



Université ABDERRAHMANE MIRA de Bejaia

Faculté des sciences humaines et sociales

Département des sciences de l'information et de la communication

Mémoire de Fin de cycle

Thème

**La communication préventive en Algérie entre la
réglementation et la réalité.**

Cas pratique :

**Le service hygiène, sécurité et environnement, la SNTF de la
wilaya d'Alger**

En vue de l'obtention du diplôme de master en
sciences de l'information et de la communication

Option : Communication et relations publiques

Réalisé par :

**Djabri Lydia
Biba Lounes**

Encadré par :

Mme IFOURAH Dib Rabiaa

Année universitaire :

2023-2024

REMERCIEMENT

En préambule de ce projet, je remercie **ALLAH** le tout puissant de m'avoir donné le courage et la patience afin de finaliser mon mémoire de fin d'étude.

Ce mémoire est l'aboutissement d'un parcours de cinq ans que je n'aurai pas pu réaliser seule.

Je souhaite adresser ici mes remerciements aux personnes qui m'ont apporté leur aide et qui ont ainsi contribué à l'élaboration de ce modeste travail, tel que mon binôme monsieur **BIBA LOUNES** pour sa disponibilité malgré la distance qui ne l'a pas empêché d'être là pour la continuité de ce mémoire.

Tout d'abord, je voudrais remercier infiniment ma tuteur, **Mme IFOURAH DIB RABIAA**, pour son suivi, pour son soutien, pour ses conseils, son encouragement, sa patience et son intérêt porté sur le travail et sa disponibilité malgré la charge pédagogique dont elle avait su partager et faire les parts des choses.

D'autre part, je remercie également le responsable du service (hygiène, sécurité et environnement) du dépôt de la **SNTF** monsieur **Medjanni Djamel** et son adjoint **Mr. Kahlrass Sofiane** ainsi que le directeur de la direction et tous les membres de l'équipe pour leur accueil chaleureux, leur gentillesse, leur bonne humeur en générale. J'ai eu un grand plaisir à travailler au sein de leur entreprise et cette première véritable expérience m'a été très favorable.

Dédicaces

Du plus profond de mon cœur, Je dédie ce fruit de mon acharnement et mon dur travail à tous ceux qui me sont chers,

🌸 À LA MÉMOIRE DE MA MAMAN 🌸

Je dédie cet évènement marquant de ma vie à la mémoire de ma très chère maman disparue trop tôt, qui n'a malheureusement jamais pu assister à toutes mes réussites. J'espère que du monde qui est sien maintenant, tu apprécieras cet humble geste comme preuve de reconnaissance de la part de la petite fille que tu as quitté à un très jeune âge, qui a toujours prie pour le salut de ton âme. Puisse dieu le tout puissant l'avoir en sa sainte miséricorde.

À MON AIMABLE FIANCEE " Mounir " ET MA BELLE FAMILLE

Tu as toujours été mes cotes pour me soutenir et m'encourager, et faire à ce que les choses soit plus qu'une question de simplicité, que ce travail traduit ma gratitude et mon affection.

À mes très chers beaux-parents, ainsi que mes deux beaux-frères " Boualem " et " Wahib ", en signe d'amour, de reconnaissance et de gratitude pour le dévouement et les sacrifices dont vous avez fait toujours preuve à mon égard, vous avez fait à ce que vous soyez ma propre famille, cette dernière que je n'ai pas eu la chance d'avoir.

Et enfin, à mes ami(e)s chacun son prénom, et mes très chères copines avec qui j'ai passé mes dernières années d'études.

LYDIA

Tableau d'abréviations :

Abréviation :	Signification :
S.N.T. F	Société nationale des transports ferroviaires.
H.S.E	Hygiène, sécurité et environnement
P.I.I	Plan interne d'intervention
E.P.I	Équipements de protection individuels
S.P.S.T	Sécurité et protection de la santé au travail
C.S.E	Comité social et économique
O.R.S.E.C	Organisation de la réponse de sécurité civile
P.S.I	Plan de sûreté interne
A.F.L	Analyse des et des causes
O.N.G	Organisation non gouvernementale
G.M	Gestion de maintenance (General Motors)

Liste des tableaux :

Numéro du tableau	Titre des tableaux
Tableau Num 01	Analyse d'accidents enregistrées au sein du service <i>HSE</i> de l'année 2022.
Tableau Num 02	Analyses des accidents enregistrées durant l'année 2023 du service <i>HSE</i> .



SOMMAIRE

INTRODUCTIONI

CADRE MÉTHODOLOGIQUE

CHAPITRE 01 : ANALYSE CONCEPTUEL

1. La problématique.....	3
2. Hypothèses.....	6
3. Définition des concepts clés	6
4. Les raisons du choix du thème	9
5. Les objectifs de la recherche.....	9
6. Les indicateurs de la recherche.....	10
7. Les études antérieures	11

CHAPITRE 02 : DÉMARCHE MÉTHODOLOGIQUE

Préambule.....	15
8. L’approche théorique	16
9. La relation entre le modèle de la communication managériale et notre sujet de recherche.....	17
10. La méthode de recherche.....	18
11. La technique de la recherche utilisée.....	18
12. La population mère et procédée d’échantillonnage	18
13. Les étapes de la recherche.....	19

CADRE THÉORIQUE

CHAPITRE 03 : LA PRÉVENTION AU SEIN DES ORGANISATIONS

Préambule.....	23
Section 01 : Historiques du phénomène “Prévention”	24
1. L’histoire de la prévention	24

2. Les débuts de la réglementation de la prévention au sein des organisations.....	24
3. Les premières interventions publiques.....	25
4. La prévention au sein des organisations algériennes.....	25
5. Les objectifs de la prévention dans les organisations.....	26
Section 02 : Les différents éléments de la prévention.....	26
1. Les types de prévention	26
2. Le rôle de la prévention.....	27
3. Les outils de la prévention.....	27
Section 03 : Les multiples plans de prévention et d'interventions réglementée par l'état.....	29
1- Le plan d'intervention interne (P.I.I).....	29
2- Le plan de l'organisation de la réponse de sécurité civile (O.R.S.E.C).....	30
3- Le plan de sûreté interne (P.S.I).....	34
Conclusion du chapitre.....	36

CHAPITRE 04 : LA COMMUNICATION PRÉVENTIVE

Préambule.....	38
Section 01 : Généralités sur la communication préventive.....	39
1- L'historique de la communication préventive.....	39
2- Les types de la communication préventive	40
3- Les communicants préventives.....	42
4- Les premières réalisations des campagnes de sensibilisation et d'interventions dans les entreprises.....	42
Section 02 : Les différentes composantes de la communication préventive.....	43
1. Les fonctions de la communication préventive	43
2. Le rôle de la communication préventive	44
3. Les objectifs de la communication préventive	44

Section 03 : Module de la communication préventive dans les plans de prévention en Algérie.....	46
1- La communication dans le plan interne d'intervention (P.I.I).....	46
2- La communication dans le plan de l'organisation de la réponse de sécurité civile (O.R.S.E.C).....	48
Conclusion du chapitre.....	49

CADRE PRATIQUE

CHAPITRE 05 : PRÉSENTATION ET INTERPRÉTATION DES DONNÉES

Préambule.....	51
Section 01 : Présentation de la SNTF et le service d'accueil.....	52
1. Historique de la société	52
2. Présentation du service d'accueil (HSE)	53
Section 02 : Présentation et interprétation des données.....	56
2.1.Présentation des caractéristiques des enquêtés.....	56
2.2.L'utilité des actions de communication exercée par le service HSE.....	57
2.3.L'optimisation des différents vecteurs de transmission de l'information au sein du service HSE.....	62
2.4.Discussion des résultats et vérification des hypothèses.....	66
Conclusion du chapitre.....	70

CONCLUSION GÉNÉRALE.....72

La liste bibliographique.....75

Annexes

Résumé

INTRODUCTION

INTRODUCTION :

Au moment actuel, la communication joue un rôle crucial dans divers domaines notamment dans la gestion des stratégies dans les entreprises et organisations afin de faire face aux multiples phénomènes pourront menacer ces dernières, quelles soit économique, sanitaires, environnementales et sociales.

Comme on trouve son insertion dans le domaine de la sécurité dans les entreprises les exposer aux risques professionnels, afin de lutter et de prévenir et réduire leurs impacts sur l'ensemble des employés ainsi que leurs responsables en faisant références a des actions de communication ainsi les vecteurs de transmission pour permettre à l'information de circuler efficacement pour assurer la meilleure communication préventive.

En effet, la communication préventive est à nos jours très importante dans les entreprises car elle permet de lutter contre les accidents de travaux causer par les risques professionnels qui peuvent être éviter grâce a des campagnes de sensibilisation, à l'aide de la diffusion des messages préventifs destinés à l'ensembles de ses collaborateurs.

Dans les entreprises algériennes, ce type de communication signifie l'échange en temps réel des informations et des messages préventifs étudier par des experts du métier pour préserver la santé et la sécurité ainsi que le bien-être économique et sociale de l'entreprise, son objectif principal est de prendre des discisions afin de permettre d'atténuer les risques professionnels menaçant l'ensemble des parties prenantes interne et l'entreprise en elle-même.

Le but central de notre recherche est de mettre en lumière la communication préventive en **Algérie** entre la réglementation et la réalité. De connaitre l'importance de cette communication au sein du service Hygiène, Sécurité et Environnement de la société nationale des transports ferroviaires afin de permettre la réduction du taux de risque professionnel.

Les causes qui nous ont poussé à opté pour cette thématique sont les suivantes :

- Le sujet de notre recherche est lié à notre spécialité d'étude qui est la communication et relations publiques.
- Acquérir plus de connaissances pratiques et théoriques tout au long de notre recherche.

- L'attraction du phénomène de la communication prévention sur les risques professionnels.

Nous avons choisi le service **HSE** au sein du dépôt de la société nationale des transports ferroviaires qui s'occupe de la gestion de ce phénomène.

Notre travail est réparti en trois grandes parties :

La première repose sur la partie méthodologique, qui est composée de deux chapitres, le premier chapitre porte sur l'analyse conceptuelle dans lequel on trouve la problématique, les hypothèses, définition concepts, les indicateurs de la recherche et les études antérieures. Le deuxième chapitre est la démarche méthodologique qui contient l'approche théorique, la méthode de l'étude, l'échantillon et les étapes de la recherche.

Dans la deuxième partie, on y trouve le cadre théorique, qui comporte deux grands chapitres, le premier est la prévention au sein des organisations, qui contient les sections suivantes :

- **Section N°1** : L'histoire du phénomène de prévention.
- **Section N°2** : Les différents éléments de la prévention.
- **Section N°3** : Les multiples plans de prévention et d'intervention réglementer par l'état.

Le second chapitre sous l'intitulé la communication préventive qui est réparti en trois sections :

- **Section N°1** : Les généralités de la communication préventive.
- **Section N°2** : Les différentes composantes de la communication préventive.
- **Section N°3** : La communication préventive dans les plans d'intervention et de prévention en Algérie.

La troisième partie se repose sur le côté pratique, qui se divise en deux sections, la première elle contient la présentation de l'organisme et l'organisme d'accueil. La deuxième section porte sur l'analyse et l'interprétation des données, ainsi que la discussion des résultats.

CADRE MÉTHODOLOGIQUE

CHAPITRE 01 : ANALYSE CONCEPTUELLE

1- Problématique :

Comprendre l'origine des risques est essentiel pour élaborer une politique de prévention et de sensibilisation efficace. En identifiant clairement les causes, il est possible de mettre en place des mesures de prévention ciblées, limitant ainsi le nombre des risques et atténuant leur impact dans les entreprises.

Les entreprises peuvent faire face à une multiple de risque sécuritaire. Comprenant les Cyber-Attaques telles que le vol des données, les piratages informatiques et les attaques des rançonneurs. Elles doivent également se protéger contre les risques liés à la sécurité physique, comme les catastrophes naturelles et les accidents industriels. De plus, elles doivent protéger leurs collaborateurs des risques tels que les accidents de travail, les maladies professionnelles. Les entreprises qui opèrent dans des zones instables ou en conflit doivent aussi prendre en considération les risques liés à l'insécurité, aux actes de violence également. Il est essentiel que les entreprises mettent en place des mesures de sécurité appropriées la protection de leurs employés, en faisant référence aux plans réglementés.

Dans chaque entreprise il existe des statistiques sur les accidents du travail qui se sont déroulées autour et dedans leur environnement, près de **27 millions**, d'accidents sont enregistrés à l'échelle mondiale (**httstaffbatna2**), selon le type d'emploi nous comptons de **500 à 2000** blessés pour un accident mortel, grâce à ces informations communiqué et partagé le taux des risques arrivant à prendre de recul.

Dans la littérature managériale contemporaine, la communication est devenue de plus en plus prépondérante, toute l'humanité communique, mais peu sont qui parlent de la communication (**httmanagergo**), cette dernière est fondement pour les formes de relations, elle se fait à travers un échange dans lequel les individus altèrent entre le rôle d'émetteur et récepteur.

La communication marque sa présence dans divers secteurs, tels que dans le milieu des organismes publics et privés, des affaires et des pratiques sociales .La communication en entreprise ou en organisation est un pilier parmi d'autres, mais vital et substantiel par rapport aux autres pour la réussite de cette dernière ; elle permet de tisser une cohésion entre les

collaborateurs et les différentes strates de l'entreprise ou l'entreprise, car communiquer c'est faire référence à l'assurance d'un certain contrôle de l'information que l'entreprise ou l'organisme diffuse sur elle-même et de façonner son image dans son environnement, elle prend des formes différentes, notamment la communication interne et externe, corporatif, publicitaire et aussi la communication préventive. Pour amener son efficacité, il est essentiel de bien comprendre ces différentes formes et de structurer une stratégie pertinente afin de mettre en place un plan de communication adéquat, tel que le plan de prévention ; que les entreprises et organismes utilisent pour se prévenir contre tous les risques auquel elles sont confrontées. **(Bensahla, 2017)**

En effet, la prévention est l'action de prévenir, c'est-à-dire : « *L'acte de par lequel on prend les devants sur un élément possible afin d'empêcher sa naissance ou de diminuer les effets négatifs de ce dernier au cas où nous ne pourrions pas être certains de l'arrêter* ». **(Poizat, 2001)**

La communication appelée préventive regroupe tous les dispositifs prises et mises à disposition afin d'empêcher l'apparition, l'agrandissement ou la gravité d'un danger potentiel, d'un risque, d'un accident, d'une maladie professionnelle, ou bien généralement de toute situation délicate soit (*sanitaire, sociale, environnementale ou économique*), comme contagion, une catastrophe et une crise.

Une communication de prévention consiste à mettre en œuvre des mesures pour réduire, parfois jusqu'à supprimer les conditions d'un événement menaçant incertain. Elle permet également à assurer une prestation souvent financière dans les entreprises ou les organismes, avant l'apparition d'un fait accidentel auprès d'un collaborateur, d'une association ou prime. La communication préventive est alors le secteur économique assurantiel qui regroupe toutes sortes d'activités de conception, de production ou de communication on l'appelle également ; " **Prévention dommages**".

Parmi les entreprises algériennes qui font recours à cette communication préventive, on y tient la Société Nationale des Transports Ferroviaires (*SNTF*), en mettant en place un plan de prévention et de protection. Un plan interne d'intervention qui est intronisé par les autorités pour les entreprises algériennes en cas de catastrophe, qui a pour objectif de se prémunir.

En outre, la *SNTF* est une compagnie publique à caractère industriel et commercial depuis **décembre 1990**, elle a changé d'exécution par rail les transports publics de voyageurs et de marchandises qui lui sont confiés dans le cadre des organisations de transports terrestres.

Dans le cadre de cette recherche, nous visons à déterminer le rôle de la communication préventive pour la lutte et la précaution contre les risques potentiels au sein de l'organisme national des transports ferroviaires en **Algérie**. Notre objectif est de découvrir la pratique de la communication de prévention réglementée dans la réalité au sein de la société nationale des transports ferroviaires algérienne et les moyens qu'elle fait appel de manière à faire part de la prévention par souci de faire face aux différents phénomènes inopinés.

Notre questionnement se compose d'une question principale et d'autres secondaires qui sont assimilés comme suit :

- Quelles sont les pratiques de la communication axées par la société nationale des transports ferroviaires(*SNTF*) au sein de service hygiène, sécurité et environnement (*HSE*) afin de contribuer à la prévention de ses travailleurs des différents risques au travail ?
- **Secondaires :**
 - 1- Comment le service hygiène, sécurité et environnement (*HSE*) structure-t-il des actions de communication préventive pour protéger ses salariés des différents risques ?
 - 2- Comment le service hygiène, sécurité et environnement, optimise-t-il les vecteurs de transmission de l'information pour la prévention des collaborateurs contre les risques potentiels au travail ?

2- Les hypothèses :

Les hypothèses sont des réponses provisoires à des questions posées qui doivent être vérifiées au fur de la recherche.

"L'hypothèse est une proposition qui anticipe une relation entre deux termes, qui selon les cas peuvent être des concepts ou des phénomènes. Une hypothèse est donc une réponse provisoire, une présomption qui demande à être vérifiée".

Dans le but de donner réponse aux questions posées dans la problématique, nous avons émis les hypothèses suivantes :

- 1- Le service hygiène et sécurité **HSE** pratique des actions de communication comme l'élaboration des campagnes de prévention et de sensibilisation en coordonnant avec les parties prenantes exercées, ainsi que la programmation des formations en mettant en place un système d'alerte pour protéger ses salariés et réduire le taux des accidents.
- 2- La **HSE** optimise plusieurs vecteurs de transmission de l'information en utilisant des moyens différents et en introduisant la communication dans les plans d'intervention et de prévention qui sont communiqués auprès afin de les exécuter lors des situations sinistres.

3- Définition des concepts clés :

3-1. La communication :

La communication est l'action de transmission des informations entre un émetteur et un récepteur à travers des signes verbaux et non verbaux, autrement dit par l'oral et l'écrit, sans éloigner la communication par signes (**gestes**).

- Selon **Claude ROY** : « *La communication est un processus verbal ou non, lequel on partage une information avec quelqu'un ou avec un groupe de manière que celui-ci comprenne ce qu'on lui dit... la communication permet aux partenaires de connaître, d'établir une relation entre eux* ».

→ **Définition opérationnelle :**

La communication est un ensemble de d'actions qui sert de transmission d'informations, entre un émetteur et un récepteur à travers des signes qu'ils soient verbaux et non verbaux autrement dit orale ou écrites.

3-2. La prévention :

La prévention est un ensemble d'actions et de mesures attribuée afin d'anticiper, éviter ou réduire les risques de certains dangers indésirables afin de protéger la sécurité des individus.

*« La prévention est l'action de prévenir, c'est à dire l'acte par lequel on prend les devants sur un événement possible afin d'empêcher de se produire et de diminuer les effets négatifs de cet événement au cas où on ne peut certain de l'empêcher ». Selon **Pierre GOGUELLIN. (Goguellini, 1952)***

→ **Définition opérationnelle :**

La prévention est considérée autant qu'un multiple de mesures ainsi que des actions mise en place à suivre afin d'éviter les risques professionnels autrement dit les accidents de travail liés aux maladies causé par l'hygiène ainsi que la prévention de protection de l'environnement.

3-3. La communication préventive :

La communication préventive est désignée comme stratégie de communication en vue d'informer, sensibiliser et prévenir au premier degré les individus sur les risques potentiels et des comportements a adopté afin d'alerter des situations néfastes ou des maux préalablement signalés. (**G, 1982**)

→ **Définition opérationnelle :**

Dans notre étude la communication préventive est considérée comme un ensemble d'actions de communication tels que les campagnes de sensibilisation, les coordinations avec les parties prenantes, les systèmes d'alertes qu'utilise les personnels du service **HSE** afin de prévenir les salariés et de pouvoir gérer les risques critiques avant qu'elle ne dégénère et devint plus grave.

3-4. La réglementation :

Le concept de réglementation désigne l'ensemble de règles et de normes édictées par les autorités publiques en but de cadrer un comportement ou une pratique d'un service bien précis dans le but d'agrandir l'ordre public, la sécurité ainsi la moralité et l'aspect de l'environnement.

→ **Définition opérationnelle :**

Au sein du service des réglementation concernant les lois exiger aux personnels sont émerger dans des plans tel que les plans cités dans la théorie le plan *PII*, le plan *PSI*, la réglementation est signée agréé par le wali qui est chargé de cette responsabilité et qui est impérativement obligatoire que personnels de suivre les règles exiger.

3-5. La réalité :

« La réalité est ce qui existe indépendamment de notre perception ou de notre interprétation subjective, elle constitue l'ensemble des faits, des événements et des phénomènes concrets qui existent objectivement dans le monde extérieur, quelle que soit notre connaissance ou notre compréhension de ceux-ci. » Selon **JEAN-P SARTE**.

→ **Définition opérationnelle :**

La réalité est ce qui définit autant que les conditions réglementées tels que les inspections de travail régulières réaliser au sein concernant l'hygiène, sécurité et l'environnement dont peuvent travailler les collaborateurs de l'entreprise ainsi que l'interaction de ces derniers face aux pratiques de prévention mis en place.

3-6. Un plan :

Un plan est un ensemble structure de mesures et de règles suivies d'actions conçues pour attendre un objectif tracé dans un domaine. Il peut également inclure des étapes et des obligations à suivre et assignées afin de faciliter la mise en œuvre efficace d'une stratégie ou d'un projet.

Il est souvent soumis d'un guide pour la gestion, la coordination et la réalisation des activités précises.

→ **Définition opérationnelle :**

Selon notre étude il s'agit d'un plan existant depuis plus de 80 ans, il est structuré d'un ensemble d'étapes détaillées à effectuer de la part du personnel **HSE** selon la situation affrontée, agréé par l'état plus précisément du wali qui devra maintenant d'un original, il vise à renforcer la communication entre l'entreprise et les autorités concernées, ainsi permettre le maintien d'une bonne structure pour réduire les risques professionnels.

4- Les raisons du choix du thème :

« *La désignation du sujet et l'évolution de la faisabilité d'une recherche représentent le premier moment de la formation du problème de recherche.* » (Godefroy)

Nous avons choisi le thème pour les raisons suivantes :

1. Curiosité de connaître le rôle que la communication peut jouer dans la prévention contre les risques qui menacent le service **HSE** du dépôt de la société nationale des transports ferroviaires (**SNTF**).
2. Comprendre comment la communication préventive peut influencer sur le comportement des individus au sein de l'entreprise du service hygiène, sécurité et environnement de la **SNTF**.
3. Acquérir plus de connaissance concernant le domaine de la communication préventive.
4. Recueillir plus d'informations détaillées sur le terrain et savoir comment la communication préventive arrive-t-elle à aider à la précaution contre les risques au niveau de la **SNTF**.

5- Les objectifs de la recherche :

- 1- Démontrer le rôle de la communication préventive au sein de service **HSE** du dépôt **SNTF**.
- 2- Savoir comment le personnel met en place le plan d'intervention pour mieux prévenir les risques.

- 3- Révéler les risques que peuvent causer à l’individu de graves conséquences et comment changer certains comportements pour se protéger.
- 4- Concevoir les différents moyens qu’utilisent les responsables sus service **HSE** afin de se prévenir des dangers.
- 5- Éprouver l’efficacité du plan règlementée entre son utilisation et négligence

6- Les indicateurs de la recherche :

CONCEPT	DIMENSION	INDICATEURS
<p align="center">Communication préventive</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Diffusion d’un ensemble d’information par le service HSE de la société nationale des transports ferroviaires. - Discours dans les réunions organisé par les responsables HSE de la direction. 	<ul style="list-style-type: none"> - L’interaction entre l’ensemble du personnel et les salariés, ainsi qu’avec les différents services et niveaux hiérarchique - maintenir une bonne communication avec les parties prenantes. - Assurer la transparence des actions de prévention.
<p align="center">Action de communication</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Compagnes communicationnel - Système d’alerte - Coordination avec la partie prenante 	<ul style="list-style-type: none"> - Sensibilisation des salariés au sein du service HSE au niveau du dépôt. - Le renforcement des relations interne du service. - Alerter l’ensemble des salariés en cas de situation sinistre.

<p>Les vecteurs de transmission</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Organisation de formations. - Affichage des panneaux de prévention. - Se référer à des multiples plans tel que le <i>PII</i> et <i>l'ORSEC</i>. - 	<ul style="list-style-type: none"> - La transmission des messages préventifs importants - La mise en lumière des règles réglementé auprès des collaborateurs. - Organisation des évènements internes ou l'en distribue des flayeurs afin de renforcer la prévention et la sensibilisation auprès du personnel <i>HSE</i>.
<p>La réglementation et la réalité</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Plan d'intervention interne - Plan d'organisation de la réponse de sécurité civile. - Autorisation du plan par le wali Collaboration avec les bureaux d'étude. 	<ul style="list-style-type: none"> - L'évaluation des risques réguliers confrontés au sein du service <i>HSE</i>. - Publication des rapports des plans réglementés par les autorités locales - Visite périodique des commissions d'hygiène et sécurité. - Suspension des salariés lors des contraintes des lois interne.

7- Les études antérieures :

Étude 01 :

Mémoire intitulé « la communication et la prévention des risques au travail », c'est une étude sociologique dans l'entreprise Travaux Bâtiments, réalisé en **2019** par **FELTANE Fatma** et encadré de la part de **ABBACI Madjid**, cette étude est réalisée en vue de l'obtention d'un diplôme master en sociologie, option : sociologie du travail et des ressources humaines à l'université de Bejaia Abderrahmane Mira.

L'objectif à travers ce mémoire est de positionner le rôle de la communication dans la prévention afin d'éloigné les risques aux milieux du travail sein des organisations, ainsi comprendre les bonnes gestions de transmission des messages.

Pour arriver aux résultats, elle a posé la question qui suit : **Est-ce que la communication a une influence sur la prévention des risques au travail ?**

Afin de mieux cerner ce thème, et de pouvoir répondre à la question de départ, elle a formulé ces deux hypothèses :

- **H01** : Les consignes exprimées en langue **Kabyle** sont mieux respectées.
- **H02** : L'application des mesures de sécurité et de prévention diminue les accidents et les maladies professionnelles.

À but de répondre à la question de recherche et à vérifier les hypothèses, elle a opté pour un entretien semi-directif avec quelques membres de l'entreprise pour mieux comprendre la communication préventive utilisé au quotidien de l'entreprise.

Les résultats de cette étude montrent que la communication en sens général améliore les relations entre l'administration et le personnel au sein de l'entreprise, car ils font à ce que cette relation assure un climat favorable, elle influence également sur le degré de prévention et la limitation des risques au travail.

L'apport de cette étude avec notre sujet de recherche est bien de permettre d'élargir notre compréhension sur la communication préventive au sein des organisations, et son importance dans la transmission des messages et des informations au pré des salariés pour mieux se prévenir contre les risques au travail. (**Étude sociologique, 2019**)

Étude 02 :

Il s'agit d'une thèse de doctorat réalisé par **BOURBOUNE Lamia**, chercheuse en science d'Aménagement du Territoire de la faculté des sciences de la Terre, de la géographie et de l'aménagement du territoire, sous la direction du professeur **CHERRAD Saleh Eddine**, intitulé « *La gestion des risques et les fondements de bonne gouvernance dans la wilaya de Jijel* ». De l'année **22/03/2018** à l'université de Constantine 01.

L'objectif de cette thèse est de connaître les multiples vecteurs de transmission de message par rapport à la prévention contre les risques causés par les catastrophes naturelles, et l'initiation des bons fondements d'une prévention rationnelle au niveau du terrain de recherche, également d'essayé de produire une bonne connaissance des risques naturels fréquents avec leurs dynamiques et leur mode d'intervention.

Elle a formalisé la problématique dans les questions qui suit :

- Est-ce qu'il y a plus de risques aujourd'hui que par le passé ?
- Quels types de risques sont en augmentations ? Est-ce qu'il y a de nouveaux risques ?
- Le risque traduit le produit de l'aléa par la vulnérabilité, est ce que c'est la fréquence et l'intensité des aléas qui augmente la vulnérabilité des populations ?
- Est-ce qu'on peut affirmer que les populations sont aujourd'hui plus exposées ou plus vulnérables que par le passé ?

Dans l'objectif de bien cerner ce sujet de recherche et de répondre aux questions de départ, elle a formulé les trois hypothèses suivantes :

- **H01** : la connaissance des risques peut être insuffisante au niveau des autorités locales et des populations.

Le volet de la sensibilisation et l'information est peu développé à travers l'ensemble des acteurs de la wilaya de Jijel.

- **H02** : l'inadaptation des instruments d'urbanisme face à la recrudescence des risques naturels serait la cause de l'augmentation de la vulnérabilité des territoires de la wilaya.
- **H03** : les plans *ORSEC* ne sont pas suffisamment coordonnés et adaptés au contexte local des risques affectant les différents territoires de la wilaya de **Jijel**.

Cette étude nous a permis de se familiariser avec notre variable qui est la communication de prévention, elle nous a donné l'opportunité de comprendre la réglementation et le fonctionnement des divers vecteurs de transmission tel que les différents plans *ORSEC*. (La gestion des risques et les fondements de bonne gouvernance dans la wilaya de Jijel., 2021)

CHAPITRE 02 : DÉMARCHE MÉTHODOLOGIQUE

Préambule :

La méthodologie a une importance capitale dans toute recherche, car elle permet aux chercheurs en premier à mieux s'organiser tout au long de ses recherches, elle lui permet également de collecter des données pertinentes et elle l'aide aussi à orienter ses recherches dans un aspect scientifique. Dans ce chapitre méthodologique nous allons présenter l'ensemble des étapes et techniques de la méthodologie sur lesquelles nous avons basé afin de réaliser les recherches, nous avons commencé par les raisons de choix du thème et l'objectif de la recherche, puis la problématique, ensuite les hypothèses, définition des concepts et les indicateurs de la recherche, ainsi que la méthode et technique utilisées dans cette recherche.

La population d'étude (*l'échantillon et le type d'échantillonnage*), enfin les difficultés rencontrées durant la réalisation de notre projet de recherche et les études antérieures.

8- L'approche théorique :

Dans toute recherche, le chercheur doit faire une liaison entre son étude et une théorie de recherche dans le but d'orienter et d'analyser le phénomène de la recherche. Nous avons opté dans notre recherche pour l'approche managériale de communication.

Ce champ d'étude ; la communication managériale permet des interactions entre un manager e son équipe. Ce cadre est en charge de transmettre les informations aux bonnes personnes, distribuer et planifier les taches, en poursuivent leur déroulement qui a était fixé par la hiérarchie. Le management a pour rôle également d'obtenir l'engagement de son équipe (Granger) pour le diriger vers l'objectif que les supérieurs ont fixé. Elle repose sur des compétences spécifiques qui permettent au manager de bien transmettre un message avec efficacité, cette forme de communication est bien évidemment à la charge du manager de l'entreprise ou de l'organisation, car il doit faire preuve de multiples compétences tels que l'écoute, l'intelligence émotionnelle, l'attention, l'empathie, le charisme. Mais il est préférable de définir les objectifs, les moyens et le contenu de la communication managériale au préalable.

Dans l'organisation, une bonne communication managériale est pour but de :

- 1- **Informé** : Dialoguer, échanger avec les collaborateurs.
- 2- **Garder un lien** : Entre les divers services et divers départements de l'entreprise.
- 3- **Partager** : Relayer la culture et les valeurs de l'entreprise afin de renforcer l'appartenance à une seule et même organisation ainsi la coopération et l'innovation.
- 4- **Clarifier et préciser les tâches** : Il s'agit de définir les taches pour une meilleure efficacité.
- 5- **Création d'un climat de confiance** : Permettre d'avoir une bonne cohésion d'équipe afin que le team puisse s'épanouir.
- 6- **Motivation et encouragement** :

Dans le modèle de la communication managériale nous retrouvons qu'aujourd'hui elle est opérée sous **3 axes : (24031)**

- 1- **Descendante** : Du manager vers ses collaborateurs.
- 2- **Ascendante** : De la hiérarchie vers le manager.

3- **Transversale** : Du manager vers les autres managers de l'entreprise.

On trouve également les mêmes outils d'une simple communication que ce dernier pourra utiliser afin de s'adresser à un ou plusieurs destinataires, que soit par l'écrit ou l'orale.

Parmi les outils de la communication managériale, nous citons :

1. L'email qui sert à transmettre des informations ou des documents.
2. Le courrier qui sert à transmettre des documents importants ou confidentiels sur le plan juridique.
3. Téléphone, sert à obtenir des informations plus rapidement.
4. L'Intranet pour échanger entre les services, suivre un projet
5. Réunion collective/individuelle pour servir à faire un brief ou une évaluation annuelle.
6. Le panneau d'affichage qui sert à présenter les documents obligatoires et des informations plus au moins formelles.

9- **La relation entre le modèle de la communication managériale et notre sujet de recherche :**

Parmi les diverses approches théoriques, nous avons choisi le modèle managérial, car celle-ci semble la plus approprié à notre sujet.

Cette théorie est basée sur la transmission efficace d'informations et à comment créer un environnement de travail favorable à l'échange des idées et à la créativité, visant à agrandir une communication cohérente avec les objectifs organisationnelles.

Cette approche est appropriée à notre travail de recherche qui porte sur la communication préventive en **Algérie** entre la réglementation et la réalité, car elle explique comment les entreprises appliquent-t-elles les réglementations imposées par les autorités, et comment sont-ils planifiée comme c'est mentionné précédemment, la communication managériale vise à transmettre les informations d'une manière appropriée afin d'éviter les conflits et les dangers potentiels.

10- La méthode de recherche :

Afin de collecter des données, des informations essentielles et dans le but de répondre à notre question principale qui est « *comment la communication préventive est-elle planifiée et appliquée au sein de la société nationale des transports ferroviaires durant les périodes critiques ?* ».

Il est nécessaire de suivre une méthode de recherche pour atteindre les résultats, pour cela nous avons opté pour la méthode qualitative afin d'aboutir à des résultats voulus.

Pour notre travail de recherche, nous avons sélectionné la méthode qualitative, car c'est la plus appropriée pour la nature de notre recherche qui est une étude de cas, ainsi le nombre restreint de notre population d'étude.

11- La technique de recherche utilisée :

Pour avoir plus d'informations possibles et qu'elles soient pertinentes, on a choisi d'adopter la technique d'entretien semi-directive qui se caractérise par la préparation des questions au préalable. Pour qu'une étude soit précise et riche d'informations, il est important d'appliquer une technique de recherche.

L'entretien est un procédé d'investigation scientifique, utilisant un processus de communication verbale pour recueillir des informations en relation avec le but fixé. **(Maurice, 1997)**

Notre sujet de recherche s'entoure entre deux facteurs inévitables qui sont, la collecte des données qualitatives ainsi le rapport de la taille restreinte comme échantillon pour notre projet d'étude, ces deux derniers nous ont poussés à sélectionner la plus efficace des techniques, autrement dit l'entretien.

12- La population mère et procédé d'échantillonnage :

12-1. La population mère :

Avant la passation vers la collecte des données tout chercheur est censé de désigner une population. Dans notre cas, notre population est composée des membres du service hygiène et sécurité, environnement de la société nationale des transports ferroviaires qui seront dans la mesure de répondre aux questions.

D'après *Angers Maurice* : « La population mère est l'ensemble de tous les individus qui ont des caractéristiques qui correspondent aux objectifs de la recherche ».

Notre population se compose de six (6) personnes qui seraient en mesure de répondre à nos questions, qui ont les caractéristiques communes tout en sachant qu'ils occupent des postes dans la même organisation (*SNTF*).

12-2. L'échantillon et le type d'échantillonnage :

Le terme échantillonnage « c'est de choisir un nombre limité d'individus, d'objets ou d'événements dont l'observation permet de tirer les conclusions ou les implications applicables à la population entière à l'intérieur de laquelle le choix est fait ». (**Omar**)

12-2.1. Le type d'échantillonnage :

Nous devons savoir qu'il existe plusieurs types et modèles d'échantillonnage c'est pour cela que nous avons opté pour l'échantillonnage exhaustif aussi appelé échantillonnage sans remise, est une méthode où chaque élément est recueilli soit en une seule fois, soit successivement sans être remis dans la population. Ce qui est le cas pour notre échantillon car il consiste à prendre la totalité de la population mère para-ce-que les service hygiène, sécurité et environnement est le service qui a comme mission de prévenir les risques professionnels et de veiller à l'application des plans d'intervention interne dont le bolet la communication fait partie.

12-2.2. L'échantillon de la recherche :

Durant le parcours du travail d'échantillonnage nous avons repris toute la population mère dont le nombre est de six (6) qui sont :

La responsable du service **HSE**, le chef de division **HSE** et son adjoint, le directeur de la direction *SNTF*, un agent *HSE* et un formateur.

13- Les étapes de la recherche :

13-1. La pré-enquête :

- D'après **AKTOUF OMAR** : « La pré-enquête est une phase de terrain assez précoce dont les buts essentiels sont d'aider à constituer une problématique plus précise et sur tout à construire des hypothèses soient valables, fiables,

renseignées, argumentées et justifiées. De même, la pré-enquête permet de fixer une meilleure connaissance de causes, les objectifs précis, aussi bien finaux que partiels, que les chercheurs auront à réaliser pour vérifier ses hypothèses. »

Après le choix de notre thème de recherche intitulé “La communication préventive dans les entreprises algériennes entre la réglementation et la réalité”, nous avons adopté une recherche documentaire et des consultations bibliographiques à propos des études précédemment réalisées relativement à notre sujet de recherche, car cela nous permet de nous familiariser avec l’ensemble des problématiques sur le phénomène d’étude.

Suite à cela nous avons fondé une question de départ qui sera le fil conducteur tout au long de la recherche.

Aux finales, nous avons distingué un terrain de recherche centré sur la société nationale des transports ferroviaires (*SNTF*), principalement localisé à la wilaya d’**Alger** conforme à notre thème, là où nous avons effectué notre observation du phénomène d’étude et les entretiens durant une période de deux mois, du **01/02/2024** jusqu’au **01/04/2024**.

Dans la première séance déroulé le 01/02/2024, nous avons réalisé une pré-enquête comme première étape de notre recherche qui consiste en une exploration du terrain au sein la *SNTF*, expressément au service hygiène, sécurité et environnement ; cela nous a permis de bien cerner les techniques et méthodes de recherche les plus appropriés pour notre enquête de terrain. Lors des deux séances qui ont suivis, daté le **07/02/2024** et le **14/02/2024**, nous avons accompli une observation non-participante afin d’examiner comment le service de l’entreprise arrive-t-il à gérer sa communication en prévenant contre les risques professionnels.

13-2. L’enquête :

➤ Selon **QUIVY R** : « *Le but de l’enquête est tout d’abord de vérifier sur le terrain si l’instrument élaboré est d’un part suffisant et d’autres parts est-il correct pour recueillir les données dont on a besoin, on verra si les questions sont comprises dans le sens où elles sont élaborées »*

Nous avons mené une enquête d’entretien au sein du service *HSE*. Durant la première séance datée Le **22/02/2024**, façonnée d’une visite générale des autres services avec le chef de division avec lesquels le service *HSE* collabore pour maintenir la communication, plus

relativement la communication préventive, durant toute la matinée. Parmi ses services nous trouvons : le service **GM**, le service **DDA**, le service **CAF** et le service médical.

Le **28/02/2024**, nous avons possédé des explications approfondies de la part de la responsable du service **HSE** de la direction d'une durée de 30 minutes à propos des moyens utilisés ainsi que leurs objectifs par rapport à la réglementation de la communication préventive.

Durant la sixième et septième séance de **06/03/2024** et **13/03/2024** nous avons effectué des entretiens avec l'ensemble du personnel concerné dont le premier enquêté c'est l'agent HSE du service, une session de vingt minutes la matinée ; le deuxième enquêté était l'adjoint du **HSE** durant une trentaine de minutes l'après-midi, ceci avait pour but d'avoir des réponses à nos questions posées durant le long de l'entretien.

Le **26/03/2024**, une séance réalisée dans le cadre de l'enquête, ou nous avons interviewé le directeur général de la société nationale des transports ferroviaires, pour pouvoir mettre en lumière nos hypothèses de recherche et pouvoir également avoir une confirmation aux informations de ces dernières.

CADRE THÉORIQUE



CHAPITRE 03 : LA PRÉVENTION AU SEIN DES ORGANISATIONS

Préambule :

Aujourd'hui la prévention est considérée comme un concept très important au sein des organisations car elle joue un rôle incontournable, elle est réglementée afin de prévenir les salariés ainsi que l'ensemble des collaborateurs afin de pouvoir éviter tout risques professionnels.

À l'échelle de ce chapitre nous allons développer cette notion de la prévention au sein des organisations. Dans la première section nous ferons part de l'histoire ainsi que les débuts de la réglementation de la prévention au sein des entreprises, ensuite nous aurons comme titre les premières interventions et les objectifs de la prévention. Dans la deuxième section nous traiteront les types de la prévention, le rôle de la prévention ainsi que les outils de la prévention. Dans la dernière section nous verront les multiples plans de prévention réglementés par l'état, le plan *PII*, le plan *ORSEC* et enfin le plan *PSI*.

○ Section 01 : Historiques du phénomène "Prévention":

1. L'historique de la prévention :

La prévention semble occuper une place primordiale en **Europe** et en **Amérique du nord**, car elle a été développée et employée dans le domaine médicale, elle a selon l'époque attachée à la surveillance des conditions du travail et des comportements, ainsi qu'à la lutte pour la réduction des maladies et donc à la généralisation des campagnes de vaccination.

À travers les études qui ont été réalisées, il est mentionné que dans les années**1930**, ont été marquées par l'introduction d'une réglementation liée aux affaires financières dans les entreprises telles que « *Securities Act* » de l'année**1933** et celui de « *Securities Exchange Act* » de l'année**1934** aux **États-Unis**, à travers lesquels il a été exigée une divulgation plus claire des informations.

2. Les débuts de la réglementation de la prévention au sein des organisations :

À la fin du **18^esiècle**, la notion de '*Santé publique*' est apparue en **France** et s'est imposée comme l'un des privilèges de l'État. À cette période, les mécanismes et les origines sont connus mais ce n'était pas facile. Le médecin n'en était pas capable de les reconnaître.

Ce qu'il l'oblige donc à se référer au proverbe connu « *Mieux vaut prévenir que guérir* », et donc suite à cela qu'elle donne une place centrale à la prévention.

L'idéologie des Lumières a développé l'utopie de réduire voire de supprimer les maladies en transformant l'organisation sociale. Just après la révolution, la remise en cause de cette dernière devient plus délicate, ce qui pousse les discours à se focaliser sur la modification des comportements individuels. La prévention devient ensuite vite culpabilisante.

En matière de prévention des risques professionnels, l'annonceur de prévention est le premier préventeur, le médecin italien "**Bernardino RAMAZZINI**", qui avait publié par ailleurs en **1700**, un ouvrage sous le titre « *De morbis artificum diatriba* » qui porte le sens « *Le traité des maladies des artisans* » (Teoni, 2017)

Pierre CALONI avait résumé ce sujet de prévention dans un passage mentionné dans son ouvrage, comme suite : « *Penser que le souci de sauvegarder l'homme dans le métier na commencer à se manifester qu'à la fin du 19^e siècle, par les interventions successives de la loi et qui voudrait nier les vertus humaines de prudence et de charité, autant que m'estimer les facultés de l'intelligence. Des personnalités célèbres comme Leonard de VINCI réfléchissaient déjà sur l'intelligence* ». Il est également essentiel de mentionner qu'il est donc erroné de penser que l'idée de prévention est née au moment de la révolution industrielle et que le sort des travailleurs importait peu. (Caloni, 1952)

3. Les premières interventions publiques :

Le souci de prévention est né chez les hommes en même temps que le travail. Ce qui a permis aux premières interventions de l'État apparaitre sous la plume du roi de France (**Charles IX**) dans une lettre patente, qui date de juillet 1566 ; dans laquelle il définit le métier et le statut des couvreurs. C'est également dans la même année que le roi **Charles IX** ! Avait évoqué pour la première fois l'obligation aux entrepreneurs de mettre en place des défenses de perches et chevrons, en assurant la sécurité des couvreurs. Celui qui a enfreint cette règle était punie d'amendes dont un produit serait utilisé à subvenir aux pauvres ouvriers vus des métiers qui tombent ordinairement de dessus les maçons et en quelques façon ce soit, cette réglementation faisait en sorte de prendre en considération la prévention en premier degrés. (IX)

4. La prévention au sein des organisations algériennes :

La prévention en **Algérie** a connu des différentes époques et contextes, la prévention a vu le jour en **Algérie** suite à la plus grosse catastrophe naturelle au pays.

Au cours des trente dernières années, le pays a dû soumettre aux épreuves de la nature et ses conséquences, ce qui a cause d'énormes dégâts sur le plan humain, matériel et infrastructure. Ce qui a poussé le gouvernement à mettre en place une politique de prévention afin d'éviter les plus gros risques aux futures, ainsi les aléas reviennent particulièrement meurtriers. L'État a confirmés a décision suite au séisme du **10 octobre 1980**, a **Chlef** et avait mis en disposition son premier plan national de prévention des catastrophes et d'organisation des interventions et secours en **19 mai 1985**, c'est également à travers ce programme que d'autres préventions et un

plan d'intervention en **Algérie** qu'avait été étudié et mis à l'étude afin d'être mis à disposition des services.

5. Les objectifs de la prévention dans les organisations :

Au sein des organisations, la prévention a pour but de garantir le bien-être des employés sur le lieu de travail, optimiser les conditions du travail et assurer la santé et la sécurité de ces derniers, voici quelques objectifs sur lesquels s'appuient chaque organisation afin d'assurer la prévention :

1. ***Éviter les risques*** : C'est supprimer le danger ou l'exposition au danger.
2. ***Évaluer les risques*** : Comprendre à quel point les dangers sont importants.
3. ***Combattre les risques à la source*** : Agir dès le début pour éviter les dangers.
4. ***Adopter le travail à l'homme*** : Rendre le travail plus sûr pour les personnes.
5. ***Tenir compte de l'évolution technique*** : S'adopter aux changements dans la façon de travail.
6. ***Remplacer ce qui est dangereux*** : Utiliser des choses moins dangereuses quand c'est possible.
7. ***Planifier la prévention*** : Organiser comment rendre le travail plus sûr et protégeant.
8. ***Prioriser la protection collective*** : Privilégier les travailleurs qui protègent tout le monde.
9. ***Former et informer les salariés*** : Enseigner aux travailleurs comment éviter les dangers.

(Principes généraux de la démarche de prévention)

○ **Section 02 : Les différents éléments de la prévention :**

1. Les types de prévention :

1.1- La prévention technique :

La prévention technique fait partie de la prévention primaire elle consiste à prendre un ensemble de mesures à mettre en œuvre dans les entreprises, au sein des postes de travail afin que les salariés puissent effectuer leurs tâches en étant en toute sécurité. Il s'agit essentiellement des mesures qui permettront d'atténuer de moins les risques professionnels existants. (N.Morgassian).

1.2- La prévention individuelle :

La prévention individuelle ou la protection individuelle fait référence aux actions que toute entreprise fera afin de permettre aux salariés d'avoir plusieurs moyens et équipements de protection individuelle (*EPI*), pour pouvoir protéger chaque partie du corps et d'éviter tout risque qui menace les salariés au sein de l'entreprise. (**Santé et sécurité de travail, s.d.**)

La protection individuelle est conseillée car elle protège toute personne qui sont équipées d'*EPI*, qui sont utiliser en complément aux mesures de prévention collectives pour une bonne amélioration.

Les équipements sont de plusieurs et de différentes formes, plus en moins complexe :Bouchons d'oreilles., lunettes de protection, appareils de protection respiratoire, systèmes d'arrêt des chutes.

1.3- La prévention collective :

Elle vise à réduire au maximum les facteurs des risques à leurs sources, par exemple : diminution des bruits, la protection des machines dangereuses...etc.

Cette prévention tend à supprimer le risque menaçant, a peu plus au moins réduire le danger, elle protège les opérateurs aux postes également les tiers qui peuvent être exposer aux risques, en diffusant des informations complètes aux personnels qui sont énoncé à ses risques sous formes de consignes, affiches...etc (**B & Albasini**)

1.4- La prévention intégrée :

La protection intégrée consiste à essayer de réduire l'utilisation des pesticides afin de minimiser l'impact environnemental et le coût de la lutte tout en maximisant les résultats économiques de l'agriculteur. Il s'agit également de diminuer les risques d'accidents qui peuvent nuire à la santé dès la conception des espaces et équipements de travail comme les machines, outils, véhicules...etc.

2. Le rôle de la prévention :

La prévention dans les entreprises joue un rôle capital car elle vise à garantir la sécurité et la santé des travailleurs en repérant, évaluant et réduisant les dangers professionnels, tout en encourageant une culture où la sécurité est une priorité et en respectant les règles établies par l'entreprise. Cette mission également inclut la formation des employés et la garantie que l'environnement de travail soit adéquat et conforme aux normes réglementaires. **(Brum & D)**

3. Les outils de la prévention :

Il existe de nombreux outils de prévention que les entreprises peuvent adopter de plusieurs manières et dans divers secteurs et services.

Des outils majeurs prenant en compte la santé des salariés et d'autres qui peuvent être pris en considération afin d'éviter tout risque touchant la sécurité de ses derniers.

« Si vous prenez soin de vous salariés, ils prendront soin de votre entreprise ».

Richard BRANSON

Nous pouvons trouver ses outils les plus fréquents utilisés au sein des entreprises **(Bolzer)**:

3.1- Surveillance de la santé physique et mentale :

Les services de santé au travail, ils ont un rôle très important à l'égard de la prévention car il ne fait que le renforcer, en dotant des missions élargies, notamment en matière de suivi individuel sur l'état de chaque salarié.

3.2- Évaluation des risques :

Le document unique d'évaluation des risques professionnels doit être évolué seulement avec les référents santé, le **SPST** et les membres du comité social et économique (**CSE**).

3.3- Visite médicale :

Le suivi médical des salariés au sein d'une organisation doit être effectué par le médecin du travail, tout en sachant que la loi prévoit plusieurs visites médicales, suite à l'exposition aux facteurs de risques professionnels.

3.4- Formations en santé et sécurité au travail :

Des formations sur la santé, la sécurité et les conditions du travail ; et pour sensibiliser les employés afin qu'ils prennent les mesures nécessaires de prévention.

3.5- Équipement de protection individuelle (EPI) :

Il s'agit bien évidemment des équipements essentiels dont les salariés doivent être disposés comme les casques, les lunettes de protection, les gants... afin de leur permettre une protection totale maximale, et réduire les risques de blessures le plus possible.

○ **Section 03 : Les plans de prévention et d'interventions réglementé par l'État :**

1- Le plan d'intervention interne (P.I.I) :

1-1. Définition du plan :

C'est un moyen de communication utilise au sein des organisations afin de mieux se préparer à une urgence et faire face aux risques.

« *Le plan interne d'intervention 'PII' est un outil de question et de planification des secours et de l'intervention, visant à protéger les travailleurs, la population, les biens et l'environnement, et définissant aux titres de l'installation concerné, l'ensemble des mesures de prévention des risques, les moyens mobilises à ce titre ainsi que les procédures à mettre en œuvre lors du déclanchement de sinistre* » **(Plan interne d'intervention, s.d.)**

1-2. Les indicateurs du PII :

Ce plan se réfère sur quelques indicateurs, les plus fréquents sont :

1-2.1. Une analyse fine des risques et des conséquences :

Il s'agit tout d'abord d'une partie parmi d'autres, dont l'organisation doit suivre un processus de plusieurs sections qui précise les points de prévention, par exemple un plan **EPI** (les équipements de protection individuelle). En premier il sera important d'identifier les risques, lies à un environnement de travail ainsi que les dangers qui découlent par ces derniers.

Comme deuxième étape de cette démarche, c'est analyser et catégoriser les risques et les classer via un plan quantitatif et qualitatif.

Selon les étapes à suivre nous y trouvons comme troisième étape la vérification de l'environnement de travail actuel qui consiste à étudier les mesures de contrôle en vigueur. **(Une analyse des risques, s.d.)**

1-2.2. La capacite d'anticipation de la crise :

L'anticipation est bien l'outil de garder une avance ainsi que d'imaginer comment une situation peut empirer, cela a pour objectif d'avoir un temps afin de se préparer à prendre les mesures efficaces sur une situation future pour réduire les impacts négatifs.

1-2.3. La capacité de gestion des conséquences (humaines, Psychologiques, matérielles et organisationnelle) :

La capacité de gestion des conséquences de la crise regroupe l'ensemble de multiples compétences, des ressources, ainsi que des stratégies et des actions essentielles afin de répondre correctement aux impacts d'une crise. Ceci débute par une préparation dont les plans d'urgence et protocoles sont inclus avant le signalement d'une crise.

1-3. Par qui est effectué un PII :

Il représente en premier degré un document support essentiellement simple, pratique et opérationnel, il est souvent élaboré sous des obligations réglementaires pour les exploitants des services mis en disposition des risques professionnels, il est également mis en œuvre par le service de sécurité de l'entreprise ou de l'organisme concerné, en collaboration avec les membres de comité de sécurité qui arrivent à mettre à jour régulièrement le plan ainsi qu'avec les chefs ou bien le personnel de santé qui joue un rôle décisif.

En dernier lieu il est essentiel de mentionner que ces organisations font également appel aux bureaux d'études réglementés afin qu'ils mettent en place cet outil de planification et de communication sous une méthode adéquate à la nature du contexte réglementaire propre à chaque service de toute organisation. (**Maîtrise des risques/mise en œuvre-hse/plan interne d'intervention , s.d.**)

2- Le plan ORSEC (organisation de la réponse de sécurité civile):

2-1. Définition du plan :

L'organisation de la réponse de sécurité civile, est un dispositif de gestion des crises majeurs mis en place pour coordonner les actions de secours et de sécurité civile, il organise sous l'autorité pour assurer la mobilisation, la mise et la planification des actions de toute personne publique et privée contribuant à la protection générale des populations, qu'elles soient causées par des catastrophes naturelles , des accidents technologiques ou d'autres incidents, susceptible de mettre en danger la vie des citoyens et la sécurité publique. (**M.Prieur, 1985**)

2-2. La structure du plan ORSEC : Le plan est structuré en trois champs :

2-2.1. Le plan *ORSEC* national : Il est préparé par le premier ministre chargé de la sécurité civile ; car il possède la capacité et les compétences pour mettre en place un plan *ORSEC* national qui permettra de gérer efficacement les situations critiques de grande ampleur, comme les catastrophes naturelles ou un attentat, il permet également la coordination avec les actions des différentes parties pour protéger la population rapidement et avec plus d'efficacité.

2-2.2. Le plan *ORSEC* de zone : Il sert à évaluer l'ensemble des moyens mis en disposition du public et privé, dispose aux catastrophes. Effectuer par deux départements au moins de la zone de défense et de sécurité, autrement dit il s'agit d'un appui pour le plan *ORSEC* départemental car il pourrait y'avoir un événement critique et les moyens sont insuffisants en raison de quelques perturbations, l'ampleur, de l'intensité, de la cinétique ou de l'étendue de l'événement.

2-2.3. Le plan *ORSEC* communal : Il est déclenché par le préfet de département en cas d'événement affectant un seul département, il permet de mobiliser les moyens de département et d'arranger les actions des différents acteurs, il est conçu afin de faire face aux catastrophes graves qui menacent la population dans un département donné.

2-3. Les objectifs du plan *ORSEC* :

Les objectifs d'un plan *ORSEC* sont plusieurs et a dans l'intérêt d'assurer une réponse efficace dans les cas des catastrophes les plus graves. Ils sont étagés comme suite :

2-3.1. Mitiger les dangers : Il s'agit de collecter et analyser les circonstances d'un événement ou plusieurs afin de pouvoir mettre en place des mesures plus efficaces de prévention pour justement permettre le maximum de réduction des risques, des catastrophes naturelles ou technologiques.

2-3.2. Former le personnel : Disposer des formations concernant des plans opérationnel au personnel, et fournir les moyens nécessaires aux opérations de secours en matière de matériel et de financement afin de pouvoir intervenir de manière agissante en cas de situation délicate.

2-3.3. Associer les interventions : Il s'agit d'assurer la cohérence entre les multiples acteurs publics et privés comme les services de secours, forces de l'ordre, les autorités

locales qui sont un peu près dans la gestion des crises. (Décret exécutif n°02-44 du 15 janvier 2002 relatif à l'organisation des secours au journal officiel n°05 du janvier 2007.)

2-3.4. Assurer la protection des vies : Le plan *ORSEC* vise à protéger les populations en danger grave, en les évacuant si nécessaire et en leur fournissant les premiers secours aux sinistres.

2-3.5. Préserver les biens et l'environnement : Comprend d'assurer la sécurité des biens matériels notamment la mise en place des mesures de protection afin de limiter les dégâts matériels et environnementaux causés par les catastrophes ainsi que la limitation et l'implication des stratégies afin de réduire la pollution et la dégradation écologique.

2-4. Les acteurs du plan *ORSEC* :

Le plan inclut la participation de nombreux acteurs et intervenants institutionnels, qu'ils soient étatiques ou non, en raison de la nature interministérielle du plan nous pouvons finalement les distinguer et les classer comme suit :

2-4.1. Les décideurs : Les premiers ministres au niveau national ; le Wali au niveau de la wilaya.

2-4.2. Les coordinateurs opérationnels : Commandant des opérations de secours et le commandant du site.

2-4.3. Les exécutants directs : Unités de la protection civile, les services de santé, le croissant rouge et la sécurité intérieure.

2-4.4. Les opérateurs économiques : Les entreprises privées contribuant moyennement conventions.

2-4.5. Les soutiens externes : Les pays amis, et les *ONG* nationales.

C'est la collaboration entre tous ces acteurs qui permet une gestion efficace de la crise à travers le plan *ORSEC*.

3- Le plan PSI (plan de sécurité interne) :

3-1. Définition du plan :

Le plan **PSI** est un document regroupent un ensemble de mesures qu'il faudrait prendre en compte par le personnel en générale, ses mesures misent en œuvre par une entreprise, une organisation ou une institution afin de permettre une sécurité interne pour ses collaborateurs et le personnel en lui-même, il vise également à prévenir et à détecter les menaces qui peuvent compromettre la sécurité du personnel, tels que les intrusions, les incendies...etc. (**QHSE-Trainings/plan de sécurité interne., s.d.**)

3-2. Les participants du plan PSI : Les acteurs impliqués dans la gestion et la mise en œuvre d'un plan de sûreté interne en **Algérie** sont plusieurs qui comprennent divers niveaux de responsabilité :

3-2.1. Direction de l'organisation : Il englobe deux grands acteurs, le premier c'est la direction générale qui approuve les ressources et les politiques de sécurité qui sont planifiées et mises en place par le deuxième acteur qui sont les responsables de la sécurité.

3-2.2. Personnel de sécurité : Il s'agit des agents de sécurité qui assurent et surveillent chaque installation et qui interviennent en cas d'accidents, et les responsables de service de sécurité qui coordonnent les interactions entre les agents de sécurité et la direction.

3-2.3. Services de secours et force de l'ordre : Toute entreprise ou organisation met en œuvre un plan de sureté interne avec la collaboration des services locaux tels que les pompiers. Ces derniers permettent une intervention immédiate en cas d'accidents graves qui nécessite un sauvetage. Aussi il y'a la police et la gendarmerie qui font une enquête en cas d'intrusions ou d'affaires criminelles, et enfin les services médicaux qui fournissent les premiers secours en cas d'incident de santé.

3-2.4. Gouvernement et régulateurs : Il s'agit dons des autorités qui a leurs tours établissent des règlements et des directives en matière de sécurité, après avoir eu les documents et les renseignements qui faut pour la réalisation de ce plan, l'organisation doit avoir l'agrément de ce dernier pour pouvoir mettre à disposition et respecter ses désignations.

3-3. Le rôle du plan PSI :

Au sein d'une organisation, tout plan a une importance cruciale et ce qui concerne le plan de sûreté interne son rôle est d'assurer la protection des personnes et leurs informations personnels qui sont bien évidemment mentionnées dans le plan. Il garantit la continuité des opérations qui permettent de gérer les risques liés à la sécurité et de la prévention. Ce plan sert à renforcer la relation qui est entre l'organisation et les menaces en définissant des actions précises pour la gestion des crises potentielles en les mettant en relation avec les services de secours. De plus, il est mis en place afin d'assurer la conformité aux réglementations face aux normes de sécurité des salariés et le personnel en question, tout en instaurant grâce à ce dernier un savoir-faire d'une vigilance et de responsabilité par les employés et leurs responsables en but de réduire les impacts négatifs et les accidents ou incidents menaçant l'organisation ou ses services. Enfin, nous pouvons mentionner que le plan de sûreté interne est essentiel car il maintient un environnement sain de travail, protéger les actifs de l'entreprise et garantir une stabilité opérationnelle.

Conclusion :

La prévention a pour but dans toutes organisation de prier à ce que l'environnement de travail soit convenable pour l'ensemble du personnel, car elle fait en sorte également d'être structurée à base de quelques règles pour pouvoir maintenir un bon comportement qui préservera chaque salarié de tout risques et dangers liés à son lieu de travaux.

CHAPITRE 04 : LA COMMUNICATION PRÉVENTIVE

Préambule :

À l'époque où nous nous trouvons à présent la communication a une importance cruciale car elle permet une meilleure gestion ainsi la meilleure transmission des informations, sous plusieurs types de communication nous retrouvons la communication préventive qui devient cruciale à son tour dans chaque services et domaines car elle permet une transmission d'information sous divers moyens ainsi d'actions, c'est à quoi nous allons mettre la lumière dans ce chapitre, à travers lequel nous allons développer l'histoire de la communication préventive, les types, les communicants préventifs ainsi que les premières réalisations des campagnes de sensibilisations dans les entreprises dans la première section. Dans la deuxième nous mettrons un trait sur les fonctions de la communication préventive, son rôle ainsi que les objectifs de cette dernière.

○ **Section 01 : Généralités sur la communication préventive :**

1- L'historique de la communication préventive :

La communication préventive est une parmi d'autres approches de la communication qui vise à anticiper les crises potentielles et à pouvoir mettre en place des mesures qui permettent d'éviter et atténuer ces derniers et leurs conséquences.

Au début du **20eme siècle**, les relations publiques ont commencés à être émerger autant que discipline distincte liés fortement a la communication préventive. Plusieurs innovateurs comme **Edward Bernays** ont collaboré afin de mettre en vigueur les fondements de cette communication proactive en gérant les compréhensions du public à travers des campagnes de relations publiques à dispositions.

À travers plusieurs études qui ont été réalisé, il a été mentionné que dans les années 1930 ont été marquées par l'introduction d'une réglementation liée aux affaires financières dans les entreprises telles que **THE SECURITIES ACT** de l'année **1933** et celui de **SECURITIES EXCHANGE ACT** de l'année **1934** aux **États-Unis**, à travers les quel il a été exigé des transmissions plus claires des informations financières par les entreprises. Cela a bien évidemment endoctriné la manière dont les organisations communiquent avec les investisseurs et le public.

Cette communication a vécu quelques périodes afin qu'elle puisse s'officialiser au sein des entreprises, durant la décennie de **1970** au **1980**.

Selon les archives, il s'est avérer que dans les années précédentes, il a été mentionné, que la gestion des crises dans les entreprises a connu une transformation d'une gestion a une discipline à part entière de la communication. Suite à cette règlementation, les entreprises ont commencé à prendre conscience de la nécessité de préparer et mettre en place des plans de prévention et d'intervention pour la gestion des crises afin d'anticiper et gérer les situations d'urgences ou les incidents susceptibles de nuire à la réputation de l'entreprise.

Selon les articles des demandes des publics des entreprises enregistrées, qui au cours de ces dernières décennies, ces derniers demandant plus de transparence et de responsabilité de la part des entreprises, ce qui permet un accès à une communication préventive vers une transparence et la gestion des parties prenantes.

Suite à l'arrivée d'internet et des médias sociaux à la fin du 20eme siècle et début du 21eme siècle a catégoriquement changé la façon dont les entreprises communiquent leurs informations et leurs interactions avec les parties prenantes. Ceci a pu entraîner une évolution de la communication proactive en ligne et la nécessité pour les entreprises à leurs tours de surveiller et répondre à leur public en temps réel.

2- Les types de la communication préventive :

2-1. Communication informative :

Elle permet de fournir des informations bien précises et claires à propos des risques que les individus peuvent endurer et les mesures de prévention que chacun doit associer à sa situation.

2-2. Communication persuasive :

Il s'agit d'une utilité d'exemples concrets de la vie réelle afin de susciter le côté émotionnel pour pouvoir encourager une adoption d'un comportement préventif spécifique à la situation, comme l'utilisation des témoignages.

2-3. Communication visant à éduquer :

La tâche vise la transmission d'un savoir, d'un savoir-faire, d'un savoir-être, autrement dit il s'agit de fournir des informations et des conseils précis afin de réagir d'une manière efficace en cas de besoin. (24À0)

2-4. Communication environnementale :

Consiste une forme de communication dans laquelle le message vise à sensibiliser et encourager le public à promouvoir des actions positives à l'égard du monde naturel. Il s'agit également d'une diffusion d'informations sur les risques environnementaux potentiels et des comportements adéquats à ces derniers. (Castrechimi, 2002)

2-5. Communication institutionnelle :

Ce type de communication concerne les organismes gouvernementaux, les entreprises qui utilisent cette communication pour informer ses publics sur la politique, les procédures et les actions préventives qu'il faudrait adopter afin de permettre une bonne mise en place. (L, 2005)

2-6. Communication de crise :

Cet élément consiste à mettre en disposition des plans de communication afin de permettre une gestion des crises et les situations d'urgence menaçant toute entreprise, qui ne se limite pas qu'aux risques industriels majeurs, mais aussi à toute type d'ennuis.

3- Les communicants préventives :

Ce sont des professionnels spécialisés qui travaillent dans les services de prévention dans les entreprises ou organismes publique. Leurs champs est plus large, car ils sont responsables de la sécurité et de la santé au sein du travail pour l'ensemble des collaborateurs.

La mission de ce métier est de mettre en place des conditions préventives afin d'assurer la réduction des risques professionnels. Le métier du préventeur a vu le jour au cours du 20^e siècle, il a commencé d'ailleurs à se développer systématiquement suite aux apparitions d'organismes gouvernementaux spécialisés en matière de sécurité au travail dans plusieurs pays différents.

4- Les premières réalisations des campagnes de sensibilisation et les interventions dans les entreprises :

Il a été rédigé dans plusieurs ouvrages que les premières campagnes de sensibilisation ont été réalisées en matière de santé et de sécurité au travail, elles sont débutées à s'émerger à la fin du de **19^e siècle** et au début du **20^e siècle** ; ces campagnes ont été réalisées afin de répondre aux conditions du travail dangereuses et aux taux élevés d'accidents industriels enregistrés dans les usines et les mines.

En **Europe** et en **Amérique du Nord**, des organisations syndiquâtes des mouvements ouvriers et des réformateurs sociaux ont joué un rôle crucial dans la sensibilisation aux dangers du travail et dans la promotion des mesures de sécurité.

Des initiatives telles que les campanes pour des conditions plus sûres, l'amélioration des équipements de sécurité et la réglementation du travail ont commencé à être mise en œuvre.

Prenons l'exemple des **États-Unis** qui avaient commis des efforts de sensibilisation, ont été entreprises par des syndicats comme *The American Federation of Labor (AFL)* et des réformateurs comme **Frances PERKINS**, qui a joué le rôle clé dans l'adoption de la loi sur la sécurité sociale et la création de l'administration, de la sécurité sociale mondiale en **1935**.

En **Europe** des actions semblables ont été entreprises par des syndicats des organisations de travailleurs et des gouvernements progressifs, aboutissant à l'adoption de la loi sur la sécurité au travail et à la création d'organismes de réglementations chargés de veiller à l'application de ces lois.

Au fur et à mesure du temps, ces campagnes de sensibilisation et d'intervention ont continué à évoluer pour prendre en compte les nouveaux défis en matière de santé et de sécurité au travail, et ce sont devenu une composante essentielle des programmes de prévention dans de nombreuses entreprises et organisations à travers le monde. (**Campagnes de sensibilisation, vidéo storytelling**)

○ **Section 02 : Les différentes composantes de la communication préventive :**

1- Les fonctions de la communication préventive :

Il existe plusieurs fonctions de la communication préventive que nous allons citer, qui se différencient des fonctions des organisations privées.

Les fonctions centrales :

On peut distinguer cinq formes les plus répétitives :

1. Surveillance et veille :

Ce focalise à mettre en place des observations et une surveillance des risques potentiels et une mise en œuvre des signes de déclenchement afin de détecter les menaces émergentes.

2. Formations et sensibilisations :

Cette fonction comprend la formation du personnel par rapport à la communication de crise afin de bien les enrichir tout comme la sensibilisation des parties prenantes pour mieux gérer les risques sous les mesures de prévention adéquates a la situation.

3. Planification des actions :

Il s'agit dans cette utilité d'élaborer des plans d'actions de prévention simple ou des mesures temporaires qui permettant à tout le personnel de réagir rapidement et efficacement en cas de crise (*qui ne nécessite pas des études approfondies*), qui seront également planifier selon les difficultés qui peuvent menacer l'organisation et de l'importance des moyens mises en disposition. (Lamia, 2017/2018)

4. Analyse des crises :

Cette seconde se différencie de la fonction précédente car celle-ci, elle sera à évaluer les vulnérabilités et les impacts des risques potentiels dont l'organisation a déjà fait face et ensuite ce qui permettra à cette suivante de mieux les anticiper et de mieux s'y préparer avec des plans de prévention que nous avons citée précédemment.

5. Évaluation et apprentissage :

Préparer le personnel à évaluer quotidiennement les actions préventives afin de pouvoir tirer des leçons des précédentes expériences passées et ensuite ajuster des stratégies selon les

conséquences des risques antécédents pour améliorer la préparation aux crises futures qui pourront menacer n'importe quel service de cette organisation.

2- Le rôle de la communication préventive :

La communication préventive est considérée dans la plupart des entreprises comme un élément parmi d'autres stratégies afin d'anticiper les risques potentiels et identifier les crises. Elle permet à l'entreprise de diffuser des informations en temps utiles et adéquat aux situations, tout en permettant également la coordination des efforts et maintenir de la confiance et la cohésion avec les parties internes et externes. (CDC)

De plus, elle sensibilise les employés (*collaborateurs*) à s'adhérer aux actions appropriées de prévention, elle les éduque également sur les positions de l'organisation par rapport à leurs santé et les relations organisationnelles et réaligner les règles du comportement au milieu du travail.

3- Les objectifs de la communication préventive :

La communication est très importante, elle est un peu plus importante lors de la mise en place d'une démarche de prévention, car elle vise à veiller à la santé et la sécurité des collaborateurs, et c'est pour cela que le personnel spécialisé ce fixe des objectifs qu'ils leur permettront le bon fonctionnement de cette communication, pour ceci on y trouve les objectifs communs suivantes : (OPTIMERGO)

3-1. Définir la place de la communication dans l'angle de la prévention afin de bien communiquer les risques professionnels.

3-2. Transmission du message de prévention efficacement :

Il s'agit d'une bonne communication efficace Enfin de sensibiliser les employés à appliquer les consignes de sécurité recommandées et afin d'adopter les bons comportements consignés par les services consterné. (F)

3-3. Présenter les risques professionnels :

Afin de les réduire et pour pouvoir éviter les conflits et les risques de malentendus tout en fournissant les informations claires et précises.

3-4. *Établir les canaux de communication :*

Il consistera de mettre en place en disposition des employés des canaux de communication efficaces pour qu'ils puissent signaler les risques potentiels et les incidents en cas d'urgence.

3-5. *Prévenir les risques :*

Cet objectif spécifique à informer les employés sur les risques potentiels liés à leur travail et des mesures de prévention à prendre pour les éviter.

3-6. *Améliorer le bien-être :*

Il suffira de permettre de créer un environnement sain de travail et offrir une éducation aux employés sur l'utilisation correcte des équipements de protection individuelle (*EPI*) afin de sécuriser le personnel.

3-7. *Promouvoir une culture de sécurité :*

Se focalise sur l'encouragement du personnel d'avoir une culture de sécurité au sein de l'organisation afin d'éviter des accidents qui peuvent coûter cher à cette dernière.

○ **Section 03 : Module de la communication préventive dans les plans de prévention en Algérie :**

1- La communication dans le plan interne d'intervention :

Dans les plans d'intervention au sein de toute organisation , il est essentiel qu'il y est le module de communication et moyens, qui doivent être règlementée afin d'assurer une mise en œuvre efficace et permettre une meilleure coordination des interventions. C'est le cas du plan PII, où on trouve l'aspect de l'information compose de deux grandes parties ou étapes règlementées, les entreprises doivent respecter et exécuter en temps réel. **(Consulter le plan d'intervention de l'entreprise SNTF)**

1-1. La première comprend les procédures d'information :

Selon notre lecture du plan PII, il s'agit d'une procédure que toutes les entreprises doivent exécuter lors d'un moment dramatique. Le responsable et son adjoint du service de l'entreprise ont une responsabilité de faire passer l'information aux interlocuteurs locaux désignés, du déclenchement du **PII** afin de leurs expliquer les causes de l'événement survenu au sein de l'établissement et de les renseigner également sur les conséquences de ce dernier.

Les procédures se feront via, des affiches ou des formulaires à remplir. Selon le **PII**, il existe quatre fiches que le responsable doit prendre en considération afin de pouvoir communiquer les informations nécessaires aux destinataires , qui sont :

- Le WALI.
- Le président de l'APC du lieu d'implantation.
- Le directeur de la wilaya charge de l'industrie.
- Le directeur de la wilaya de l'environnement.
- Le directeur de la wilaya du secteur concerné.

Et les informations doivent contenir les points suivants :

- Nom et adresse de l'établissement.
- Nature et ampleur du sinistre.
- Nombre de blessés.
- Origine de sinistre (Où, quand et comment).

- Produits en causes.
- Impact sur la population et l'environnement.
- Maitrise des risques.
- Renforts demandés.
- Conseils de prudence à divulguer.

Et bien évidemment mentionner le jour, le mois , l'année et enfin l'heure de la transmission de cette fiche et pareil pour les autres fiches.

1-2. La deuxième étape comprend la fonction (Communication) :

Selon le plan PII, il s'agit de la mission du *DOI (Directeur des opérations internes)* de chaque organisation. Il doit être informer des demandes d'informations, donner son accord et de l'assurer ou le préparer pour les actions de communication avec les parties prenantes. Il s'agit des relations avec les autorités et les administratives de :

- La Wilaya.
- APC.
- Direction de la protection civile.
- Direction de l'industrie et de la promotion de l'investissement.
- Direction de l'environnement.
- Gendarmerie nationale.
- Inspection de travail.

Avec les relations internes qui sont :

- Les personnels de l'établissement.
- Les personnels des entreprises intervenantes dans le cadre de la sous-traitance.
- Le siège.
- Les familles.

Avec les relations avec les multiples médias :

- Presse écrite.
- Télévision.
- La radio.

Avec les relations externes :

- Les populations voisines.
- Les industries voisines.
- Les entreprises intervenantes dans le cadre de l'existence naturelle.
- Les groupes associatifs divers.
- Organise l'accueil des autorités, des médias.
- Veille à l'organisation du contrôle d'accès.

2- La communication dans le plan organisation de la réponse de sécurité civile (ORSEC) :

Le plan ORSEC intègre un dispositif robuste de communication et d'information qui sert les entreprises et les organisations à rassembler, analyser, exploiter et diffuser les informations en liaison avec les crises majeures, qui s'articule autour de plusieurs axes :

1. L'alerte précoce : Diffusion de messages d'alerte par tout canaux disponibles (médias, agent locaux, haut-parleur...).
2. L'information continue : Bulletins via les médias, centres d'appels, réseaux sociaux et sites web.

Ce module dans le plan ORSEC permet d'assurer une transmission de l'information et les procédures a adapter à la crise, les consignes de sécurité. Il vise également à développer leurs résiliences. **(Référence confidentielle du service HSE)**

Il existe également ce module dans le plan de sûreté interne (*PSI*) à travers les informations concernant n'importe quel organisation deviennent confidentielle, c'est pour cela qu'il est nécessaire que les seuls qui peuvent avoir l'accès à ses informations confidentielles sont les responsables de cette organisation et les autorités locales concernes par ses dernières, qui contiennent les moyens utilisés pour la transmission de l'information, les causes principales des incidents ainsi que coordonnées de chaque responsable.

Conclusion :

La communication préventive sert à gérer les multiples crises aux quelles les entreprises peuvent faire face, cette communication aide ces derniers à savoir anticiper les risques et la manière dans chacun doit agir afin de réduire son impact sur les populations existant au sein des organisations, elle sert également de mettre en place de différents stratégies de communication préventives efficaces dans divers contexte, en se focalisant sur la prévention afin de non seulement protéger leur réputation et leurs intérêts mais aussi contribuer à la bonne circulation d'information pour être mieux informer.

CADRE PRATIQUE



CHAPITRE 05 : PRÉSENTATION ET INTÉPRÉTATION DES DONNNÉES

Préambule :

Le service Hygiène, Sécurité et environnement de la société nationale des transports ferroviaires **D'Alger** est tout comme toutes autres organisations qui est disposer a plusieurs dangers parmi ses derniers nous retrouvons les différents risques professionnelles aux quel le personnels est exposer, c'est pour cela que ce service **HSE** cherche à moderniser ses solutions pour faire face à ce phénomène et renforcer la sécurité et l'hygiène des lieux de professions, en se référant à une communication préventive efficace en se contentant des multiples vecteurs et actions de communication et de transmissions.

Dans ce contexte, ce service **HSE** de la **SNTF** est extrêmement impliqué dans ce type de phénomène car ses différents services sont chargés d'entretenir les multiples fonctions de la grande et petite machine des trains, ce qui rends l'environnement de travail un peu plus risqué, ce qui poussent les responsables à utiliser les différents techniques comme les campagnes de sensibilisation à l'égard des collaborateurs et même des responsable à l'interne et à l'externe, des programmations de formation pour permettre la meilleure transmission d'information.

Afin d'explorer les actions de communication utilisée par ce service ainsi que les vecteurs de transmission des informations, nous avons effectué une étude sur le terrain. Ce dernier chapitre prendra en compte deux grandes sections, la première porte sur la présentation de l'organisme d'accueil et la deuxième porte sur l'analyse des données et l'interprétation des résultats.

○ **Section 01 : Présentation de la société nationale des transports ferroviaires et le service d'accueil :**

1- Historique de la société:

En juin **1959**, l'état algérien continua à gérer ses relations avec la **SNCF** jusqu'à **1976**, là où la société nationale des transports ferroviaires a été créée afin de pouvoir remplacer cette dernière, suite à la divulgation des textes portant gestion socialiste des entreprises (**GSE**) par ordonnance N° **76-28 du 25 mars 1976**.

Cette dernière, a été restructurée en trois phases existantes en cette même année qui sont :

- La **SNTF**, société nationale chargée de l'exploitation et de l'entretien de réseau ferroviaire.
- La **SNERIF**, société nationale chargée du renouvellement et l'extension du réseau ferroviaire.
- La **SIF**, société engineering et de réalisation d'infrastructures ferroviaires.

La société nationale des transports ferroviaires, est une entreprise publique algérienne créée en **1976**, sa mission est de transporter les voyageurs ainsi que la marchandise au niveau national à voie ferroviaires qui s'évolue depuis sa création à nos jours, cela lui permet la bonne gestion, l'exploitation et la maintenance de ces réseaux ferré algériens, elle participe également dans le développement économique et à la mobilité des citoyens.

En **1990**, la **SNTF** devient un établissement public à caractère industriel et commercial par décret exécutif N° **90-391 du 1^{er} décembre 1990**, son siège est localisé au **21-23 Boulevard Mohamed V à Alger**.

En **1999**, la société a eu un accord d'une attention particulière par rapport au secteur ferroviaire par le pouvoir étatique. En mettant en place de nouveaux programmes d'investissement des nouveaux moyens de transport ferroviaires, cela à persister jusqu'à **2014**.

La **SNTF** est chargée d'exécuter par rail les transports publics de voyageurs et de marchandises qui lui sont confié dans le cadre de l'organisation des transports terrestres.

Le but de cette réorganisation est de séparer l'activité de l'exploitation et d'entretien de celle du renouvellement et l'extension du réseau cité au-dessus.

La société nationale des transports ferroviaires est une entreprise répartie en deux directions le premier au niveau d'Alger centre qui est la direction générale qui gère les multiples affaires concernant les décisions en commençant par la communication et la deuxième en régions situé à AGHA, qui sont réparties également en plusieurs divisions et chaque division répartie en département et les départements en de multiples services.

L'entreprise (*SNTF*), est reconnue comme deuxième grande entreprise ferroviaire au niveau africain après le chemin de fer sud-africain

2- Présentation du service d'accueil :

Le service hygiène, sécurité et environnement est l'une des divisions construit en **1929** depuis sa mise en place suite au règlement de l'obligation des services *HSE* dans toutes entreprises la loi N°17-310 du 04 février 1439. C'est une division qui est divisée en réalité deux départements : le département maintenance (*responsable de la petite maintenance et les maintenances générales des machines*) et département traction (*responsables des mécaniciens et ou les conducteurs de trains et responsable des machines de tractions*) qui sont divisés en plusieurs divisions qui sont les suivants :

3. **Division mouvement** : ils sont chargés des suivies des trains, des voyageurs, et marchandises, ils sont également chargés des interventions reliant aux accidents
4. **Division sécurité et incident réglementation** : chargé de garantir le maintien de l'ordre de l'établissement, il assure également que le personnel prend des mesures de sécurité en mettant les équipements de protection individuels (*EPI*).
5. **Division inspection et suivi en ligne**: téléchargement et contrôle du traçage des trains ainsi la vitesse et conditions de conduite.
6. **Division entretien** : chargé de garder la propreté des lieux et permettre de travailler aux employés sans risques selon les tâches de chaque service, ils prennent en compte également l'état du matériel dépendant à l'établissement, assurer également la disponibilité du matériel de sécurité comme les extincteurs, bouche d'incendie et le robinet d'incendie armé (*RIA*).

7. **Division technique** : sont responsables des contrôles des machines périodiques, afin de maintenir leurs entretiens.
8. **Division suivie et contrôle des automotrices**: ils jouent un rôle important car ils sont responsables de la gestion efficace des trains automotrices, on suivant leur maintenance préventive ainsi que leur sécurité en cas de panne et de dysfonctionnement, ils font à ce que les réparations nécessaires et les problèmes soient résolus rapidement et efficacement.
9. **Division logistique** : chargés des moyens généraux d'établissement, soudure, électricien, froid, plomberie des machines.

Le service **HSE** dont nous avons effectué notre enquête était une division qui est une annexe de la région **SNTF** et qui est situé à **107 Rue Hassiba Ben Bouali, Algiers 16000**.

Elle est entourée de divers services dont elle est responsable qu'il soit du coter hygiène, sécurité des employés et leurs responsable et environnement de travail.

○ **Section 02 : Prestation et interprétation des données :**

Après avoir réalisé une visite sur le terrain, nous avons recueilli des informations sur notre sujet de recherche intitulé la communication préventive en **Algérie** entre la réglementation et la réalité, effectuée au sein du service hygiène, sécurité et environnement de la société nationale des transports ferroviaires.

2-1. Présentation des caractéristiques des enquêtés :

Selon les données que nous avons pu récolter lors de tout le long de notre enquête menée au sein du dépôt service **HSE** de la société nationale des transports ferroviaires, nous soumettant l'ensemble des caractéristiques des enquêtés :

Enquêté	Sexe	Age	Catégorie socioprofessionnelle	Niveau d'étude	Poste occupé	Expérience
01	Homme	59 Ans	Cadre	Bac + 04 Système classique	Chef de division du service HSE	41 ans
02	Homme	57 Ans	Cadre	Bac + 04 Système classique	Directeur de la direction SNTF	30 ans
03	Homme	46 ans	Maitrise	Licence	Adjoint chef de division	6 ans
04	Homme	31 ans	Maitrise	Master 02	Agent hygiène et sécurité	5 ans
05	Homme	40 Ans	Dirigeant	Master 02	Dirigeant des services HSE	12 ans
06	Femme	38 ans	Cadre	Master 02	Responsable des services HSE au sein de la direction	7 ans

Ce tableau représente l'ensemble des données de nos enquêtés au sein du service hygiène, sécurité et environnement de la société nationale des transports ferroviaires, nous remarquons qu'il y'a une domination masculine qui contient de **(05)** hommes contre **(01)** femme. Leurs âges varient entre **31** et **59** ans. Les enquêtés ont un niveau d'instruction universitaire : deux enquêtés sont issus du système classique (**bac + 04**), un enquêté du niveau licence, et deux ont un niveau master **2**.

D'après cette analyse nous remarquons que ce métier est exercé par une majorité d'hommes, car le métier exige un effort physique, ils sont issus d'un niveau universitaire dû probablement à l'exigence des connaissances dans la gestion des risques et dans la communication préventive.

Dans les **06** interviewés, nous constatons **03** cadres, un dirigeant, et **02** individus dans la catégorie maîtrise, et leurs expériences dans le domaine varient entre **05** et **41** ans.

2-2. Le service hygiène et sécurité *HSE* pratique des actions de communication comme l'élaboration des campagnes de prévention et de sensibilisation en coordonnant avec les parties prenantes concernées, ainsi que la programmation des formations en mettant en place un système d'alerte pour protéger ses salariés et réduire le taux des accidents.

Le deuxième axe portera sur l'utilité des actions de communication exercées par le service *HSE*, et une analyse de réponse recueillie suite aux entretiens réalisés.

Question 01 : La communication auprès des employés afin de prévenir contre les risques professionnels

Selon les réponses du chef de division du service *HSE* : « nous communiquons autant que responsable du service *HSE* avec le personnel de tous les services du dépôt *SNTF* d'une manière verbale, par exemple lors d'une tournée de contrôle des lieux, il nous arrive de croiser l'un du personnel qu'il soit supérieur ou inférieur nous l'avertissant verbalement ou lui obligeant de mettre son *EPI*, comme ils peuvent également recevoir le message à travers les panneaux d'affichage».

D'après cette réponse nous constatons que ce service favorise la communication de type écrite et orale autrement dite verbale, cela afin de permettre une maintenance efficace des contrôles ainsi qu'une bonne protection des salariés et leurs responsables pour objectif d'éviter tout risque professionnel lors des heures de travail.

Question 02 : La sensibilisation des salariés pour se protéger dans l'entreprise

L'adjoint du chef de division du service *HSE* nous a répondu ainsi : «Il existe quatre divisions, la première se situe à **Annaba**, la deuxième à **Constantine**, la troisième est à **Alger**, la dernière à **Oran**, dans chaque division contient un service d'hygiène, sécurité et environnement, qui veille à la sécurité et à la sensibilisation des salariés, lorsque nous remarquons que l'ensemble de ses derniers ne prennent pas en compte la nécessité de se prendre en charge, nous rédigeant une demande écrite au directeur du service *HSE* de la région afin de programmer des campagnes de sensibilisations pour but de transmettre un message collectif et d'atteindre un large public interne au même temps ».

D'après cette réponse, nous résumons que la sensibilisation des salariés pour leurs protections est à travers les campagnes de sensibilisation qui contiennent une importance remarquable afin de pouvoir écarter les risques professionnels, et que le service *HSE* joue un rôle essentiel dans la gestion et la sécurité des parties prenantes.

Question 03: Les accidents rencontrés au sein de l'entreprise

D'après l'agent d'hygiène et sécurité, environnement, malheureusement il nous arrive de rencontrer des accidents graves, comme ils peuvent être gérables moins dangereuses, ceci arrive fréquemment avec les salariés qui ne prennent pas en considération l'importance de la communication de prévention contre les risques qui peuvent les menacer. Ils rencontrent divers incidents exemple quand l'un d'eux ne met pas ses équipements de protection, il risque des accidents de glissades et de chutes lorsque les huiles des machines coulent au sol, les accidents électriques qui mènent le salarié à des brûlures dangereuses, comme ils peuvent également rencontrer des accidents liés aux machines peuvent être provoqués par les pièces mobiles ou les pièces de grandes machines ».

Selon cette réponse, nous saisissons qu'au sein de cette entreprise il est impérativement obligatoire de prendre en compte les informations et les interventions communiquées par le service *HSE*, car ceci permet d'éviter aux collaborateurs toute disposition face à n'importe quel risque

qu'il soit matériel, électrique et thermique. Suite à cela, nous constatons qu'il est important de prendre en considération la communication de prévention.

Question 04: Les messages accompagnés par des illustrations choquantes pour influencer le comportement des salariés

Le chef de service nous a répondu à cette question par : « il est vraiment important pour chaque service *HSE* de préserver dans l'archive toutes les photos concernant tous les accidents que nous pouvons enregistrer au niveau de nos entreprises, afin justement les utiliser lorsque nous retrouvons face un salarié qui contraint aux règles antérieur de la prévention, il nous est arrivé d'avertir un employé lorsque il ne mets pas ses souliers ou par exemples des gans ou un casque pour se protéger mais qu'il ne prend pas en considération l'avertissement, suite à ça nous nous dirigeant vers l'exposition de ces photos pour lui transmettre l'information d'une manière différente, et le mettre dans le temps réel et ce qui pourra endurer suite à son négligence ».

Suite à cette réponse lors de l'entretien le chef de division nous avons pu accéder à ces photos des divers accidents enregistrés au niveau du dépôt, malheureusement elles étaient réellement choquantes, et ceci nous l'avons remarquer également lors de notre présence à l'interne des services, les employés n'était pas vraiment équiper et protéger par leurs *EPI* malgré les réclamations du responsables et les agents de sécurité, c'est ce qui cause justement les accidents grave qui s'enregistre au niveau des divers services, qui sont chacun leurs fonctions et leurs risques auxquels sont exposer.

Question 05 : Les objectifs tracés afin de pouvoir réduire les risques professionnels

Il nous a rajouté : « évidemment il est nécessaire de se fixer des objectifs, lorsque nous enregistrons un taux d'accidents élevés nous nous fixons des réunions afin de réétudier nos stratégies de communication et refixer des objectifs concernant le phénomène pour permettre de réduire le taux, et garder un environnement convenable pour le travail, sensibiliser cet ensembles des collaborateurs pour éviter le maximum de risques pour justement les accidents cesseront d'augmenter, car lors des visite de commission de le contrôle globale il est essentiel pour eux de vérifier tout ce qui concerne les accidents et les objectifs fixer par notre service, grâce à nos

études et nous maintient en contrôlant quotidiennement les salariés, nous arrivons atteindre nos objectifs, le **06/06/2024** par rapport aux accidents ils arrivent à diminuer car les salariés arrivent enfin à prendre en considération l'importance de la communication préventive et évitement et son impact sur les risques, nous essayons de travailler un plus sur la gestion de cette communication pour essayer de mettre en conscience maximale nos salariés »

Nous pouvons dire d'après notre observation lors de notre stage que le service faisait en sorte à ce que leur communication soit régulière pour la prévention pour le personnel insère dans leurs esprits que la prévention contre les risques professionnels est très importante pour justement éviter ces accidents graves et régulière, pour réduire le taux d'analyse de ces derniers

Question 06 : L'organisation des campagnes de sensibilisation

Le directeur de la direction générale avait pris l'initiative de nous répondre comme suit : « Durant ces dernière années nous essayons avec les directions générale de prendre un peu plus en compte cet aspect d'événement car nous remarquons que les parties prenantes interagissent efficacement suite à ces échanges car les informations sont mieux transmise accompagner par des frayeurs, des conseils, des affichages communicatifs, la direction est charger de cet organisation mais malheureusement il y'a pas de journée spécifique, mais lorsqu'ils décident de l'organiser il vise les gares des trains, récemment ils organisent un peu plus au niveau des **PN** et **PK** pour sensibiliser l'ensemble des citoyens habitants les alentours et de prévenir nos personnels de différents services tels que les mécaniciens ou bien les conducteurs de trains, pour pouvoir dire que la prévention est assez transmise pour éviter tout risque qu'il soit humain ou matériel ».

D'après la réponse du directeur, nous avons constaté que l'aspect de campagne de sensibilisation n'est malheureusement pas pris en compte et a l'œil bien vaillante car malgré son efficacité, les campagnes de sensibilisation qui sont considérer autant qu'une action de communication sont très peu organiser et programmer au sein du service interne, d'après ce que nous avons vu et résulter tout au long de notre enquête nous avons constaté que ces dernières sont moins programmer, car elles sont effectuées que deux fois maximum par an et ceci ne joue malheureusement pas à la faveur de l'entreprise.

Question 07 : Des procédures à faire lorsque les collaborateurs freinent les règles de protection

Le chef de service *HSE* du dépôt *SNTF* nous répond à cette question : « autant que responsables ou adjoint ou agents de sécurité hygiène et environnement, nous sommes responsable de prévenir et de veiller à ce que nos employés se sécurisent et se protègent contre les risques auxquels ils sont confronter, lorsque c'est le contraire du règlement qui se passe on passe par plusieurs étapes de procédures, premièrement nous l'avertirent verbalement et si ce dernier confirent a dévêtissement, on passe a rapport écrit signer par moi-même autant que chef division puis envoyer à son responsable du service auquel il renvoie, afin de le signaler et si son responsable devra passer à l'excursion des règles par la sanction si nécessaires car il arrive à ses derniers de ne pas se protéger par des *EPI* malgré la distributions de ses équipements dans une période chaque trois ans, c'est ce qui nous laisse face à exécuter les règles exiger par le département et système de travail ».

Nous remarquons que le service prend cette procédure que lors d'une réelle problématique causer par l'un des employés, exécution a notre avis doit être exécuter à chaque fois que l'un d'eux ignorent la portée de ses *EPI*, ou bien enfreint les règles hygiène et de protection de l'environnement pour pouvoir maintenir une bonne communication de prévention pour tous ceux qui compte enfreindre les règles de la prévention en se contentant de ces exemples.

Question 08 : La collaboration avec les agences de communication spécialisées afin d'y introduire le volet communicationnel dans les plans de prévention ou d'intervention

Selon l'enquêté la responsable de des services *HSE*, elle nous a informé : « il est presque obligation pour chaque entreprises qu'elle soit étatique ou priver de réaliser ses plans de prévention et d'intervention en introduisant bien évidemment tous les modules y compris celui de l'information et communication, sous un règlement bien précis et ceci se réalise bien sûr en collaboration avec les agences de communication ou bien les bureaux d'études spécialisés en ces études de prévention, pour notre cas le service *HSE* du dépôt est en collaboration avec le bureau d'étude "*QSHE-Advanced Solutions*", qui ont fait l'étude d'état des lieux et le positionnement de point de réassemblage par exemple ou l'en avait placer le panneau d'affichage considérer autant qu'une

communication écrite ainsi la réalisation des modules de l'information et communication dans les divers plans comme le *PII,PSI,ORSEC*».

L'entreprise fait appel à un bureau d'étude citer précédemment d'après ce que nous avons remarqué à travers notre observation des plans citer au-dessus, qui sont afficher à l'interne du service pour l'ensemble du personnel présenter sous forme de schéma grand format, avec des couleurs, ceci permet à l'ensemble des collaborateurs de s'informer du moindre détail concernant l'entreprise

Question 09 : La réalisation la conception du plan *PII*

Selon le Directeur générale : « Ce qui concerne la conception du plan d'intervention interne, c'est un processus vraiment important qui nous permet d'assurer la sécurité et la gestion efficace des accidents, car lors d'une situation sinistre nous identifiant les risques qui ont causer cet accident, nous les évalueront afin de pouvoir suivre les procédure designer à l'interne du *PII*, ce qui impérativement essentiel, justement parce que nous aurons à faire a un ensemble des examinateurs envoyer par la commission de sécurité, elle est réalisée par le responsable du service ou de division *HSE* ainsi que l'ensemble des autres responsable de tout le reste des services».

À travers la réponse du responsable, nous pouvons rajouter que la conception du plan se réalise par le responsable du service dont nous avons réalisé notre stage pratique, il est essentiel et cruciale car elle leur permet une meilleure gestion de la communication en se contentant des procédures exiger par le plan *PII*.

- 2-3.** Le personnel du service *HSE* optimise plusieurs vecteurs de transmission de l'information en utilisant des moyens différents et en introduisant la communication dans les plans d'intervention et de prévention qui sont communiqué auprès des salariés, afin de les exécuter lors des situations sinistres.

Question 10 : Le déroulement des formations programmées a la faveur des salariés

Selon la réponse du formateur, qui a déclarer : « Lorsque nous programmons des formations, nous nous organisons d'abord on regroupant les informations à transmettre à chaque groupe de formation, car chaque services a des informations et des actions convenables a ses tâches spécifiques,

leurs intervention ainsi que leurs moyens de préventions sont divers tout dépend la tache auquel le salarié sera chargé, on leurs fixant la date du début de formation qui se déroule en **Cinque jour** au plus tard **15 jours** lorsqu'il s'agit d'une formation ou ça représente de transmettre des informations concernant les mécaniciens ou les techniciens supérieurs par exemple car il faudrait concocter plus de jours pour permettre la meilleure transmission de toutes les explications nécessaires».

Nous remarquons à travers la réponse du formateur que les journées de formation consacrée pour les employés, ne sont pas suffisante afin de pouvoir les former très bien car afin de communiquer les informations de prévention complètes faudrait plus de temps, et ceci nous l'avons confirmé lors de notre stage au sein du service apurés des salariés, le temps est tellement réduit pour pouvoir recevoir tous les renseignements qui leurs communiquent.

Question 11 : Les divers plans existants communiqués au sein du service

Le chef de division *HSE* nous communique: « comme vous l'avez probablement remarqué, y'a un tableau de bord juste vers l'entrée du bureau ou l'on affiche tous les plans concernant le dépôt, concernant les services en générale, afin que l'employé lorsqu'il voudrait ou aura besoin d'une information concernant le positionnement ou bien l'utilité d'un outil de l'un de ces services il n'aura qu'à se renseigner à travers le plan afficher dans le tableau. Par exemple le plan *PII* est présenter sous forme de schéma à travers lequel il est communiquer le sens de tous les panneaux existant au sein du dépôt, ainsi que les étages de chaque services sous un aspect architectural, et aussi que le plan *ORSEC* qui est souvent présenter sous formes de points important ou bien de règles à prendre en compte lors d'une situation sinistre, qu'elle soit catastrophe naturelle ou bien catastrophe causé par du matériel comme les incendies, et encore le plan *PSI* celui c'est un plan peut-on dire confidentiel car il contient des coordonnées des salariés et encore ce qu'il porte comme informations concerne beaucoup plus les responsables car il contient des règlement et étapes à suivre administrativement, pour le moment ce sont les trois plans au quels nous faisons référence».

Nous remarquons qu'au sein du bureau *HSE* et même au niveau des autres services, la communication écrite est important et elle est prise en considération par les responsable car elle joue un rôle important, et même lors d'une visite de la commission il vérifie justement ce type de communication à travers laquelle n'importe quel salariés est informer du risque si il en est à l'endroit

précis ou bien d'une information précise qui permettra une prévention de cet individu qui se situe au sein de l'entreprise.

Question 12 : Les prises de conscience de la part des employeurs par rapport aux risques professionnels

La réponse de la responsable du service *HSE* : « notre premier rôle autant que responsables c'est de protéger le salarié mais aussi a veillé à sa sécurité, donc lorsque nous utilisons des moyens afin de leur faire comprendre à quel point la prévention est importante nous essayons toujours de les ramener à la réalité vécue, car récemment le personnel au niveau du dépôt ont vécu un drame, un accident qui avait causé la mort de l'un de nos salariés est malheureusement sa mort était causée par le manque de prévention, il n'était pas équipé des *EPI*, donc cet incident avait touché la conscience de la majorité, et aussi lorsque un nouveau recruteur arrive ou commence le travail il devra passer par le service *HSE* pour lui communiquer les préventions nécessaires, pour qu'il puisse se protéger le plus possible et de notre côté également nous les influençons souvent à travers les accidents qu'ils soient dangereux ou moins dangereux ».

Nous constatons qu'il n'y a pas un suivi et une exécution concrète au sein de l'entreprise car les salariés freinent les règles, par manque de leur prise des *EPI*, selon ce que nous avons constaté, nous pensons qu'ils n'ont pas encore compris l'importance des sensibilisations et encore leur conscience n'est pas encore atteinte efficacement car conséquence de leur situation de travail, par exemple ils ont souvent du mal à communiquer qu'il est impérativement important de porter des souliers spécifiques lors du travail, la plupart travaillent avec des chaussures portées quotidiennement. Nous pouvons dire que le service pourra changer de méthode de travail côté contrôle pour pouvoir leur éviter tous risques professionnels.

Question 13 : La satisfaction des responsables par rapport à la stratégie de sensibilisation et de prévention pour lutter contre les risques professionnels

Le responsable du service nous répond : « ce qui concerne la sensibilisation et la communication concernant la prévention des salariés nous la transmettons à travers les campagnes de sensibilisation comme nous l'avons dit précédemment, à travers les panneaux de communication qui servent à prévenir des risques ainsi que les points essentiels qui devraient être pris en considération par l'ensemble du personnel, qu'il soit salarié ou responsable, nous sommes satisfaits de cette stratégie évidemment car nous

constatons que les accidents diminuas et que la communication arrivent très bien à atteindre la compréhension des destinataires».

Nous comprenons que les responsables du service *HSE*, ont garder la même stratégie depuis qu'ils ont trouvé que le résultat de cette dernière était assez remarquable, concernant également le taux d'accident qui avait pu réduire grâce à la bonne communication qu'elle soit écrite ou verbale, car il a été dit qu'il faisait à ce que la bonne communication se faisais de bouche à oreille pour prévenir directement le salarié.

Question 14 : Les moyens mis à disposition des salariées pour mieux se protéger

L'un des agents d'hygiène et sécurité nous a répondu : « ils nous est distribuer chaque début d'années d'une période de deux ans, des équipements de protection individuels, des guides contenant toutes les consignes de prévention et des formations de courte durées question de se ré informer des règles à respecter au sein de travail afin d'éviter tout risque et de pouvoir le communiquer entre les collaborateurs ainsi que des panneaux qui désignent ce qui conseiller à faire qu'il soit coté prévention ou intervention, affichages de ce qui est désigner dans les plans de prévention et d'intervention ».

Nous pouvons rajouter qu'a à l'interne de l'entreprise, il est mis à disposition des collaborateurs à coté de chaque service ou bureau des panneaux avec des désignation et conseils de prévention qui faudrait impérativement prendre en considération, car ceci assurera la protection de l'individu, mais aussi selon la réponse de l'enquête, ils leurs sont distribuer chaque début d'années des équipements qui leurs convient selon la tâche qui occupe au sein de son service, par exemple ceux qui travaillent au sein du service maintenance sont plus équiper que ceux qui travaillent au sein du *DDA*, car ils sont lus exposer aux danger des machines et des huiles, ceux qui fait que les moyens mis à disposition différent d'un service à autre.

Question 15 : Les organismes locaux qui interviennent lors de la situation sinistre afin permettent une meilleure transmission d'information

La responsable du service *HSE* de la direction répond comme suit : « pour le service *HSE* il est vraiment adéquat avec la protection civile en premier lieu car la profession du *HSE* est exactement la même d'ailleurs il est essentiel pour ce dernier de connaitre les premiers gestes de secours, pour pouvoir intervenir lors d'une situation sinistre, en se retrouvant par exemple face un salarié qui s'est blessé au bras par l'une des machine, l'agent doit être former de ses premier gestes, ce qui est fait que le premier

organisme au quel nous fessant appel c'est la protection civile suivit par une ambulance, lorsqu'il s'agit d'une situation grave la police devra également être présent dans les lieux, et lorsque le cas est grave, ça nécessite l'intervention du Wali et de ses adjoints » .

Nous résumons que l'entreprise fait appel à de multiples organismes locaux, on commençant d'abord par la protection civile qui fera le nécessaire lorsqu'il s'agit par exemple d'incendie ou d'explosion, ensuite la police ou gendarmerie lorsqu'il s'agit d'un drame ou crime, ensuite on remarque lors de l'entretien que le service doit prendre en considération des procédures à suivre afin de communiquer les autorités comme le **Wali**, le **P.APC**, l'inspection du travail, ceci se fera via **E-MAIL** de l'entreprise avec le nécessaire des documents.

Question 16 : Les contraintes que l'entreprise rencontre-t-elle en matière de communication préventive

Selon le chef de division **HSE** nous répond : « Malgré les efforts que nous fournissons afin de trouver le meilleur moyen pour pouvoir communiquer à l'ensemble des employés, comment mieux se protéger ainsi que la façon d'éviter le danger, et les risque le plus possible nous rencontrons quelques obstacles tels que l'ignorance de la part des salariés de l'ampleur du danger auquel ils sont souvent confronter, certains responsables également ne prennent pas cette aspect de communication au plus sérieux en évitant les formations car il prennent la prévention comme exemple de prédire l'avenir, nous rencontrons également le manque de programmation des formations de prévention qui sont pénible pour l'entreprise mais comme ça demande d'investir plus ils l'ignore tant dit qu'afin que le personnel reçoit la bonne communication de prévention il est important de leurs programmer un peu plus de journées de formation et le manque de prise de conscience des responsable concernant la disponibilité des équipements de protection, c'est pour cela qu'ils nous arrivent souvent à ne rien dire aux personnels lorsqu'il confirent la règle de la mise des **EPI**, une bonne communication de prévention commence par les premiers responsable pour pouvoir être respecter au niveau du personnel ».

Selon la réponse du chef de division **HSE**, la communication préventive est malheureusement confrontée à des problèmes de prise en charge des premiers responsables du service d'hygiène et sécurité de la région, par rapport aux formations ainsi que le manque de disponibilité des équipements que le personnel réclame lorsque ses derniers utilisent leurs propres habits pour travailler sous un danger remarquable au sein du milieu de son travail.

2-4. Discussion des résultats et vérification des hypothèses :

2-4.1. Discussion des résultats :

À travers les résultats de l'analyse des réponses des enquêtes du service Hygiène, Sécurité et Environnement du dépôt de la société nationale des transports ferroviaires de wilaya **d'Alger**, nous avons trouvé les a notre problématique et nos deux hypothèses.

Selon les données recueillis, nous avons constaté que la communication préventive est un aspect très important qui joue un rôle crucial au sein du service **HSE**.

Afin de prévenir et lutter les risques professionnels menaçants au travail, le service du dépôt **HSE** mène des actions de communication. Nous pouvons citer ; des formations à travers lesquelles ils communiquent des diverses informations pour se protéger contre tout dangers , des campagnes de sensibilisations et de préventions organiser à l'interne et à l'externe dans les passages à niveau ou les passages kilométriques. Au niveau de ces passages un titre d'exemple, le service HSE expose des messages et des images choquantes pour créer un sentiment de panique chez les salariés (**Voir l'annexe numéro 7**). L'objectif de sensibiliser et d'atteindre les consciences des travailleurs pour prendre compte du risque et de ces conséquences. Aussi le service vise a sensibilisé également les citoyens qui peuvent contribuer à la diminution des taux d'accidents. Le personnel du **HSE**, fait également en sorte de diffuser des messages de prévention à travers des affichages à l'interne de chaque service dont il est chargé (**Voir l'annexe numéro 5**).

D'après ce que nous avons pu constater à travers les réponses des enquêtés, la communication préventive est efficace. Cela peut être argumente par les actions de communication organisées tels que, en organisant des campagnes de sensibilisation et les formations qui visent la prévention contre les risques professionnels. L'équipe de la **HSE** arrivent à atteindre ses objectifs tels que diminué les taux d'accidents au travail (**Voir l'annexe numéro 2**).

Le service Hygiène, Sécurité et environnement de la société nationale des transport ferroviaires de la wilaya **d'Alger**, opte pour ce type de communication pour assurer la prévention contre les risques potentiels au travail que les salaries peuvent affronter et incite les collaborateurs à prendre en considération les acteurs de communication.

Pour ce qui concerne les actes et vecteurs que cette entreprise déploie on cite les systèmes d'alerte qu'elle a mis à disposition afin d'alerter en cas de situation sinistre et d'agir convenablement

suites aux conseils communiquer, et les campagnes et formations qu'elle organise à la faveur de ces collaborateurs, ainsi que les exercices d'intervention pour analyser les compétences des salariés lors des situations et de communiquer et montrer les gestes convenables qu'il faudrait adopté lors des cas dont il faudrait faire appel à ses compétences.

2-4.2. Vérification des hypothèses :

Après avoir effectué notre enquête et notre recherche, nous nous sommes intéressés à la communication préventive contre les risques professionnels dont le but est la prévention et la lutte contre les accidents du travail. Nous avons effectué notre enquête au sein du service hygiène sécurité et environnement de la société nationale des transports ferroviaires de la wilaya **d'Alger**.

Après avoir analysé et interpréter les données recueillies à l'aide des entretiens que nous avons menés avec les responsables de la division **HSE** du dépôt de la wilaya **d'Alger**, nous retenons les résultats suivants :

Hypothèse 01 :

Le service Hygiène et Sécurité de la société nationale des transports ferroviaires pratique des actions de communication comme l'élaboration des campagnes de prévention et de sensibilisation en coordonnant avec les parties prenantes exercer par le service ainsi que la programmation des formations en mettant en place un système d'alerte pour protéger les salariés et permettre de réduire le taux d'accidents.

Les réponses aux questions posées dans le deuxième axe du guide d'entretien permettent de confirmer cette première hypothèse, et à travers lesquelles nous avons essayé de comprendre comment le service **HSE** structure-t-ils le plan de prévention et d'intervention ainsi que les actions de communication utiliser pour sensibiliser les travailleurs afin d'éviter les risques au milieu de travail.

D'après les réponses que nous avons obtenues, nous retenons que le service **HSE** du dépôt communique avec l'ensemble des travailleurs à l'aide de plusieurs actions de communication qu'elle exerce pour les prévenir et les sensibilisés contre les risques professionnels. après avoir analysé les réponses de la question **N°01**, **N°04**, et la réponse **N°06**, nous comprenons que le service hygiène et sécurité se base sur la communication verbale, comme les campagnes de sensibilisation et de prévention pour communiquer directement avec les travailleurs de la manière d'éviter les risques professionnels, et

les systèmes d'alarme mis à disposition vers chaque service afin de communiquer le plus tôt possible lors du danger. Suite à ces réponses, les résultats confirment que les actions de communication utiliser par le service se manifestent sous un aspect de campagnes de sensibilisation et de prévention qui sont programmés dans de différents lieux ainsi des formations programmées à l'ensemble des travailleurs.

Hypothèse 02 :

Le personnel du service hygiène, sécurité et environnement (**HSE**) optimise plusieurs vecteurs de transmission de l'information en utilisant des moyens différents et en introduisant la communication dans les plans d'intervention et de prévention qui sont communiqué auprès des salariés, afin de les exécuter lors des situations sinistres.

Selon les réponses analysées des questions N°10, N°11, N°13 et la réponse N°14 qui porte sur la satisfaction du personnel du service **HSE** et le prise de conscience des salariés ainsi que la réalisation des plans d'intervention, nous avons constaté d'après les réponses que notre hypothèse est confirmée par rapport à l'optimisation des différents vecteurs de transmission de l'information. D'après les réponses recueillies, les responsables du service d'hygiène, sécurité et environnement de la **SNTF** de la wilaya d'**Alger**, ils mettent à disposition des salariés des séances de formations à travers lesquelles ils leurs communiquent les différents facteurs de prévention ainsi que des panneaux d'affichages vers lesquels ils transmettent les obligations de prévention ou bien les consignes à respecter afin d'éviter les dangers, et des plans de prévention diffusés via des affichages à l'interne de chaque services situé au sein du dépôt. selon les réponses également nous avons constaté la satisfaction du personnels par rapport à la gestion de cette communication car le taux d'accident a pu porter fruit en se baissant (*voir les tableaux d'analyses des taux d'accidents*) grâce à la prise en considération de cette communication à travers la qu'elle ils font face aux risques professionnels qui menacent l'ensemble du personnels, ce qui explique également l'efficacité des programmations des formations, et peut être d'autres facteurs qui ont contribué à la prévention des travailleurs. Parmi ses facteurs nous citons la diffusion des messages accompagnés des images choquantes ainsi que l'excusions des procédures lorsque ces derniers freinent aux règles communiquées, ce qui crée un sentiment de panique chez tous les personnels et les poussent à être plus prudents lorsqu'il se trouve dans les lieux du travail. Mais dans un autre aspect de vecteurs de transmission, nous avons pu remarquer l'insuffisance des programmations des formations ainsi que le manque des moyens financiers ce qui influe négativement sur leurs campagnes, pour mieux

communiquer la communication réglementer dans le plan *PII* par exemple, ces difficultés font que ces vecteurs sont parfois insuffisants.

De ce fait nous pouvons dire cette hypothèse est confirmée du côté de l'optimisation des vecteurs de transmission des informations et l'introduction de la communication dans les plans d'intervention et de prévention qui sont communiqués auprès des salariés.

Conclusion :

Selon l'analyse des questions effectuées lors des entretiens et la discussion des résultats, on résulte que nos hypothèses sont confirmées, ce qui fait que nous pouvons dire que la communication préventive joue un rôle cruciale dans la sensibilisation et la prévention et la lutte contre les risques professionnels car les campagnes de communication et les formations programmées et les affichages de communication utilisés au sein du service sont une forme de communication qui permet d'éviter tous les dangers menaçant ses salariés dans lesquels elle intervient lors des accidents ou des catastrophes naturelles par exemple.

CONCLUSION

CONCLUSION GÉNÉRALE

Notre étude qui porte sur la communication préventive en **Algérie** entre la réglementation et la réalité . nous avons pris comme cas pratique la **SNTF** , plus exactement le service **HSE**. semble jouer un rôle puissant dans les organisations, elle leurs permet de diffuser un ensemble de messages et de créer un lien entre elles et parties prenantes afin de pouvoir une transmission efficace afin d'atteindre les objectifs fixés, cette communication appelée préventive a plusieurs fonctions comme le maintien d'une bonne diffusion des informations nécessaires et le changement des comportements de son personnels pour se protéger contre les risques professionnels.

Le but de notre recherche porte sur la gestion de la communication préventive et son rôle dans la prévention des risques professionnels au sein de l'entreprise et les actions de communications et ses vecteurs utilisés par l'ensemble des experts de ce métier.

Notre objectif aussi est d'avoir une vue générale sur les pratiques de communication exercées par ce service **HSE** et comprendre la contribution à la prévention de ses travailleurs contre les multiples risques professionnels qui peuvent menacer ces derniers.

Durant une période consacrée de deux mois du **01 Février 2024 jusqu'au 01Avril 2024**, à travers laquelle nous avons pu réaliser des entretiens avec l'ensemble des responsables de cet division **HSE** et qui ont répondu à nos questions.

En s'inspirant de l'ensemble des données du terrain collecter au prés de nos enquêtés, il en résulte que la communication préventive est une réglementation obligatoire qui lutte contre les risques professionnels au sein du dépôt de la société nationale des transports ferroviaires , car elle permet aux responsables **HSE** de prévenir et sensibiliser les collaborateurs à travers des campagnes de sensibilisations et de prévention qu'ils organisent, des affichages de panneaux qui permettent une transmission des messages et une programmation de formations mensuels encadrés par des spécialistes en organisation de sécurité au travail afin de les informer et leurs communiquer des nouvelles actualité concernant leurs sécurité afin de pouvoir offrir un climat convenable au travailleurs.

En effet, la société nationale des transports ferroviaires fait référence également aux plans de préventions et d'interventions qu'elle met à la disposition , réaliser et étudier avec un ensemble d'experts spécialisé en hygiène et sécurité et environnement, en respectant les décrets

CONCLUSION GÉNÉRALE

communiquer à travers les journaux officiels à chaque fois qu'un nouveau moyen ou technique est actualisée. Ceci permet aux responsables du service de communiquer à leurs tours à l'ensemble des employés à travers des divers moyens citer au-dessus.

En conclure, on peut dire que cette recherche est une humble participation, qui nous permet de classer ce phénomène de la communication préventive en **Algérie** entre la réglementation et la réalité, comme une recherche importante parmi les recherches scientifiques, car elle suscite un intérêt qui pourra être approfondi par d'autres études dans le but de comprendre et connaître l'utilité de cette dernière dans les entreprises afin de prévenir contre les risques professionnels.

CONCLUSION GÉNÉRALE

La liste bibliographique :

- (s.d.). Consulté le 02 19, 2024, sur <https://staff.univ-batna2.Dz/sites/default/files/hemouchi-halima-files/chapitre02.pdf>
- (s.d.). Consulté le 03 23, 2024, sur <https://www.manager-go.com/management/communiacion-manageriala>
- (s.d.). Consulté le 04 27, 2024, sur <https://www.cain.info,traite-des sciences et des techniques-de-la-formation>
- (s.d.). Consulté le 03 29, 2024, sur <http://www.tamdemadvesting.com/ommunication/communication-manageriala>
- B, A., & Albasini, F. (s.d.). OP.cit. p118.
- Bensahla, G. (2017). *La communication dans les entreprises algériennes:un outil technique ou une pratique managerial*. Faculté des sciences économiques, commerciales et des gestions, Économique et gestion. Oran: Université d'Oran.
- Bolzer, J. L. (s.d.). *Santé au travail:quels outils pour la prévention dans les entreprises, dans les échecs*. Consulté le 05 05, 2024
- Brum, J. P., & D, L. C. (s.d.). *Relations industrielles*. Revue. Consulté le 05 19, 2024
- Caloni, P. (1952). *Echec au risque*. Paris: SEFI.
- Campagnes de sensibilisation, vidéo storytelling. (s.d.). Consulté le 05 19, 2024
- Castrechimi, A. (2002). *Communication environnementale, dans psychologie environnementale; 100 notions clés*. Consulté le 04 27, 2024
- (s.d.). CDC.
- Communication et la prevention des risques au travail. (2019). *Mémoire de fin d'étude*. Bejaia, Bejaia, Algeria: Université de Abderrahmane Mira - Bejaia. Consulté le 05 06, 2024, sur <https://these-algerie.com/2262077019001967/memoire-de-master/université-abderrahmane-mira---bejaia/communication-et-la-prévention-des-riques-au-travail-etude-sociologique-entreprise-traveaux-batiments>
- Consulter le plan d'intervention de l'entreprise SNTF. (s.d.).
- (s.d.). *Décret exécutif n'02-44 du 15 janvier 2002 relatif a l'organisation des secours au journal officiel n'05 du janvier 2007*.
- F, A. (s.d.). Comment communiquer sur la prevention des risques professionnels a l'ère numérique. Consulté le 05 07, 2024
- FAURE, O. (2005, 07 25). Les grandes etapes de l'histoire de la prévention. (L. BORNAREL, Intervieweur) Consulté le 04 17, 2024

G, L. (1982). *La recherche expérimentale en éducation*. (D. e. niestle, Éd.) Paris, France.

Godefroy, J. (s.d.). Livres outils - efficacité proff. Paris. Consulté le 03 28, 2024

Goguellini, P. (1952). *Echec au risque*. Paris: SEFE.

Granger, R. (s.d.). Récupéré sur www.manager-go.com

IX, C. (s.d.). Ordonnances de charles IX. *Folio 111*. Consulté le 04 23, 2024

L, D. (2005). *La communication des entrprises straté*. (A. Colin, Éd.) France.

La gestion des risques et les fondements de bonne gouvernance dans la wilaya de Jijel. (2021). Consulté le 06 09, 2024, sur 123dok: <https://123dok.net/document/qo381d0q-gestion-risques-fondements-bonne-gouvernance-wilaya-jijel.html>

Lamia, B. (2017/2018). *La gestion des risques et les fondements de bonnes gouvernances dans la wilaya de Jijel*. Thèse de doctorat en sciences aménagement du territoire.

M.Prieur. (1985). *Les plans ORSEC*. Toulouse, France. Consulté le 05 23, 2024

Maîtrise des risques/mise en oeuvre-hse/plan interne d'intervention . (s.d.). Consulté le 05 23, 2024, sur CEI (Cabinet d'expertise industrielle) Halfaoui: <https://cei-halfaoui.com/>

Maurice, A. (1997). *Initiation pratique ala méthodologie des sciences sociales*. Alger: Casbah.

N.Morgassian. (s.d.). *Guide pratique des risques professionnelles*. La prévention des risques professionnelles. Consulté le 03 2024

Omar, A. (s.d.). *Méthodologie des sciences sociales et approche quantitative des organisations*.

OPTIMERGO. (s.d.). La communication et la mise en place d'une démarche de prévention. Consulté le 05 07, 2024

Plan interne d'intervention. (s.d.). Consulté le 05 23, 2024, sur Made in Algeria: <http://www.made-in-algeria.com/data/index.php>

Poizat, D. (2001). *Communication préventive et objectuation des risques*. Francophone en communication organisationnelle.

Principes seneraux de la demerche de prévention. (s.d.). INRS. Consulté le 05 19, 2024

QHSE-Trainings/plan de sécurité interne. (s.d.). Consulté le 05 27, 2024, sur SIS Algérie: <https://www.sisalgerie.com/fr/>

Référence confidentielle du service HSE. (s.d.).

Santé et sécurité de travail. (s.d.). Consulté le 04 27, 2024, sur INRS: <https://www.inrs.fr/>

Teoni, L. (2017). Histoire de la prévention des risques professionnels. *Dans Regards*. Consulté le 04 23, 2024

Une analyse des risques. (s.d.). Consulté le 05 23, 2024, sur Tencate Fabrics: <https://eu.tencatefabrics.com/>

ANNEXES

Annexe N° 01:

GUIDE D'ENTRETIEN

Dans le cadre de la réalisation de notre mémoire de fin d'étude en vue d'obtention d'un master en communication et relations publiques, sur le thème « la communication préventive en **Algérie** entre la réglementation et la réalité », nous vous prions de bien vouloir participer à cette enquête.

Nous tenons à vous préciser que votre contribution représente un plus pour notre recherche, et vos réponses seront anonymes et exploitées pour des fins scientifiques.

Nous vous remercions pour votre collaboration.

Axe01: Informations personnelles :

Age : Sexe :

Catégorie socioprofessionnelle :

Niveau d'étude :

Poste occupé :

Expérience :

Axe02 : Le service Hygiène et Sécurité de la société nationale des transports ferroviaires pratique des actions de communication comme l'élaboration des campagnes de prévention et de sensibilisation en coordonnant avec les parties prenantes exercer par le service ainsi que la programmation des formations en mettant en place un système d'alerte pour protéger les salariés et permettre de réduire le taux d'accidents.

1- Comment communiquez-vous auprès des employeurs afin de prévenir contre les risques professionnels ?

.....
.....

2- Dans l'entreprise, qui sensibilise les salariés pour se protéger ?

.....
.....

3- Quels sont les accidents que vous rencontrez au sein de votre entreprise ?

.....
.....

4- Quels genres de messages utiliser pour influencer le comportement des salariés ? Les accompagnés vous par des illustrations choquantes ?

.....
.....

5- Quels sont les objectifs tracés afin de pouvoir réduire les risques professionnels ? Les avez-vous atteints ?

.....
.....

6- Quand est-ce que vous organisez des campagnes de sensibilisation ? Et comment ?

.....
.....

7- Quels sont les procédures à faire lorsque les collaborateurs freinent les règles de protection ?

.....
.....

8- Quelles sont les agences de communication avec les quelles vous êtes en collaboration afin d'y introduire le volet communicationnel dans les plans de prévention ou d'intervention ?

.....
.....

9- Comment la conception du plan (*PII*) se réalise ? Par qui ?

.....
.....

Axe03 : Le personnel du service hygiène, sécurité et environnement (*HSE*) optimise plusieurs vecteurs de transmission de l'information en utilisant des moyens différents et en introduisant la communication dans les plans d'intervention et de prévention qui sont communiqué auprès des salariés, afin de les exécuter lors des situations sinistres.

10- Pourriez-vous nous expliquer le déroulement des formations programmées à la faveur des salariés ?

.....
.....

11- Pourriez-vous nous citer les plans existants dans ce service ?

.....
.....

12- Constatez-vous des prises de conscience de la part des employeurs par rapport aux risques professionnels ? Comment ?

.....
.....

13- Pensez-vous que votre stratégie de sensibilisation et de prévention est satisfaisante pour lutter contre les risques professionnels ? Comment ?

.....
.....

14- Quels sont les moyens mis à disposition des salariées pour mieux se protéger ?

.....
.....

15- Lors de l'intervention vous faites appel à quels organismes locaux pour permettre une meilleure transmission d'information ?

.....
.....

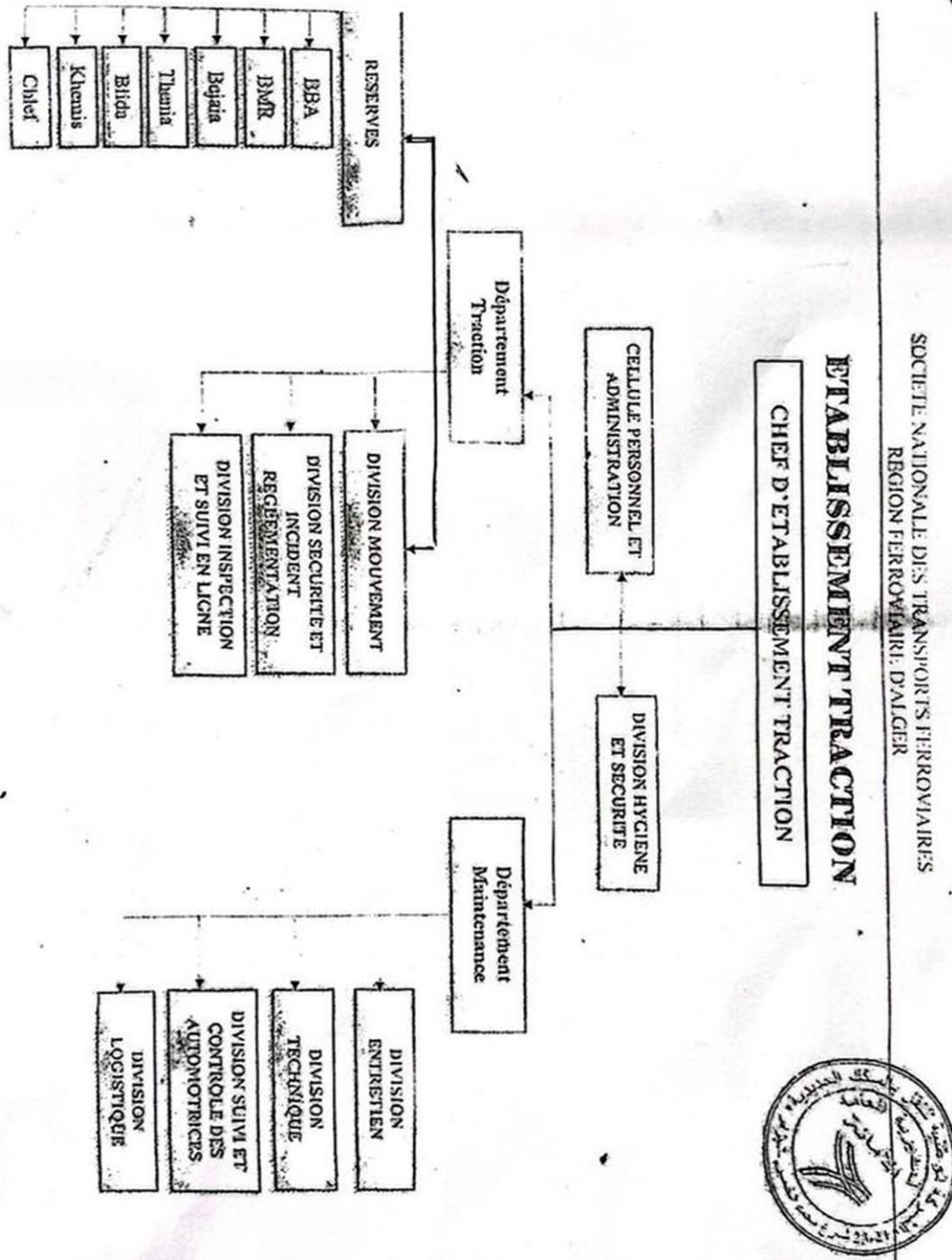
16- Quelles sont les contraintes que l'entreprise rencontre-t-elle en matière de communication préventive ?

.....
.....

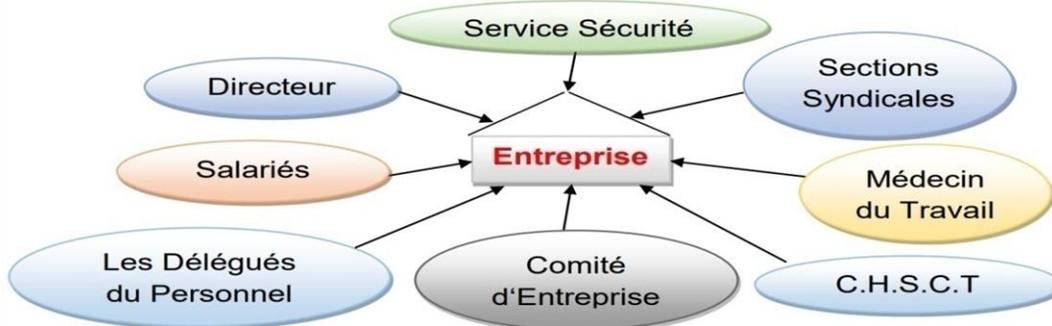
Qualifications	Date, Heure et lieu de l'accident	Durée d'incapacité de travail estimée
Choc à l'épave	25.05.23 9h50	SANS ARRÊT
CRLK	14.06.23. 13h50	30j
CRLK	04.08.23 20h00	05j
WE CRLK	21.08.23 15h30	04 jours + 30
QUINAIRE	04.09.23 03h00	21j
WE CRLK	30.09.23 9h15	02 + 03 + 30j
Courrière	09.11.23 9h15 + 00	21j
Courrière	24.11.23 10h30	21j
CRLK	07.11.23 09h15	30j
CRLK	18.11.23 14h00	02j + 30
CRLK	18.11.23 10h30	10j
CRLK	04.01.24	

الجزء الثاني Lésions Physiologiques	الجزء الثالث Causes et Circonstances de l'accident
GENOU. GANCHE FIANS	TRANCHE AVE GARDIEN
CYOC TRAUMATIQUE	HEURTE AVEC PERSONNE
ULCERE CORNEEN SEUL OULIE	PAR UN JET DE PIERRE
ERGOTISME ANTERIORS	ACCIDENT EN COURS DE ROUTE
PIEDS BRUS.	TOURNE SUR LA GAMBE ET TARBES
CHOC TRAUMATIQUE	HEURTE AVEC PERSONNE
ENTOUSE: de la cheville gauche plus MIC. Souffrir au genou	
CHOC TRAUMATIQUE	HEURTE AVEC PERSONNE
CHOC TRAUMATIQUE	HEURTE AVEC PERSONNE
DOULEUR PALLIATIVE AU DOS	CHUTE TRAFICOTERIE MOTOCYCLE
75LD COURSE BRUSQUE	GLISSE AU NIVEAU D'UN BRUSQUE

Annexe N° 03 : L'organigramme du service HSE :



Annexe N° 04 : L'organisme interne de la prévention des risques à l'entreprise réglementé par l'état :



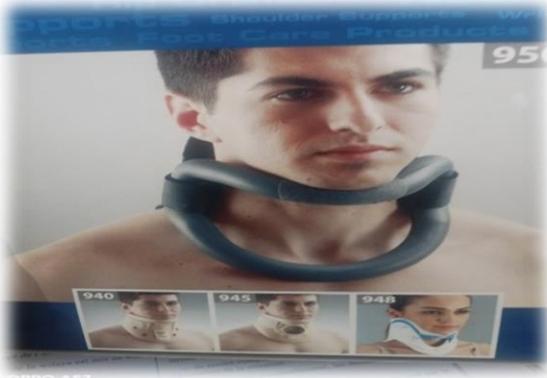
C.H.S.C.T : Comité d'Hygiène, de Sécurité et de Conditions de Travail

Annexe N°05 :



Les panneaux préventifs utilisés au sein du dépôt HSE

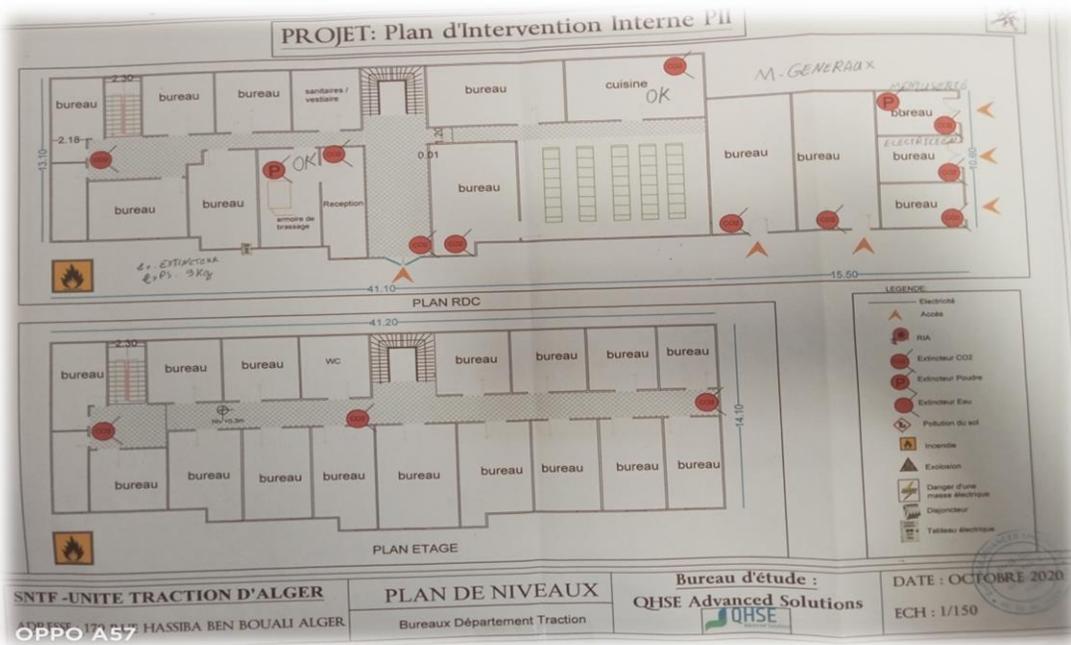
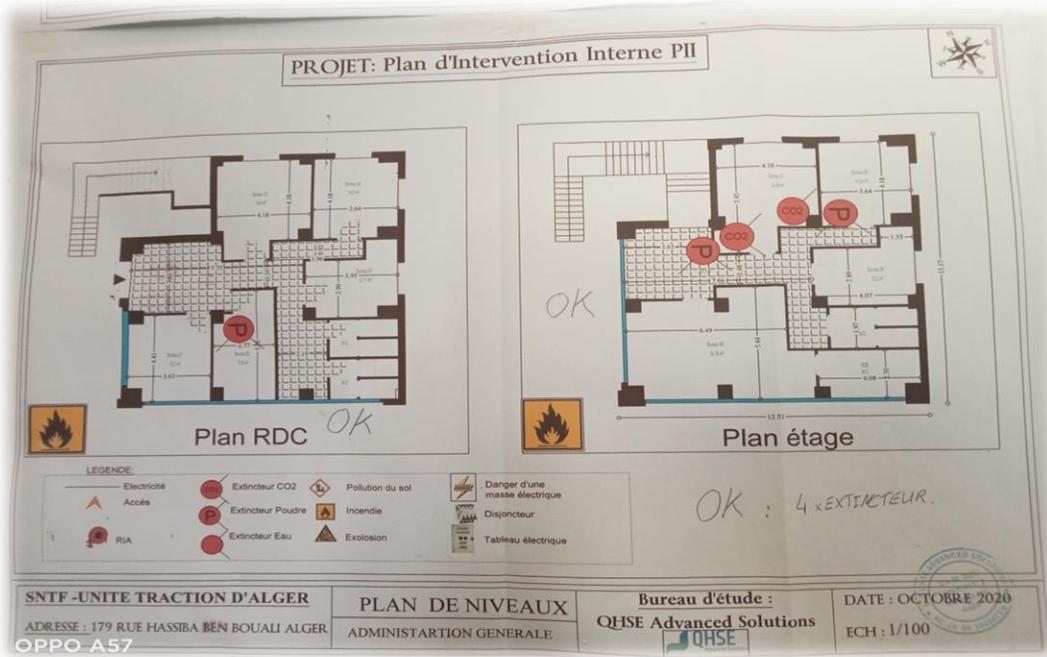
Annexe N°06 : Les outils de protection du service HSE.



Annexe N°07 : Accident enregistré par le service HSE.



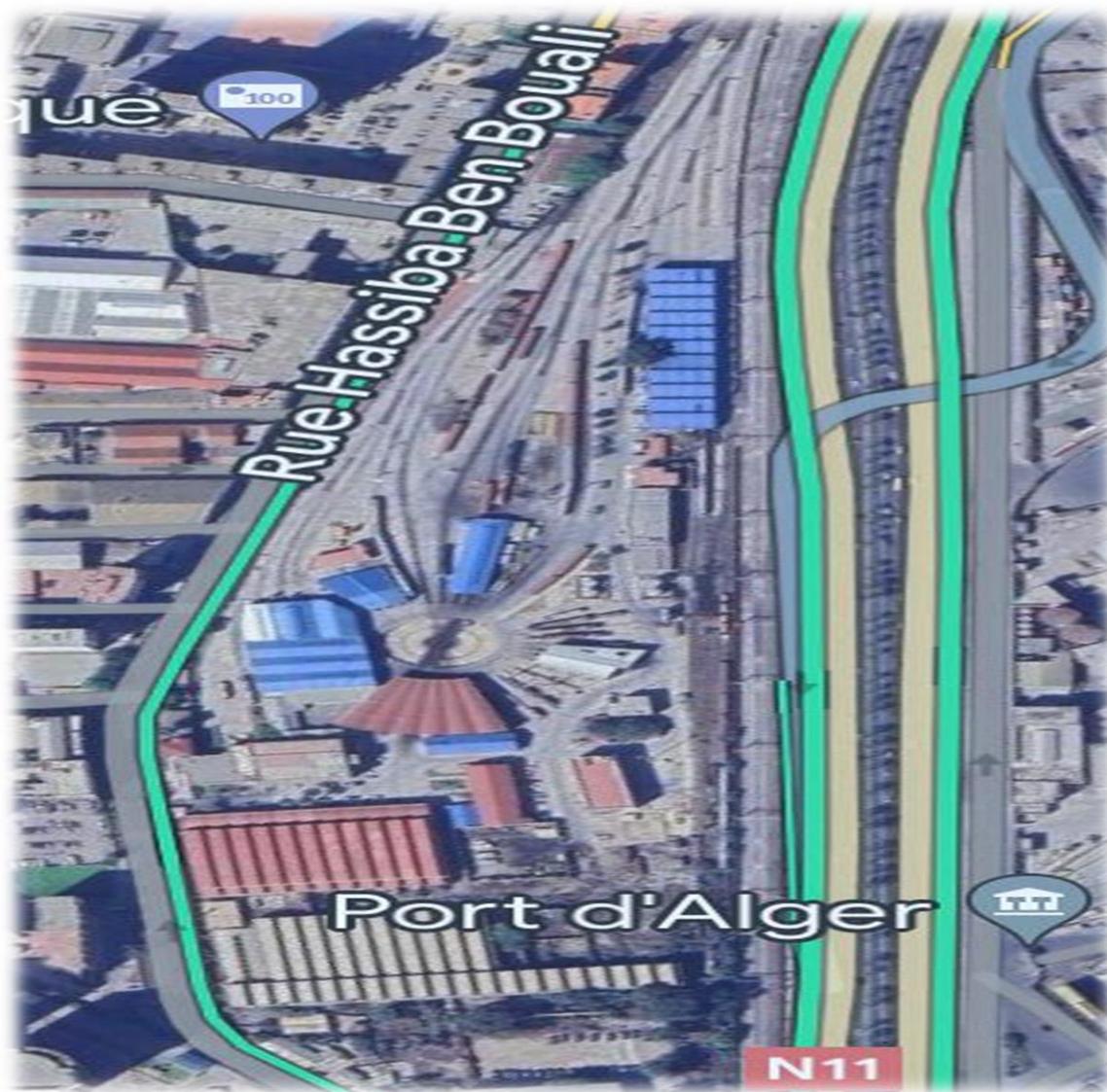
Annexe N°08 : Les plans *PII* afficher à l'interne du bureau service *HSE*.



Annexe N° 09 : La page instagramme de la société *SNTF* :



Annexe N° 10 : La situation géographique du service *HSE*



Résumé

Tout au long de notre étude, nous avons réalisé que la communication préventive exercée au sein du service hygiène, sécurité et environnement de la société nationale des transports ferroviaires de la wilaya d'Alger pour prévenir l'ensemble de ses salariés ainsi que tout le personnel et lutter contre les risques professionnels.

Afin de pouvoir atteindre des objectifs bien tracés, nous avons fait recours à la méthode qualitative, suivie d'une technique d'entretien semi-directif que nous avons effectué avec un échantillon restreint composé de personnes, qui sont : le directeur général de la société nationale des transports ferroviaires (*DG*), la responsable des services *HSE*, le chef division *HSE* du dépôt et son adjoint, un agent d'Hygiène, Sécurité et environnement et le formateur.

Suite à l'analyse des réponses d'entretiens réalisés nous avons conclu ses points importants :

- Dans l'objectif d'atteindre les objectifs fixés, le service *HSE* du dépôt organise des campagnes de sensibilisation et de prévention qui sert comme actions de communication à travers lesquels ils diffusent des informations qui sert de prévention contre les risques professionnels auxquels ils sont confrontés.
- Mise en place des journées de formation ainsi des affichages préventifs qui sert d'une communication écrite afin d'attirer la conscience des collaborateurs pour créer un changement de comportement.
- Le recours aux plans de prévention et d'intervention réglementé aux niveaux hiérarchique dans les situations sinistres ainsi dans les moments les plus dangereux.

Les mots clés : la communication préventive, la prévention, les campagnes de sensibilisations, risques professionnels, service *HSE*.

Throughout our study, we realized that preventive communication within the hygiene department, safety and environment of the national railway company of the wilaya of Algiers to warn all its employees as well as all staff and fight against occupational risks.

In order to achieve well-defined objectives, we used the qualitative method, followed by a semi-structured interview technique that we carried out with a small sample of people, who are: the Director General of the National Railway Transport Company (DG), the Head of HSE Services, the Head of HSE Division of the depot and its deputy, health, safety and environment officer and the trainer.

Following the analysis of the answers of interviews conducted we concluded these important points:

- In order to achieve the objectives, set the depot's HSE department organizes awareness-raising and prevention campaigns which serve as communication actions through which they disseminate information that serves to prevent the occupational risks they face.
- Implementation of training days and preventive displays that serve as written communication to attract the consciousness of employees to create a change in behavior.
- The use of prevention and intervention plans regulated at the hierarchical levels in disaster situations and in the most dangerous moments.

Keywords: preventive communication, prevention, awareness campaigns, occupational risks, HSE service.

طوال دراستنا، أدركنا أن التواصل الوقائي الذي تمارسه إدارة الصحة والسلامة والبيئة بالشركة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية لولاية الجزائر العاصمة لتحذير موظفيها، وكذلك جميع الموظفين ومحاربة المخاطر المهنية.

ومن أجل التمكن من تحقيق أهداف محددة، استخدمنا المنهج النوعي، متبعًا بتقنية المقابلة شبه المنظمة التي قمنا بها مع عينة محدودة مكونة من الأشخاص، وهم: المدير العام للشركة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية ورئيس خدمات الصحة والسلامة والبيئة ورئيس قسم الصحة والسلامة والبيئة في المستودع ونائبه ومسؤول الصحة والسلامة والبيئة والمدرب. وبعد تحليل إجابات المقابلة التي أجريت، توصلنا إلى نقاطها المهمة:

- بهدف تحقيق الأهداف الموضوعية، ينظم قسم الصحة والسلامة والبيئة في المستودع حملات توعية ووقائية تكون بمثابة إجراءات اتصال يتم من خلالها نشر المعلومات التي تكون بمثابة الوقاية من المخاطر المهنية التي يواجهونها.
- تنفيذ أيام التدريب وكذلك العروض الوقائية التي تكون بمثابة التواصل الكتابي من أجل رفع وعي الموظفين لإحداث تغيير في السلوك.
- استخدام خطط الوقاية والتدخل المنظمة على مستويات هرمية في حالات الكوارث وكذلك في اللحظات الأكثر خطورة.

الكلمات المفتاحية: الاتصال الوقائي، الوقاية، حملات التوعية، المخاطر المهنية، خدمة الصحة والسلامة والبيئة.
