de création (et de MAJ si besoin) et les conditions de réutilisation.	Non	
		Recommandé	Le répertoire précise le format des informations, la personne responsable de l'accès aux documents administratifs et, le cas échéant, un accès à la licence-type et au montant de la redevance.	Non	
		Recommandé	Le contenu du répertoire est organisé en catégories de documents présentés de façon synthétique sous forme de tableau ou de liste.	Non	

Cas des démarches en ligne					
3.3.1.	Présentation des démarches en ligne				
		Recommandé	Un site proposant plusieurs démarches en ligne en fournit une liste globale avec une description synthétique pour chaque démarche.	Non	
		Recommandé	Toute nouvelle démarche en ligne doit être signalée auprès de service-public.fr une semaine avant son lancement pour être référencée.	Non	
		Utile	Tout site proposant une ou des démarches en ligne fournit également un lien vers la rubrique « Démarches en ligne » de service-public.fr.	Non	
3.3.2.	Navigation dans la démarche				
		Recommandé	Le site affiche la liste des étapes de la démarche avec distinction graphique des étapes réalisées, en cours et à venir.	Non	
		Utile	Le site présente une barre de progression indiquant à l'utilisateur le chemin réalisé et le chemin restant.	Non	
		Utile	Une fois la démarche initialisée, la barre d'étapes de la démarche devient l'unique système de navigation actif du site (les autres sont désactivés).	Non	

		Recommandé	La démarche s'achève par un récapitulatif figurant dans la barre d'étapes en tant que dernière étape de la démarche.	Non
		Recommandé	La page récapitulative reprend en mode consultation les données précédemment saisies avec possibilité d'y accéder en mode modification.	Non
		Recommandé	La démarche s'achève par un bouton d'action « Valider et terminer » pour envoyer le questionnaire rempli.	Non
3.3.3.	<i>Assistance à l'utilisateur dans la démarche</i>			
	3.3.3.1. Aide générale de la démarche et aides contextuelles			
		Recommandé	Les démarches en ligne proposent une page d'aide accessible depuis chaque page de la démarche et qui s'ouvre dans une autre fenêtre.	Non
		Utile	Des aides contextuelles sont proposées pour assister l'utilisateur dans la saisie des champs de formulaire.	Non
	3.3.3.2. Questions fréquentes relatives à la démarche			
		Recommandé	Les démarches en ligne proposent une page de "questions fréquentes" (FAQ).	Non
		Recommandé	Un accusé de réception est transmis à l'utilisateur suite à l'envoi de sa question.	Non
	3.3.3.3. Visite guidée			
		Recommandé	Si le site propose une visite guidée, celle-ci est accessible dans une nouvelle fenêtre de navigateur (pour conserver la procédure active).	Non
		Recommandé	Si le site propose une visite guidée, celle-ci est accessible en page d'accueil de la démarche.	Non
		Recommandé	Si le site propose une visite guidée en flash ou un tutoriel animé, il propose également une alternative au format texte ou HTML.	Non
		Utile	Les démarches en ligne de plus d'une étape, proposent une visite guidée au minimum sous forme d'une démonstration faite d'écrans HTML.	Non
		Utile	Les éléments décrits dans la visite guidée apparaissent de manière distinctive (par exemple en surbrillance) dans un souci de pédagogie.	Non
3.3.4.	<i>Confirmation et accusé de réception</i>			
		Recommandé	L'utilisateur est informé de la réussite de la transmission et un récapitulatif imprimable des données envoyées lui est fourni.	Non
		Recommandé	Sur la page de confirmation, l'utilisateur peut poursuivre sa navigation via des liens ou par le système de navigation.	Non
		Utile	Afin d'améliorer la qualité du service rendu, le remplissage d'un questionnaire de satisfaction à la fin de la démarche est proposé.	Non

		Recommandé	Suivant la nature de la démarche, un accusé de réception (ou d'enregistrement) est envoyé à l'utilisateur.	Non	
	Assistance à l'utilisateur				
3.4.1.	Aide générale				
		Recommandé	Lorsqu'elle existe, l'aide générale est accessible depuis toute page, et s'ouvre dans une fenêtre dédiée.	Non	
		Recommandé	L'aide générale est rédigée dans un langage clair, non technique.	Non	
		Recommandé	Les aides de plus d'une page écran sont segmentées en section dont la liste est établie en début d'aide afin de faciliter la navigation entre sections.	Non	
		Utile	Une version imprimable de l'aide générale est fournie.	Non	
		Utile	L'aide générale propose un accès direct aux éventuels autres éléments d'assistance du site (questions fréquentes, visite guidée, etc.).	Non	
3.4.2.	Aide contextuelle				
		Recommandé	Les informations de guidage sont apposées près des champs de saisie et sont visibles sans clic supplémentaire de la part de l'utilisateur.	Non	
		Recommandé	Les renvois ponctuels à l'aide générale, sont signalés par une icône spécifique et constante sur tout le site.	Non	
3.4.3.	Foire aux questions (FAQ)				
		Recommandé	La FAQ propose en haut de page un sommaire des questions ou des thèmes.	Oui	Oui
		Recommandé	Dans la liste des réponses, la question est répétée avant la réponse (avec traitement graphique distinct de la question et de la réponse).	Oui	Oui
		Utile	Une version imprimable de la FAQ est fournie.	Non	
		Utile	La FAQ propose à l'utilisateur la possibilité d'ajouter une question à la liste des questions référencées.	Oui	Oui
3.4.5.	Assistance téléphonique				
		Recommandé	Si le site propose une assistance téléphonique, le prix de l'appel de l'appel et les horaires d'ouverture du service sont mentionnés.	Non	
		Utile	L'assistance téléphonique est proposée en second recours sur les seules pages d'aide générale et de FAQ.	Non	
	Terminologie Contenus 2.0				

cf: <http://www.travailler-mieux.gouv.fr/Foire-aux-questions.html>

3.6.1.	<i>Flux RSS</i>			
3.6.1.1.	Syndication de flux RSS	Recommandé	Les fils RSS syndiqués sur un site public ont préalablement été vérifiées (qualité du contenu, droit de réutilisation, etc.).	Non
		Recommandé	Les liens d'un fil RSS s'ouvrent dans une nouvelle fenêtre s'il s'agit d'un contenu interne au site et dans une autre fenêtre sinon.	Non
3.6.1.2.	Production de flux RSS	Recommandé	Les sites à fort contenu éditorial mettent à disposition un ou plusieurs flux RSS.	Non
		Utile	Les sites émettant de l'actualité dans plusieurs rubriques proposent un flux RSS par rubrique.	Non
		Recommandé	Les formats de flux RSS mis à disposition sont conformes aux préconisations du volet technique du RGI.	Non
		Recommandé	Une aide à l'utilisation des flux RSS est fournie afin d'assister l'utilisateur.	Non
3.6.2.	<i>Widgets</i>	Utile	Si certaines pages du site intègrent des widgets, ils doivent être intégrés dans les espaces réservés au contenu principal et secondaire	Non
		Utile	Si certaines pages du site intègrent des widgets, le nombre de widgets doit être limité afin de ne pas ralentir le chargement de la page.	Non
3.6.3.	<i>Mashups</i>	Utile	Si certaines pages du site intègrent des widgets, ils doivent être intégrés dans les espaces réservés au contenu principal et secondaire	Non
3.6.4.	<i>Partage communautaire de contenus</i>	Utile	Si certains sites à fort contenu éditorial offrent une fonctionnalité de partage communautaire, celle-ci doit être accessible depuis la zone de fonctions associées à l'article.	Non

Le site travailler-mieux n'a pas mis en place de flux RSS

Annexe n°6: Rapport d'activité

Le rapport d'activité est un document rédigé à la demande de l'IHIE-SSET, qui illustre l'ensemble des actions réalisées pendant la période de montage au sein de la sous-direction des conditions de travail de la DGT, dont les sujets n'étaient pas forcément liés aux besoins de l'étude. L'ensemble de mes travaux a consisté à mettre à jour et à alimenter les contenus du site internet www.travailler-mieux.gouv.fr.

Activités	Acteurs	Rôle	Temps	Compétences développées
Refonte complète de la rubrique TMS. Organisation et pilotage des réunions d'un groupe d'experts institutionnels TMS.	Expert de la DGT, de la CNAMTS, de l'ANACT, de l'OPPBTP, de l'InVS, de la MSA et de l'INRS. Chefs d'entreprise, salariés et représentants du personnel. Agence de communication « Lowe Strateus » et la DICOM	Leader Pilote Rédactrice « Implémenter »	3 mois	<ul style="list-style-type: none"> - Développement des connaissances sur la gestion de projet. - Qualités d'écoute et capacités à échanger des informations avec des partenaires différents. - Maîtrise de l'interface SPIP. - Meilleure connaissance de la thématique des TMS. - Pilotage d'un groupe d'experts, travail en équipe. - Développement des connaissances en tant que webmestre : création ergonomique d'une nouvelle rubrique avec des contenus à jour et accessible à tous. <p>A consulter à l'adresse suivante : http://www.travailler-mieux.gouv.fr/Troubles-musculo-squelettiques-TMS.html</p> <ul style="list-style-type: none"> - Développement de mon sens du contact et du relationnel avec des partenaires institutionnels. - Mise en pratique des connaissances acquises à l'IHIE sur le plan technique, juridique et méthodologique. - Développement des outils de communication (écouter, convaincre, échanger et proposer). - Etablir et envoyer des comptes rendu de réunion. - Pérenniser un partenariat d'institutionnels, création d'un réseau de contacts.

Activités	Acteurs	Rôle	Temps	Compétences développées
Support technique à la cellule RPS de la DGT sur l'avancement du plan d'urgence sur la prévention des RPS dans les entreprises de + de 1000 salariés.	Cellule RPS de la DGT et Hervé Lanouzière	Appui Rédactrice	Environ 1 mois	<ul style="list-style-type: none"> - Communication et travail en équipe. - Développement des compétences sur Excel. - Développement des connaissances professionnelles du point de vue juridique et politique. - Développement de mes compétences personnelles (dynamisme, disponibilité et d'adaptation)
Préparation de la présentation des premiers résultats du site internet à nos partenaires institutionnel au cabinet du ministre du travail.	DGT, Cabinet du ministre du travail, ANSES, OPPBTP, RFFST, INRS, CISME, MSA et ANACT	Co-pilote Rédactrice	3 jours	<ul style="list-style-type: none"> - Développement de mes connaissances sur Power point. - Prise de parole en publique, communication et mise en pratique des acquis méthodologiques et techniques. - Développement des compétences liées à l'utilisation de l'outil statistique « Google Analytics ». - Développement des connaissances sur l'historique de la création du site travailler-mieux. - Etablir et envoyer un compte rendu de réunion.
Amélioration de la rubrique concernant le RFFST	DGT et RFFST	Co-pilote Support « Implémenter »	2 jours	<ul style="list-style-type: none"> - Qualités d'écoute et capacités à échanger des informations avec le coordinateur du réseau et le webmestre sur le nouvel agencement de la rubrique concernant le RFFST. A consulter à l'adresse suivante : http://www.travailler-mieux.gouv.fr/Reseau-Francophone-de-Formation-en.html. - Développement des connaissances du réseau, de ces actions et de son intérêt.

Activités	Acteurs	Rôle	Temps	Compétences développées
Projet en vue d'améliorer la communication sur l'amiante	Agent du bureau CT2	Co-pilote Support	1 semaine	<ul style="list-style-type: none"> - Développement des connaissances sur la thématique amiante. - Qualités d'écoute et capacités à échanger des informations. - Mise en pratique des connaissances acquises à l'IHIE sur le plan technique, juridique et méthodologique.
Refonte complète de la rubrique RPS. Organisation et pilotage des réunions d'un groupe d'experts RPS interne à la DGT	Cellule RPS de la DGT, Hervé Lanouzière, agents du bureau CT1. Chefs d'entreprise, DRH et représentants du personnel (PMU, Flunch, Renault, ...). Agent de l'INTEFP	Leader Pilote Rédactrice « Implémenter »	2 mois	<ul style="list-style-type: none"> - Développement des connaissances sur la gestion de projet. <ul style="list-style-type: none"> - Maîtrise de l'interface SPIP. - Meilleure connaissance de la thématique des RPS. <ul style="list-style-type: none"> - Piloter un groupe d'experts. - Développement des connaissances en tant que webmestre : création ergonomique d'une nouvelle rubrique avec des contenus à jour et accessible à tous. A consulter à l'adresse suivante : http://www.travailler-mieux.gouv.fr/Stress-les-risques-psychosociaux.html - Mise en pratique des connaissances acquises à l'IHIE sur le plan technique, juridique et méthodologique. - Développement des outils de communication (écouter, convaincre, échanger et proposer). - Etablir et envoyer des comptes rendu de réunion. - Organisation et planification d'interviews de chefs d'entreprise et de représentants du personnel. - Développement des compétences rédactionnelles. <ul style="list-style-type: none"> - Travail en équipe et respect des objectifs.

Activités	Acteurs	Rôle	Temps	Compétences développées
Mise à jour des fiches dangers-risques existantes (Amiante, Reach, CLP).	Agents des bureaux de la sous-direction CT	Pilote « Implémenter »	2 semaines	<ul style="list-style-type: none"> - Mise en pratique des connaissances acquises à l'IHIE. - Développement des connaissances sur les thématiques : amiante, Reach et CLP. - Développement des compétences personnelles (dynamisme, disponibilité et esprit de synthèse)
Actualités SST en page d'accueil.	DICOM, DGT et partenaires	Co-pilote Rédactrice « Implémenter »	En pointillé tout au long de mon stage	<ul style="list-style-type: none"> - Relationnel. - Qualités d'écoute et capacités à échanger des informations avec les partenaires. - Esprit de synthèse.
Appui et ressource rédactionnelle pour des campagnes ou colloques (TMS, séminaires bien-être (RPS), drogues illicites, 7ème SQVT).	DICOM et DGT	Support Ressource Rédactrice	2 semaines	<ul style="list-style-type: none"> - Développement des compétences rédactionnelles et relationnelles. - Réactivité, analyse et esprit de synthèse.
Exploitation d'un questionnaire sur les CHSCT.	DARES et DGT	Pilote Rédactrice	2 semaines	<ul style="list-style-type: none"> - Travail en équipe - Esprit de synthèse - Gestion des moyens humains et matériels
Rédaction d'une partie du bilan carbone DGT 2009	DAGEMO et DGT	Rédactrice	2 semaines	<ul style="list-style-type: none"> - Mise en pratique des connaissances acquises à l'IHIE et développement des connaissances sur le bilan carbone. - Organisation et respect des objectifs.

Activités	Acteurs	Rôle	Temps	Compétences développées
Rencontre et discussion avec des entreprises ou consultants sur leurs outils de gestion des risques professionnels pour une éventuelle mise en ligne de bonnes pratiques	PREO, BST	Pilote	1 jour	<ul style="list-style-type: none"> - Connaissance sur un outil de gestion d'aide à la décision développé par la société PREO. - Autonomie, analyse et esprit de synthèse. - Capacité d'écoute et sens du relationnel.
Refonte de la rubrique Outils et publications	DGT	Pilote Rédactrice « Implémenter »	1 jour	<ul style="list-style-type: none"> - Développement des connaissances en tant que webmestre : Création ergonomique d'une nouvelle rubrique avec des contenus à jour et accessible à tous. A consulter à l'adresse suivante : http://www.travailler-mieux.gouv.fr/Outils-et-Publications.html - Esprit de synthèse et méthodologie.
Mise en ligne des listes des organismes agréés, accrédités ou habilités pour 2010.	DGT, COFRAC	« Implémenter »	2 jours	<ul style="list-style-type: none"> - Communication - Connaissances professionnelles. - A consulter à l'adresse suivante : http://www.travailler-mieux.gouv.fr/Les-organismes-agrees-habilites-ou.html
Management d'une personne, le webmestre.	Agent du bureau CT1	Manager	Tout au long de mon stage	<ul style="list-style-type: none"> - Gestion de personnel - Qualités d'écoute et capacités à échanger sur la gestion et l'organisation d'un site internet.

Activités	Acteurs	Rôle	Temps	Compétences développées
Création d'un bandeau mail et d'un marque-page pour promouvoir le site.	DGT et DICOM	Leader	2 jours	<ul style="list-style-type: none"> - Créativité - Développement des compétences sur Word. - Développement des connaissances sur les moyens de diffusion de l'information.
Création d'un questionnaire de satisfaction adressé aux visiteurs du site internet.	Agents CT, INFO DGT, Cnam IHIE-SSET.	Leader Rédactrice	5 jours	<ul style="list-style-type: none"> - Connaissance du logiciel de traitement des réponses du questionnaire « Modalisa » - Partage d'expérience, travail en équipe. - Qualités d'écoute et capacités à échanger (communication et dialogue).
Investigation sur les adresses IP.	DGT, Sécurité informatique de la DGT, DICOM et la société typhon	Pilote	2 jours	<ul style="list-style-type: none"> - Développement de mes connaissances informatiques et de sa réglementation (Cnil). - Sens du contact et du relationnel.

Résumé

En France, les très petites, petites et moyennes entreprises (TPE/PME) représentent 99.7% des entreprises françaises, avec plus de dix millions de salariés. Les risques d'accidents sont nombreux et variés. De nombreuses études montrent que ces entreprises sont confrontées à de véritables difficultés à prévenir les risques professionnels. Fort de ces constats, l'État français a renforcé l'accompagnement des TPE/PME dans leurs actions de prévention et décide pour cela de lancer en janvier 2009 le site internet « travailler-mieux ». Seulement, la question qui se pose est de savoir si le dispositif numérique est pertinent pour communiquer des informations en SST à des TPE/PME.

Pour répondre à cela, il a fallu définir une démarche d'évaluation de sites internet institutionnels, inexistante avant cette étude. L'évaluation du site travailler-mieux s'est faite d'une part, par l'analyse des réponses des visiteurs au questionnaire mis en ligne sur le site, d'autre part, par l'étude des données statistiques du marqueur du site et enfin par l'évaluation du taux de conformité du site à la charte ergonomique (ergonomie, sécurité et accessibilité) définie par la DGME pour les sites gouvernementaux.

Les différents résultats obtenus montrent qu'un site internet, tel que travailler-mieux est un outil adapté et approprié pour communiquer des informations sur la SST et même pour les TPE/PME. Les résultats du sondage mis en ligne montrent également que ce site répond en grande partie aux attentes des visiteurs et particulièrement aux TPE/PME. L'augmentation du nombre de visites entre l'année 2009 et l'année 2010 (deux fois plus) montre qu'il est de plus en plus utilisé. Certaines suggestions des visiteurs corroborées par les non-conformités à la charte ergonomique montrent aussi que le site travailler-mieux doit être amélioré en termes d'accessibilité et d'ergonomie. Toutefois, l'ensemble des résultats de l'étude est très encourageant et montre à la DGT qu'il faut continuer à le mettre à jour et à l'améliorer.

La démarche d'évaluation de site institutionnel proposée paraît judicieuse et concluante. Elle permettra à la DGT d'améliorer les services proposés et à d'autres sites institutionnels d'évaluer leur site.

Mots clés: site internet institutionnel, santé et sécurité au travail, TPE/PME, outil de communication, prévention, démarche d'évaluation.

Abstract

In France, the very small, small and middle size companies (VSEs and SMEs) represent 99.7% of the French companies with more than 10 million employees. It exists, for them, many and various risks of accidents. Numerous studies show that these companies are facing real difficulties to prevent professional risks. With these findings, the French government strengthened the support of VSEs and SMEs in their preventive actions and decides to launch in January 2009 the website "travailler-mieux". But the question is whether a website is appropriate for communicating Occupational, Health and Safety (OSH) at work information to VSE/SME. To answer this, it was necessary to define an evaluation process of institutional websites, non-existent before this study.

The site assessment of "travailler-mieux" was done first, by analyzing the responses of visitors to the questionnaire posted on the website, then by studying the statistics of the marker website (Google Analytics) and finally by evaluating the rate of compliance of the site to the charter ergonomics (ergonomics, security and accessibility) defined by the DGME for government sites.

The different results obtained show that a website, such as "travailler-mieux" is best suited and appropriate to provide information on OSH and even for VSE/SME. The survey results posted online show that this website responds largely to expectations of visitors and especially to VSE/SME. The increase in visits between year 2009 and the year 2010 (twice) shows that it is increasingly used and so, that a website is a useful tool to communicate.

Some suggestions from visitors confirmed by non-compliance with the ergonomic charter also show that the website "travailler-mieux" should be improved in terms of accessibility and ergonomics. However, the overall results of the study are very encouraging and shows that the Government and the DGT need to continue to update and improve it.

The proposed process of evaluating institutional site seems judicious and meaningful. It will enable the DGT to improve services and other institutional sites to assess their site.

Key words: institutional website, safety and health at work, SME, communication tool, prevention, assessment process