



**issa**

INTERNATIONAL SOCIAL SECURITY ASSOCIATION  
ASSOCIATION INTERNATIONALE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE  
ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL  
INTERNATIONALE VEREINIGUNG FÜR SOZIALE SICHERHEIT

## Bonnes pratiques en sécurité sociale

Bonne pratique mise en œuvre depuis: 2015

---

**Vous assister en matière de sécurité:  
nous nous soucions de vous**

**Institut national d'assurance contre les accidents du travail**  
Italie

## **Résumé**

*Entre novembre 2015 et décembre 2017, un projet de formation expérimental a été mis en place par l'Institut national d'assurance contre les accidents du travail (Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro – INAIL) pour les travailleurs sociaux et le personnel de santé qui travaillent dans les établissements chargés de l'accueil et des soins aux personnes autonomes et dépendantes souffrant de divers degrés d'invalidité.*

*Le caractère innovant du projet réside dans le choix de l'utilisation d'une méthodologie de «théâtre en entreprise» ou de «laboratoire théâtral» afin de promouvoir la proactivité des travailleurs via l'analyse critique des comportements individuels et collectifs, encourageant ainsi les participants à s'améliorer.*

## **Problème ou défi**

*Quel problème ou défi votre bonne pratique devait-elle permettre de résoudre ou de relever? Veuillez fournir une brève description.*

Le projet «Garantir votre sécurité: nous veillons sur vous» portait sur la promotion de la santé au travail et la prévention des risques professionnels grâce à une méthode de formation expérimentale et innovante, en particulier pour l'Italie et pour le secteur de l'assistance sociale et médicale.

Le choix de ce secteur a été motivé, d'une part, par la croissance soutenue de l'emploi que ce secteur a connu ces dix dernières années et qui est liée à la hausse de l'espérance de vie moyenne en Italie et dans le reste de l'Europe et, d'autre part, par l'augmentation du nombre de blessures et de maladies professionnelles.

La mise en place d'un projet dans le domaine social et des soins de santé est par ailleurs justifiée par le manque de bonnes pratiques disponibles dans ce secteur, en raison notamment de l'expansion considérable qu'il enregistre actuellement.

## **Relever le défi**

*Quels étaient les principaux objectifs du projet ou de la stratégie mis en œuvre pour résoudre le problème ou relever le défi? Veuillez énumérer et décrire brièvement les principaux éléments de ce projet ou de cette stratégie en mettant plus particulièrement l'accent sur ses aspects innovants et ses effets attendus ou visés.*

Le secteur professionnel qui a été choisi pour le projet est représenté par deux fondations, à savoir l'*Opera Immacolata Concezione* (OIC) et l'*Istituti Riuniti Padovani di Educazione e Assistenza* (IRPEA), qui sont basées à Padoue et dans sa province et qui proposent: des établissements et services résidentiels pour les personnes âgées et fragiles; une assistance aux personnes souffrant d'un handicap; une éducation pour les enfants (école maternelle et primaire); des formations professionnelles pour les jeunes et les adultes; et l'accueil des étudiants, travailleurs à domicile, pèlerins et proches des patients hospitalisés.

Le personnel des fondations est en majorité féminin, possède un bon niveau d'éducation et est caractérisé par une présence importante de travailleurs étrangers.

Des formations approfondies ont été conçues pour susciter un véritable engagement de la part des travailleurs vis-à-vis de la culture de la sécurité au travail et, ainsi, les inciter à devenir de vrais «promoteurs de la sécurité», notamment dans les domaines à risque considérés comme particulièrement critiques par les travailleurs – notons que ces matières avaient déjà été abordées dans le cadre des formations obligatoires en vertu de l'article 37 du décret législatif n° 81/2008.

La formule innovante de cette formation a permis aux travailleurs concernés de devenir scénaristes, metteurs en scène et acteurs. Ils ont été placés dans un environnement différent de la salle de cours habituelle et ont testé la méthode de «formation par le théâtre» ou du «théâtre en entreprise», qui, grâce à la stimulation émotionnelle, vise à optimiser l'efficacité de la formation en proposant une approche différente de la vie quotidienne et en suscitant des changements de comportement positifs tant au niveau individuel que collectif.

Comme le suggère le titre du projet «Vous assister en matière de sécurité: nous nous soucions de vous», il s'agit d'encourager les travailleurs à accorder une attention particulière à ceux qui, au quotidien, doivent apporter des soins spécifiques et aider leurs utilisateurs/patients dont l'état de santé est critique.

Le projet visait à répondre aux problèmes suivants:

- risques liés à de mauvaises postures et de mauvais mouvements manuels;
- risques biologiques;
- risques posés par le stress lié au travail;
- risques liés aux différences de genre, d'âge, d'origine géographique, etc.

La méthodologie du théâtre en entreprise propose une activité dynamique qui alterne ateliers pratiques et analyse du travail accompli, ce qui permet de réévaluer la dimension ludique en tant qu'élément central de l'apprentissage afin de corriger les mauvaises attitudes de la vie quotidienne.

Compte tenu du caractère innovant de cette méthode, une leçon pilote a d'abord été mise en place pour tester le système. Chaque session de cours dure huit heures, concentrées sur une seule journée. Après une brève présentation des quatre principaux profils de risque critiques du secteur professionnel et une brève description des notions fondamentales de la dramaturgie, les participants sont répartis en quatre groupes. Chaque groupe est chargé d'analyser un facteur de risque qui doit être interprété lors d'une représentation théâtrale.

A la fin de la première partie de la journée, chaque groupe doit avoir élaboré un scénario, préparé les costumes et identifié les acteurs parmi les membres du groupe. La deuxième partie de la journée est consacrée à la présentation du «premier travail» de chaque groupe face à un public composé des autres participants.

Lors de chaque session, tous les participants ont la possibilité de jouer plusieurs rôles (scénariste, costumier, metteur en scène, acteur, spectateur, critique, etc.), ce qui permet de varier les points de vue sur les sujets abordés: ainsi, chaque travailleur/participant devient son propre formateur et le formateur de ses collègues grâce à la mise en scène de performances théâtrales (saynètes, comédies musicales) portant sur les «erreurs» quotidiennes commises au niveau des comportements et des procédures, tout en utilisant le même environnement de travail comme

cadre. Les variations méthodologiques sont évoquées par la comparaison entre collègues et l'utilisation de l'ironie, de l'improvisation, de la légèreté, de la dramatisation et de la dédramatisation.

Toutes les représentations sont filmées afin de sélectionner les travaux les plus représentatifs qui seront utilisés comme support de formation pour de futures initiatives destinées à d'autres travailleurs qui ne sont pas concernés par ce projet.

## **Objectifs à atteindre**

*Quels objectifs quantitatifs et/ou qualitatifs ou indicateurs clés de performance avaient été définis pour le projet ou la stratégie? Veuillez les décrire brièvement.*

Le projet prévoit des actions d'information et de sensibilisation destinées à tous les employés des deux fondations (environ 1800 travailleurs) ainsi qu'une formation spécifique pour un groupe représentatif de près de 270 travailleurs sélectionnés. Parmi les acteurs de ce projet figurent, en plus des deux fondations mentionnées, des représentants de la direction générale Vénétie de l'INAIL, du *Patronato Inca CGIL* de la région de Vénétie, de l'*Azienda Ulss 6 Euganea* et de la Confédération générale italienne du travail (*Confederazione Generale Italiana del Lavoro – CGIL*), qui ont participé non seulement à la conception et à la préparation des formations, mais également au suivi de toutes les étapes de la réalisation et de la finalisation du projet.

La formation a été dispensée à 264 travailleurs, répartis en 15 sessions, pour un total de 120 heures de cours. Elle a commencé avec une leçon pilote visant à tester le système grâce à la collecte et à l'analyse des impressions des travailleurs.

## **Evaluation des résultats**

*La bonne pratique a-t-elle été évaluée? Veuillez fournir des données sur l'impact et les résultats de la bonne pratique à partir d'une comparaison entre les objectifs visés et les résultats réellement obtenus, d'indicateurs avant-après et/ou d'autres types de statistiques ou indicateurs.*

A la fin de chaque session de cours, un questionnaire papier a été distribué aux participants, afin de mesurer le degré de satisfaction individuelle dans les domaines suivants:

- évaluation de la satisfaction globale, en particulier par rapport aux attentes initiales;
- avis sur la structure d'accueil et l'organisation des activités;
- avis sur les formateurs;
- amélioration des compétences personnelles et augmentation de la performance au travail;
- questions ouvertes sur les forces et les éléments critiques observés.

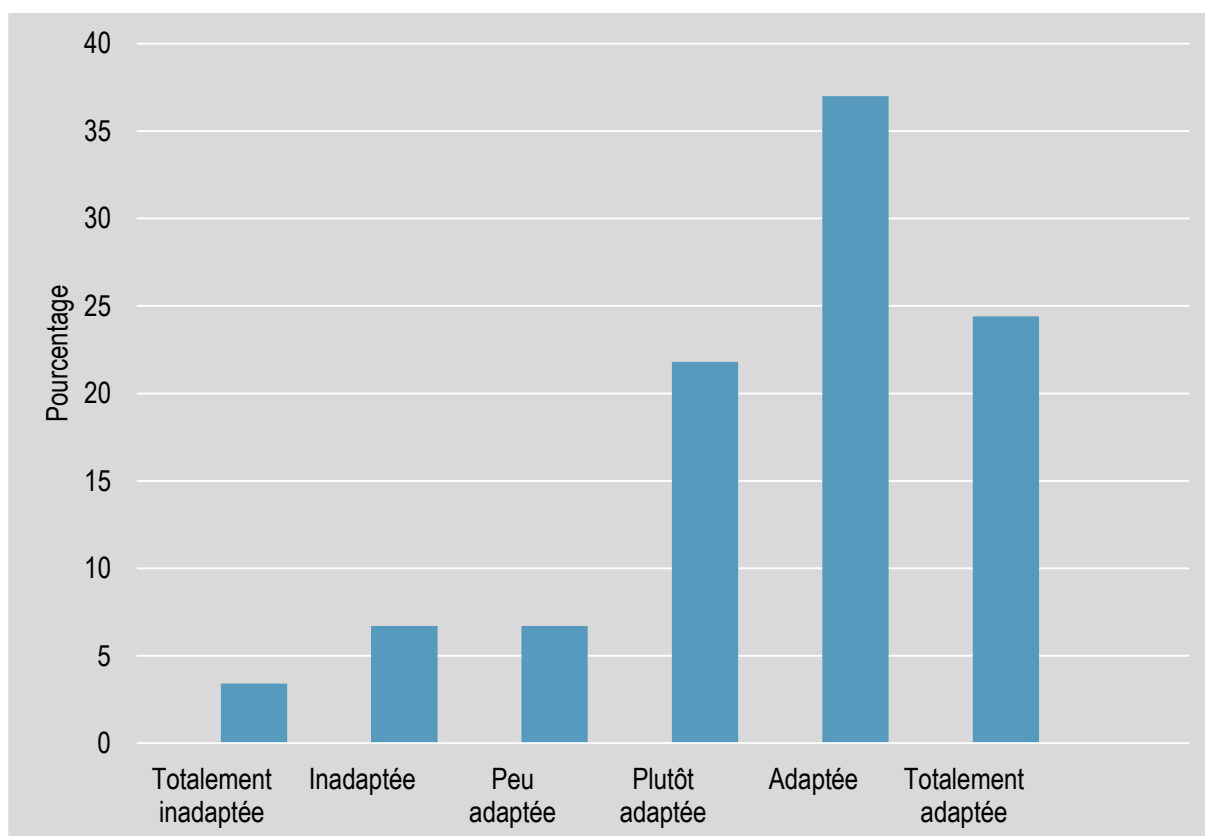
Considérant un indicateur de référence de 75 pour cent de sujets satisfaits, 90 pour cent des participants ont déclaré être très satisfaits de la formation, dont 84 pour cent estiment qu'elle a dépassé leurs attentes initiales.

Notons par ailleurs que 96 pour cent des participants ont émis un avis positif sur les formateurs et 95 pour cent ont constaté une amélioration de leurs compétences. Enfin, 88 pour cent d'entre eux sont confiants quant à l'amélioration de la qualité de leur travail.

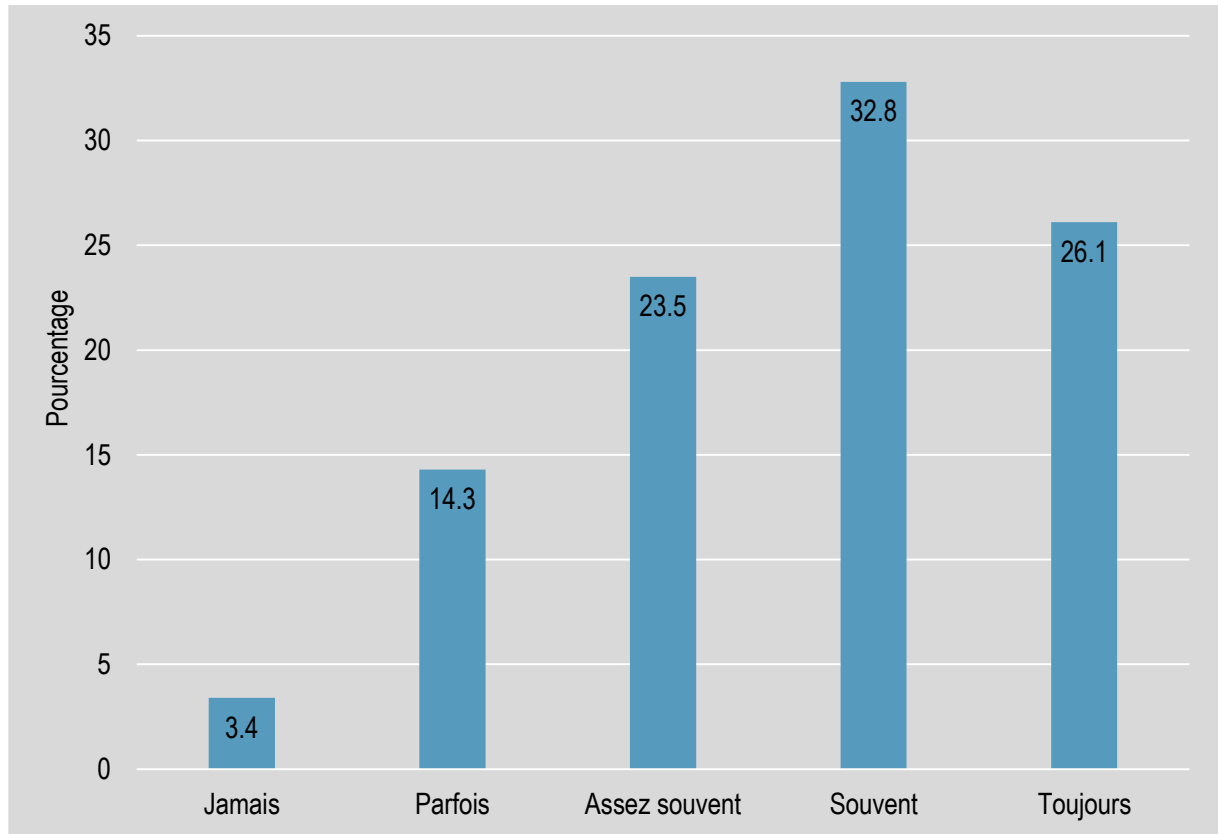
Après un semestre, une analyse *a posteriori* de l'efficacité a été menée en guise de suivi, qui consistait en un questionnaire distribué et collecté en ligne. Les résultats sont donnés dans les graphiques 1, 2 et 3.

Compte tenu des résultats encourageants, l'INAIL continue d'utiliser cette méthode, notamment en raison de la propension manifestée par les participants à analyser de manière critique le contexte organisationnel de leur travail et à proposer des solutions concrètes et spécifiques dans leurs domaines professionnels. Par ailleurs, 42 pour cent des apprenants ont déclaré avoir pris conscience de l'importance d'une culture de «signalement des erreurs», ce qui constitue très certainement un résultat notable.

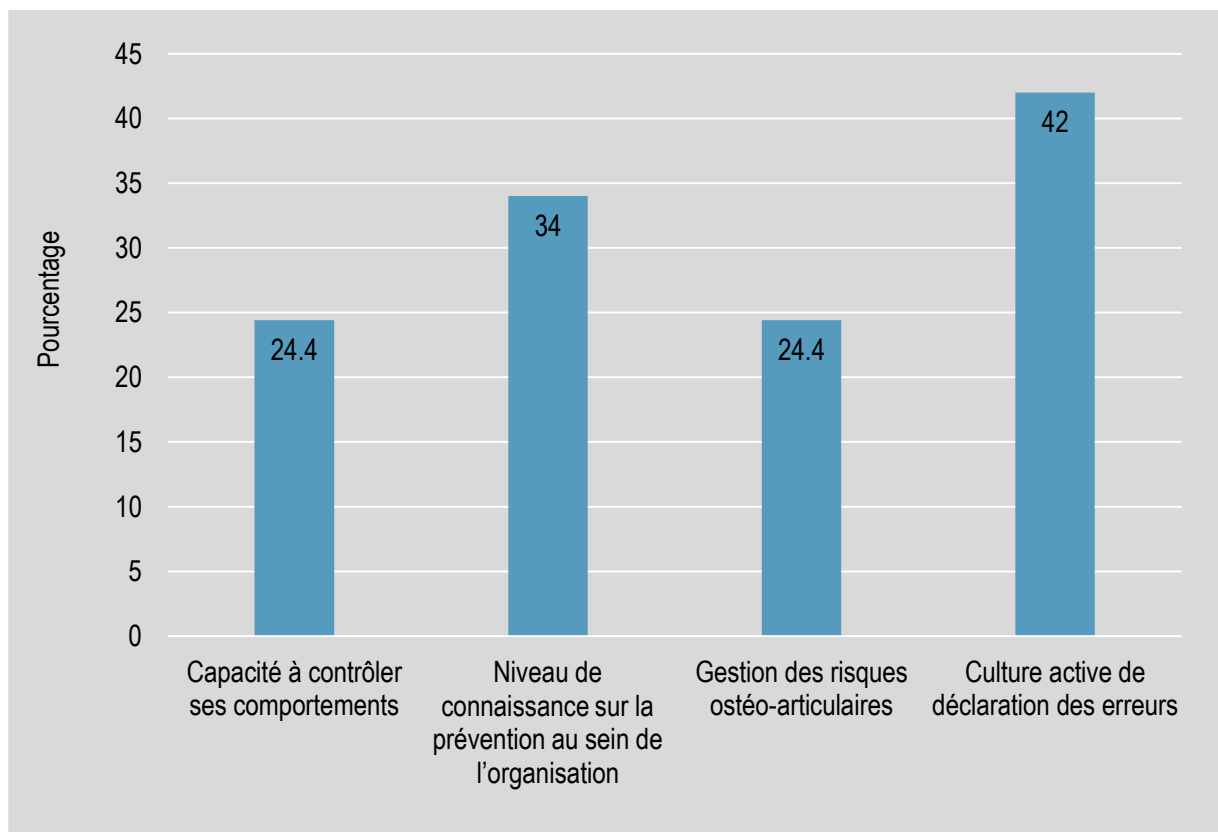
**Graphique 1.** *Evaluations de suivi de la méthode de formation du «théâtre en entreprise»*



**Graphique 2.** *Suivi des possibilités d'étendre ce genre de formation à leurs collègues*



**Graphique 3.** *Suivi des compétences personnelles à améliorer*



## Enseignements tirés

*Veillez, en vous appuyant sur l'expérience de votre organisation, citer trois facteurs au maximum qui, selon vous, sont indispensables à la reproduction de cette bonne pratique. Veillez citer trois risques au maximum qui sont apparus/pourraient apparaître lors de la mise en œuvre de cette bonne pratique. Veillez décrire brièvement ces facteurs et/ou ces risques.*

Une table de coordination a été mise en place pour ce projet, composée des représentants des participants. Cette table se réunit tous les quatre mois pour discuter de l'orientation stratégique de l'ensemble du projet.

Afin de veiller à une gestion efficace et concrète des activités, un comité de direction a été établi. Il se réunit deux fois par an pour poursuivre le développement de la méthodologie d'enseignement, gérer les aspects opérationnels et logistiques du projet et informer la table de coordination de l'avancement du travail afin de permettre à cette dernière de réfléchir aux étapes et actions suivantes.

Pour garantir la réussite et la reproductibilité de ce projet, il a été décidé d'impliquer, lors de chaque session, tous les niveaux et profils professionnels de l'organigramme des deux fondations.

En ce qui concerne les principaux problèmes potentiels et les leçons tirées, nous aimerions souligner les points suivants:

- Tout problème lié au temps disponible pour définir les modalités de la formation peut être résolu en organisant l'activité sur une seule journée de huit heures.
- Pour surmonter l'inhibition/la timidité potentielle de certains participants quant à la représentation théâtrale, il est conseillé de ne pas informer les participants de la méthode d'enseignement adoptée et de demander à ceux qui ont déjà participé de ne pas «anticiper» les activités de la journée de formation.
- Comme expliqué dans les facteurs permettant de reproduire cette expérience, la formation ne sera efficace et percutante qu'avec la participation de l'ensemble de la hiérarchie de l'organisation, afin de bien saisir tout ce que l'organisation est prête à investir pour mener à bien cette activité.