

LA FORMATION ORGANISÉE PAR LE SYNAMAP ET L'ITES

PROPOSER AUX VENDEURS UNE EXPERTISE EN EPI PAR UNE AIDE À L'IDENTIFICATION DES DANGERS ET À L'ANALYSE DES RISQUES.

En mettant en place des stages de formation technique des commerciaux en EPI, le Synamap, en partenariat avec l'ites (Institut technologique européen de la sécurité), à Châtellerauld, et la Maison de la formation, à Poitiers, s'est fixé pour objectifs d'assurer aux vendeurs : une mise à niveau complète des connaissances pour chaque famille d'équipement de protection individuelle, un apprentissage professionnel de ce qu'il faut connaître des EPI, ainsi qu'une approche différente du fonctionnement des entreprises utilisatrices par rapport aux services sécurité, aux CRAM, inspections du travail, etc.



1. LE CONSTAT DU PRÉSIDENT DE LA COMMISSION FORMATION

"En supervisant l'ensemble des formations depuis 2003 et en coordonnant l'intervention des différents formateurs, j'ai pu évaluer l'importance, l'efficacité et, surtout, la nécessité de ces stages", souligne Jean Knauf, président de la Commission formation du Synamap.

"Destinés essentiellement aux technico-commerciaux sédentaires et de terrain ainsi qu'aux assistants des entreprises distributrices d'EPI, ces formations doivent leur permettre d'être capables de négocier et d'argumenter au niveau des responsables sécurité des CHSCT et des services achats. De proposer une expertise en EPI par une aide à l'identification des dangers et l'analyse des risques dans le respect de la réglementation. De maîtriser le vocabulaire adapté, et bien sûr, de tenir compte en permanence de l'état d'évolution de la technique.

"Mais, malheureusement, constate Jean Knauf, beaucoup de vendeurs sont encore incapables de faire une analyse de poste de travail sérieuse et de poser les bonnes questions pour effectuer une évaluation correcte des risques. Ils ne peuvent donc préconiser la protection la mieux adaptée. Or, un EPI n'est pas un produit de consommation industriel quelconque. Il ne faut pas oublier qu'il est destiné à être porté par des

femmes et des hommes confrontés quotidiennement à des risques d'accidents du travail ou de maladies professionnelles."

UN ARGUMENTAIRE COMMERCIAL NE SUFFIT PLUS...

Longtemps dirigeant d'une entreprise de fabrication de vêtements et gants de protection, le président de la Commission formation, se souvient qu'il avait développé un partenariat avec les distributeurs d'EPI. "J'avais alors été vite confronté au manque de connaissances techniques d'une majorité de commerciaux, ce qui était assez compréhensible au regard de la quantité et de la diversité des articles qu'ils avaient déjà à proposer dans leur catalogue." Compte tenu de l'évolution du secteur de la sécurité, le vendeur ne peut plus seulement se contenter d'avancer un argumentaire commercial. Il doit connaître et maîtriser les risques potentiels, afin d'apporter une solution d'expert. "Et les fabricants se doivent d'accompagner ces vendeurs dans leurs démarches auprès des utilisateurs", relève notre interlocuteur. Le développement stratégique du métier de distributeur et sa valeur ajoutée ne peuvent résider que dans sa capacité à mettre en avant les critères de spécialisation technique en EPI de ses commerciaux. "Or, à ce jour, poursuit Jean Knauf, je pense que seules les formations proposées par le Synamap



"J'ai été marqué par l'intervenant sur les antichutes, qui a évoqué le problème relatif aux points d'ancrage souvent bricolés, a-t-il dit !"

JACQUES CAILLE, TECHNICIEN REGIONAL DE PREVENTION

sont en mesure de répondre à ce besoin. Et je regrette que beaucoup d'entreprises de distribution n'aient pas encore pris ou ne veulent pas prendre conscience de cette situation. Il est vital pour eux d'intégrer cette formation dans leur force de vente, d'autant plus que le coût en est dérisoire, en comparaison de l'enjeu."

2. L'OPINION DES STAGIAIRES

JACQUES CAILLE, TECHNICIEN RÉGIONAL DE PRÉVENTION : "DES ÉCHANGES ENRICHISSANTS !"

Le Service régional de l'Inspection du travail, de l'emploi et de la politique sociale agricoles (Sri-tepsa) est l'un des services de la Direction régionale de l'Agriculture et de la forêt (Draf). En son sein, d'autres missions existent, telles que celles relatives à la santé au travail pour les salariés relevant du régime agricole. Cette mission est assurée par le technicien régional de prévention, placé sous l'autorité directe du chef du Service régional de l'Inspection du travail, de l'emploi et de la politique sociale agricoles. Les missions de cet agent peuvent, schématiquement, se résumer sous le terme de conseiller technique auprès :

- > des chefs d'entreprise (du régime agricole), pour les problèmes liés à la santé sécurité au travail ;
- > des inspecteurs du travail (du régime agri-

cole), pour les aspects techniques des enquêtes ou contrôles relatifs aux installations, équipements de travail ;

- > du ministère de l'Agriculture (Bureau réglementation et santé au travail), pour le contrôle de la conformité des équipements de travail agricoles (machines) lors des salons ou foires expositions (ex. : Sima, Vinitech), pour l'étude des normes.

UNE FORMATION COMPLÉMENTAIRE

"Ce qui m'a convenu, lors de cette formation, c'est d'aborder l'ensemble des EPI, explique Jacques Caille. Les participants - des vendeurs - n'avaient pas la même approche que moi des EPI, ce qui s'est avéré enrichissant au niveau des discussions. L'existence d'un document regroupant les références normatives des EPI indispensables au niveau du conseil a été appréciée. Cette formation est complémentaire de celle de technicien régional de prévention, dans le sens où la réglementation (Code du travail) précise que l'employeur doit, dans certaines conditions, protéger les opérateurs avec des EPI, sans faire référence à des critères techniques pour leur préconisation. Il est bien évident que le conseil doit porter sur l'obligation, mais aussi sur le choix technique, de l'équipement. Auparavant, les formations que j'ai suivies étaient principalement axées par rapport à

un type de risque, comme : le risque chimique dans l'utilisation des produits phytosanitaires, avec un développement fait, dans le "chapitre protection" sur les EPI associés à ce risque. Idem pour le bruit, les chutes de hauteur. Avec le recul de quelques mois, je peux dire que j'ai été marqué par l'intervenant sur les antichutes, qui avait évoqué, au cours de sa formation, le problème relatif aux points d'ancrage souvent "bricolés", disait-il, par l'entreprise. J'ai constaté que je rencontre fréquemment ce cas de figure dans les silos de céréales, où il nous faut nécessairement descendre pour le nettoyage. Du reste, après avoir mené un travail de sensibilisation sur ce sujet, j'ai appris qu'une coopérative récemment visitée a décidé de faire vérifier les points d'ancrage par un organisme compétent !"

Direction régionale de l'agriculture et de la forêt Dijon (21) - 22d bd Winston Churchill - BP 87865 - tél. : 03 80 39 31 40.

SÉBASTIEN GOZZI, DISTRIBUTEUR INDÉPENDANT : "CETTE FORMATION M'A ENRICHIS !"

Spécialisée dans la protection incendie, la société Gozzi Protection (deux commerciaux et une secrétaire) s'est ouverte au marché des EPI depuis deux ans, afin de mieux maîtriser le marché de la protection des hommes et des biens.

"Beaucoup de vendeurs sont encore incapables de faire une analyse de poste de travail sérieuse et de poser les bonnes questions pour effectuer une correcte évaluation des risques"

JEAN KNAUF, PRÉSIDENT DE LA COMMISSION FORMATION

Intervenants et stagiaires réunis lors des sessions de formation techniques des commerciaux en EPI organisées conjointement par le Synamap et l'ites à Châtellerauld. Objectif : une mise à niveau complète des connaissances pour chaque famille d'équipement de protection individuelle.





" Cette somme d'informations présentée par des experts devrait nous permettre de mieux argumenter auprès de nos clients "

SÉBASTIEN GOZZI, DISTRIBUTEUR INDEPENDANT

Interrogé sur les sujets qui l'ont marqué, au cours de cette formation, son dirigeant répond : " Cette somme d'informations présentée par des experts devrait nous permettre de mieux argumenter auprès de nos clients. Nous avons en effet abordé différents sujets d'importance, comme le Code du travail – obligation de protéger les salariés et de faire porter les EPI –, et aussi la responsabilité civile et pénale du chef d'entreprise. " Puis, les notions d'évaluation des risques par poste de travail et par activité professionnelle, suivies des normes en vigueur pour les différentes familles d'EPI, les conditions de fabrication, les règles de préconisation des EPI.

UNE BONNE PROTECTION AMÉLIORE LA PRODUCTION

" J'ai bien intégré l'idée forte selon laquelle une bonne protection améliore la production. Car une personne bien protégée assure une présence assidue à son poste de travail, à l'inverse d'une personne mal protégée, qui risque l'accident – et donc l'arrêt de travail, avec tous les frais directs et indirects qui en découlent. Enfin, je retiendrais le terme de qualité pour définir cette formation et ses formateurs qui sont des professionnels – fabricants et intervenants –, pour dire qu'exercer notre métier dans la " Qualité ", c'est déjà faire œuvre de protection ! " Avec quelques mois de recul, j'observe que mon argumentation s'est en-

richie d'exemples concrets, avec des résultats à la clé. J'ai élargi mes connaissances techniques en matière d'EPI et la connaissance du déroulement des tests, par exemple, permet de rendre plus concrète la notion de niveaux de performances. Et j'ai surtout l'assurance d'exercer mon métier dans les règles de l'art. J'avais déjà suivi des formations, mais celle dispensée par le Synamap fait partie des meilleures auxquelles j'ai pu assister, pour la qualité des intervenants, des supports pédagogiques, de l'attention des organisateurs et des structures mises à notre disposition. "

Société Gozzi Protection
Z.I. des Blanchisseries,
rue Leprince-Ringuet, 38500 Voiron.
Tel : 04 76 05 24 77 - Fax : 04 76 05 99 16
protection@gozzi-protection.com

GILLES BLAISE, FIPROTEC : " CE QUI A ÉTÉ DIT ET FAIT DOIT ÊTRE BIEN COMPRIS ! "

" En fournissant un concentré de formation dans presque tous les domaines touchant aux EPI, durant quelques jours, le Synamap et l'ites se surpassent, grâce à des formateurs et participants de tous horizons, déclare Gilles Blaise (dix ans d'expérience vente terrain des EPI), commercial, depuis fin 1993, à l'Agence Fiprotec Reims. " Cette démarche permet une mise à jour des connaissances, tant en matière de normalisation qu'en

termes de préconisations en clientèle, en sachant qu'en cas de doute ou de méconnaissance, un support est fourni à tous. Enfin, et logiquement, après chaque formation, une évaluation clôture le travail fourni pendant le stage. " Cette formule favorise la remise à niveau dans tous les domaines abordés ainsi que les échanges d'expériences entre intervenants et participants. Ces échanges seraient du reste à développer, de même que les corrections de contrôle pourraient être plus détaillées, ensemble.

" J'ajouterais que, pour certains EPI, les formations mériteraient d'être un peu plus étalées dans le temps. "

Agence Fiprotec Reims
74, rue du Dr Lemoine (51)
Tél. : 03 26 02 24 28

VIRGINIE BOLLE : " UN PEU PLUS D'EXERCICES PRATIQUES SERAIENT BIENVENUS ! "

Assistante commerciale chez Fiprotec à Saint-Pol-sur-Mer depuis peu, Virginie Bolle travaille en binôme avec les commerciaux. " Etant donné ma récente arrivée chez Fiprotec, cette formation ne pouvait que m'être profitable, reconnaît-elle. Je constate que je peux déjà mieux conseiller les clients, en étudiant leurs besoins selon leur environnement, le type de poste, ou encore les produits utilisés, de façon à effectuer ensuite une



" Je participe à ces stages depuis 2002, mais l'IFTH intervient depuis 2000, date de création de cette formation. "

CAROLE GARBOWSKI, FORMATRICE - IFTH

meilleure analyse des risques. J'ai également acquis une plus grande réactivité face à des demandes urgentes.

" En quatre jours, les formateurs ont, dans l'ensemble, bien réussi à gérer le temps qui leur était imparti. Ils ont ciblé l'essentiel et ne se sont pas trop attardés sur les détails. Cependant, j'aurais aimé que les différents modules soient rythmés par plus d'animations, comme des exercices pratiques, des mises en situation, etc. "

Agence Fiprotec – Saint-Pol-sur-Mer (59)
Avenue Maurice-Berteaux - Tél. : 03 28 51 81 10

3. LE POINT DE VUE DES FORMATEURS

UNE PROPOSITION DE CAROLE GARBOWSKI, FORMATRICE - IFTH

Lors de la dernière formation Synamap-ites, Carole Garbowski, formatrice, est intervenue pour une partie de la présentation " vêtements de protection " qui comprend deux volets différents. " Personnellement, je participe à ces stages depuis 2002, mais l'IFTH intervient depuis 2000, date de création de cette formation. L'IFTH, centre technique, a régulièrement effectué des formations dans le domaine du textile et de l'habillement. Comment travaillons-nous ? Nous ne connaissons pas à l'avance le niveau des par-

ticipants. Or, il s'avère que le public est hétérogène, ce qui ne permet pas de cibler l'attente de chaque participant. Un vendeur au comptoir n'aura, évidemment, pas le même besoin qu'un chef des ventes. Il serait donc nécessaire de mieux définir ces besoins. "

CRÉER À L'AVENIR DES GROUPES DE NIVEAU

" D'une manière générale, la partie vêtement ne me semble pas correctement ciblée. Personnellement je pense que, en fin de session, l'objectif n'est pas totalement atteint. " Pour les débutants, la formation est sans doute trop complexe et le stagiaire n'en retire pas suffisamment d'éléments à appliquer concrètement. Pour les stagiaires confirmés, la formation me semble suffisante, mais le monde du vêtement étant très étendu, il est difficile de répondre à l'attente des stagiaires sans savoir sur quelle gamme de produits ils souhaitent travailler. Il n'est pas possible de développer correctement, en si peu de temps, une vingtaine de types de protections. Le formateur est donc obligé de réaliser une sélection arbitraire. Selon moi, il conviendrait, à l'avenir, de créer des groupes de niveau et de mieux cibler le besoin des stagiaires. Le formateur pourra alors adapter sa présentation. "

IFTH - Avenue Guy-de-Collongue
69134 Ecully Cedex
Tél. : 04 72 86 16 22 - cgarbowski@ifth.org

PHILIPPE BETHOUX, FORMATEUR ANTICHUTE - GAMESYSTEM

Spécialiste de l'antichute, Philippe Bethoux est formateur depuis treize ans. A l'occasion de la dernière formation, organisée conjointement par le Synamap et l'ites, il s'est ainsi rendu compte que les stagiaires avaient des lacunes évidentes dans le domaine du contrôle réglementaire. " Pour simplifier la présentation du contexte normatif et législatif de l'antichute, je reste convaincu qu'il faut rendre plus interactif le contenu proposé, en s'appuyant sur des jeux de rôles vendeur-client.

Concernant l'orientation de la vente des produits, il convient de développer l'écoute client, c'est fondamental, et miser, une fois encore, sur des jeux de rôles, en remettant, comme cela est fait, une " bible " aux stagiaires. " Selon lui, la formation donnée doit toujours conserver une partie pratique – qu'il juge insuffisante ! Faut-il pour autant créer des groupes de niveau ?

A cette question, Philippe Bethoux répond par la négative. " La synergie est utile. Dans la vie courante, la différence de niveau entre interlocuteurs est toujours présente ! "

Gamesystem
450, avenue de l'Europe – ZIRST
38330 – Montbonnot-St-Martin -
Tél. : 04 76 04 10 06 - pbethoux@gamestream.fr

" Cette démarche permet de mettre à jour nos connaissances et d'améliorer nos modes de préconisations en clientèle "

GILLES BLAISE, AGENCE FIPROTEC



" Il faut rendre plus interactif le contenu proposé en s'appuyant sur des jeux de rôle vendeur-client "

PHILIPPE BETHOUX, GAMESYSTEM





DU NOUVEAU À L'ITES : UNE FORMATION COMMERCIALE SPÉCIFIQUE

L'ites est un institut consulaire et bénéficie d'une certaine indépendance, notamment vis-à-vis des autres établissements scolaires ou universitaires. L'ites accueille, chaque année, une centaine d'élèves et une quarantaine d'enseignants sous statuts divers, qui interviennent régulièrement. Il est donc intéressant de noter que, pour la rentrée 2004/2005, l'ites proposera à ses élèves une formation commerciale spécifique sur une base de 512 heures de techniques de vente, 88 heures de généralités, 100 heures consacrées aux EPI et environ 400 heures en entreprise. Voilà qui devrait assurer une source de recrutement très attendue par le milieu de la distribution et permettre de faire face à la pénurie actuelle de commerciaux spécialisés.

ITES : 1 rue Jean-Monnet -
86100 Châtelleraut - Tél.: 05 49 93
58 00 - Web : www.ites.fr

Protection individuelle ou protection collective ?

QUELLE EST LA REPRÉSENTATIVITÉ DU SYNAMAP DANS LE DOMAINE DE LA PROTECTION COLLECTIVE ?

Le Synamap n'est pas seulement un syndicat de fabricants d'EPI. Nos statuts précisent que nous représentons les fabricants et les distributeurs d'équipements de protection individuelle et collective de l'homme au travail. En revanche, la protection intégrée aux machines n'est pas de notre ressort. Notre souhait, notre vocation et notre volonté, c'est la sécurité des travailleurs.

Nos préoccupations vont, en fait, au-delà de la protection individuelle ou collective. Le Synamap s'est récemment ouvert à tous les acteurs concernés par le sujet : professionnels de l'ergonomie, de la prévention, mais aussi consultants spécialisés, laboratoires d'essais, services, et, en amont, les fabricants de matières premières.

QUELLE PLACE ACCORDER À CES DEUX TYPES DE PROTECTION ?

Nous considérons les EPI, non pas comme un dernier recours, mais comme le complément naturel d'une protection au départ collectivisée : suppression maximale des risques en amont, mise en place d'une protection collective, puis en complément d'une protection individuelle. N'a-t-on pas constaté que les entreprises qui ont mis en place une bonne protection collective sont généralement les meilleures utilisatrices d'EPI ? C'est lorsque les EPI ne sont pas utilisés dans des entreprises où l'on estime que la protection collective suffit, que l'accident arrive ! Il est en effet nécessaire de sensibiliser le travailleur aux dangers et aux risques. La protection individuelle n'est pas seulement destinée à protéger de façon primaire, elle permet également d'attirer l'attention du travailleur sur un environnement dangereux.



WWW.SYNAMAP.FR

Une formation pleinement justifiée !

RAYMOND SIEFFERT, EN TANT QUE PRÉSIDENT DU SYNAMAP, QUEL MESSAGE SOUHAITEZ- VOUS TRANSMETTRE À PROPOS DE LA FORMATION QUE PROPOSE VOTRE SYNDICAT ?

" Le but de notre formation est de transformer le vendeur en expert. Nous lui donnons, d'une part, les moyens d'un dialogue au niveau de l'ingénieur sécurité d'une entreprise. Pour cela, il lui faut acquérir de bonnes connaissances sur la réglementation, le Code du travail, l'analyse des risques, etc. D'autre part, il doit pouvoir être

l'éventuel relais pour des PME dans lesquelles il n'y a souvent pas de responsable sécurité. Le vendeur doit apporter son savoir en la matière, faire une analyse des risques et préconiser la meilleure protection.

QUELS SONT, SELON VOUS, LES QUALITÉS D'UN BON VENDEUR D'EPI ?

"Nous ne voulons pas que le vendeur vienne simplement proposer des gants, des chaussures, etc. et sorte son catalogue ! Il doit savoir

poser les bonnes questions sur les différents postes de travail, les risques auxquels il faut faire face, les contraintes techniques de chaque tâche, ce qui permet de définir les niveaux d'ergonomie et de performance des EPI, etc. Il doit posséder les connaissances nécessaires pour pouvoir informer, sensibiliser, conseiller et préconiser. Il doit savoir faire une analyse de poste et des risques. C'est la base indispensable pour garantir une bonne protection et donner de la crédibilité. D'où les stages du Synamap...!"