

ZOOM SUR



Risques psychosociaux

Violences externes : les professions en contact avec le public en première ligne



Les professions en contact avec le public sont nombreuses et concernent pratiquement tous les secteurs d'activités. Incivilités, vandalisme, agressions verbales voire physiques... Les actes commis envers les salariés par des clients, des usagers, des patients peuvent prendre des formes diverses. Ils sont par ailleurs parfois amplifiés par une organisation du travail inadaptée. Cette violence externe n'est toutefois pas une fatalité. Des actions peuvent être mises en place avant que la situation ne dérape.

► Lire la suite

-  Dossier *Travail & Sécurité*
Professions en contact avec le public
-  Dossier INRS
Agression et violence externe
-  Publication
Travailler en relation avec le public :
quelles actions contre les violences ?
(ED 6201)
-  Vidéo
Violences externes. Nul n'est à l'abri !
(Anim-076)

ACTUALITÉS

Chutes de hauteur
Lancement d'une nouvelle campagne de sensibilisation



Les chutes de hauteur sont l'une des premières causes d'accidents du travail, notamment dans le BTP, où elles représentent 18 % des accidents, et sont la première cause d'accidents graves et mortels. Une nouvelle campagne de sensibilisation (après celle de 2014 « Travaux en hauteur, pas droit à l'erreur »)

EN QUESTION

Quelles sont les règles en termes de consommation de boissons alcoolisées sur les lieux de travail ?

Que ce soit à l'occasion de fêtes d'entreprise ou de fêtes de fin d'année, aucune boisson alcoolisée autre que le vin, la bière, le cidre ou le poiré n'est autorisée sur le lieu de travail, conformément à l'article R.4228-20 du Code du travail. De plus, lorsque l'usage d'alcool est susceptible de porter atteinte à la

vient de voir le jour. Intitulée « Stop aux chutes de hauteur », elle a pour cible les très petites entreprises. Les partenaires (ministères du Travail et de l'Agriculture, CnamTS, CCMSA, OPPBTP, INRS et RSI) se sont ainsi mobilisés pour inciter ces entreprises à venir sur le site dédié à cette campagne et proposer aux travailleurs indépendants et aux employeurs ayant fait le test une offre documentaire adaptée à leurs caractéristiques ainsi qu'un éventail de services (appui technique, aides financières, formations...)

[▶ Le site de la campagne](#)

Sinistralité

Les faits marquants pour 2014

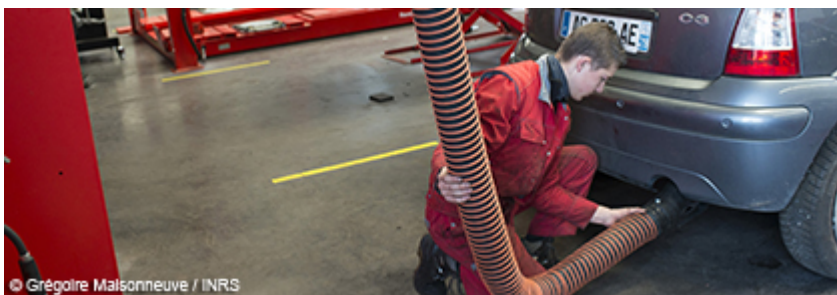


En 2014, plus de 1,1 million de sinistres (accidents du travail, de trajet et maladies professionnelles) ont été reconnus et pris en charge par l'Assurance maladie-Risques professionnels, parmi lesquels plus de 750 000 ont entraîné un arrêt de travail ou une incapacité permanente. Après deux années de baisse consécutives, cette année marque un palier. Certaines activités telles que l'aide et les soins à la personne connaissent une hausse importante de leur indice de fréquence. De même, malgré les améliorations observées, le BTP reste l'un des secteurs les plus sinistrés avec un indice de fréquence presque deux fois supérieur à la moyenne des autres secteurs. Tous secteurs confondus, les principaux accidents sont liés à la manutention manuelle, aux chutes de hauteur et de plain-pied. La fréquence des accidents de trajet est en baisse, fruit notamment des politiques de sécurité routière. Les troubles musculosquelettiques ont représenté 87 % des maladies professionnelles en 2014 et les maladies liées à l'amiante 7 %. L'augmentation du nombre d'affections psychiques liées au travail est par ailleurs notable.

[▶ Le dossier de presse \[PDF\]](#)

Garages

Signature d'une convention pour la prévention des risques



Le Conseil national des professions de l'automobile (CNPA), la Fédération nationale de l'artisanat automobile (FNAA), la CnamTS et l'INRS se mobilisent autour d'une expérimentation pour mener ensemble des actions d'accompagnement et d'appui auprès des très petites entreprises de la réparation automobile. Une convention a été signée en novembre pour la période 2016-2017, prévoyant notamment le déploiement de chargés de mission du CNPA et de la FNAA dans plusieurs régions pour accompagner les garages dans leur démarche de prévention. La mobilisation se fera *via* la promotion d'outils et de conseils visant à encourager la prévention du risque chimique, des troubles musculosquelettiques, des chutes de hauteur et des chutes de plain-pied.

[▶ En savoir plus](#)

sécurité et à la santé physique et mentale des travailleurs, l'employeur doit, aux termes de ce même article, prévoir des mesures visant à prévenir tout risque d'accident. Celles-ci sont à prendre par le biais du règlement intérieur ou, à défaut, d'une note de service et peuvent avoir pour objet de limiter voire d'interdire totalement la consommation d'alcool. Il est par ailleurs interdit de laisser entrer ou séjourner sur le lieu de travail des personnes en état d'ivresse (article R.4228-21). L'employeur étant tenu d'une obligation de sécurité envers ses salariés, sa responsabilité pourrait être engagée en cas d'accident du travail survenu à un salarié en état d'ébriété. La responsabilité civile de l'entreprise peut aussi être engagée en cas d'accident provoqué par un salarié ivre.

Si l'employeur autorise la consommation d'alcool sur le lieu de travail, notamment lors d'une fête d'entreprise ou en période de fêtes, des mesures de prévention doivent être mises en place : limiter par exemple les quantités de boissons alcoolisées proposées, fournir systématiquement des boissons non alcoolisées et de quoi se restaurer, informer sur les risques liés à l'alcool, rappeler la procédure à suivre face à un salarié dans l'incapacité d'assurer son travail et/ou de conduire son véhicule en toute sécurité. Des éthylotests peuvent être mis à la disposition du personnel en vue d'un usage anonyme. En moyenne, chaque verre standard d'alcool consommé fait monter le taux d'alcoolémie de 0,2 à 0,25g/l. Il faut environ 1h30 à l'organisme pour éliminer un verre.

[▶ Le dossier Addictions](#)



AGENDA

15 décembre 2015 - Paris, La Défense
Salon des professionnels de l'amiante
Organisateur : Cédille

Du 21 au 22 janvier 2016 - Paris, Institut Pasteur
2^e Colloque international du Programme national de recherche sur les perturbateurs endocriniens
Organisateur : Anses

27 janvier 2016 - IUT de Bordeaux, Talence
Journée Prévention-Ergonomie
Compte Pénibilité et Loi Rebsamen : Quels impacts pour la prévention au quotidien ?

Métropol

Mesurer les expositions aux produits chimiques



La base de données Métropol, qui recense les méthodes de prélèvement et de mesure des agents chimiques dans les environnements de travail, vient d'être rénovée. Cette nouvelle version permet notamment une consultation plus ergonomique sur ordinateur, tablette et smartphone. Au total, plus de 300 méthodes sont disponibles. L'INRS propose par ailleurs sur son site internet un dossier complet sur la métrologie des polluants.

► [En savoir plus](#)

JURIDIQUE

Maladies professionnelles

Un décret du 4 novembre 2015 prévoit la possibilité, pour les agents des établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes, de demander la prise en charge, au titre du tableau n° 76 des maladies professionnelles, des pathologies liées à des agents infectieux ou parasitaires qu'ils pourraient avoir contractés en milieu professionnel.

► [Le décret \[PDF\]](#)

Surveillance médicale post-professionnelle

Un décret du 5 novembre 2015 met en place une surveillance médicale post-professionnelle au profit des agents relevant de la fonction publique territoriale qui ont été exposés à une substance cancérigène, mutagène ou toxique pour la reproduction dans le cadre de leur travail.

► [Le décret \[PDF\]](#)

CHSCT et frais d'expertise

Saisi le 16 septembre 2015 d'une question prioritaire de constitutionnalité relative à la conformité aux droits et libertés que la Constitution garantit de l'article L. 4614-13 du code du travail (prise en charge des frais d'expertise décidée par le CHSCT), le Conseil constitutionnel, relevant que l'expert pouvait avoir accompli ou commencé sa mission avant qu'il ne soit statué sur un éventuel recours de l'employeur, a déclaré contraires à la Constitution le premier alinéa et la dernière phrase du deuxième alinéa de cet article. Cette déclaration d'inconstitutionnalité prend effet à compter du 1^{er} janvier 2017.

► [La décision du Conseil constitutionnel](#)

Organisateurs : Société d'ergonomie de langue française (SELF) et IUT de Bordeaux

18 mars 2016 - Paris

La santé au travail en temps de crise(s) [PDF]

Organisateur : Evrest

24 mars 2016 - Paris

Débats d'Eurogip - Pathologies psychiques et travail en Europe

Organisateur : Eurogip

Du 21 au 24 juin 2016 - Paris

34^e Congrès national de médecine et de santé au travail

Organisateurs : la Société française de médecine du travail et les trois sociétés de médecine du travail d'Île-de-France (Metranep, SMTE et SMTIOIF)

[CONSULTER L'AGENDA COMPLET](#) ►

VIENT DE PARAÎTRE

Brochure

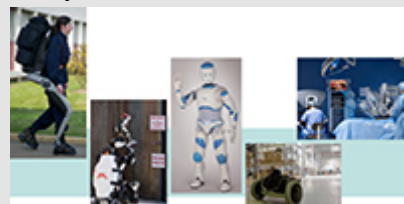


Travaux sur façade (ED 6195)

Cette brochure a été conçue pour aider les entreprises chargées de réaliser des travaux sur façade à choisir les équipements de travail en hauteur les plus adaptés. Une grille permet d'identifier les équipements susceptibles de permettre la réalisation des travaux puis des fiches d'adéquation permettent d'arrêter le choix.

► [La brochure ED 6195](#)

Prospective



Deux exercices pour anticiper les évolutions du travail

Outils OiRA d'évaluation des risques pour les TPE

OiRA, pour Online interactive risk assessment, est une application informatique permettant de réaliser de façon interactive l'évaluation des risques professionnels en ligne. Elle rend possible l'édition d'un rapport complet sur l'évaluation des risques ainsi qu'un plan d'action de prévention. En France, trois outils OiRA sont disponibles pour les secteurs du transport routier de marchandises, de la restauration traditionnelle et de la réparation automobile. Plusieurs améliorations leur ont été récemment apportées afin de faciliter la navigation. Les évolutions concernent notamment la possibilité de tester OiRA sans s'inscrire, une navigation transversale plus ergonomique, la possibilité donnée à l'utilisateur d'ajouter des risques supplémentaires dans son évaluation et une meilleure compatibilité avec les différents navigateurs. À ce jour, plus de 12 000 sessions ont été créées dans les trois outils français.

▶ [En savoir plus](#)



Du nouveau chez Napo

Le site de Napo évolue : un format ergonomique, conçu pour une consultation sur tablette et smartphone, avec une navigation plus intuitive et la mise en place d'une section FAQ. Véritable mascotte de la prévention, Napo est le héros d'une série de films d'animation réalisés par un consortium associant les principaux acteurs européens de la prévention des risques professionnels. Ils mettent en scène des personnages évoluant dans le monde du travail et confrontés à des problèmes de sécurité.



L'INRS propose une nouvelle collection sur la prospective visant à explorer des futurs possibles et leurs répercussions sur la santé au travail. Les premiers travaux disponibles concernent les robots d'assistance physique et les nanomatériaux manufacturés. Ils amènent à s'interroger sur l'évolution des approches de prévention des risques professionnels.

▶ [La nouvelle collection](#)

Guide



Grues à tour (ED 6176)

La stabilité des grues à tour, hautes et légères, peut, notamment en cas de vents violents, être mise en péril. Ce guide a pour objet de préciser les règles de détermination du vent hors service, en intégrant les effets de site. Un logiciel de calcul, permettant la détermination du vent hors service est présent en annexe.

▶ [Le guide ED 6176](#)

▶ [L'outil de calcul](#)

ZOOM SUR

Risques psychosociaux

Violences externes : les professions en contact avec le public en première ligne

Les professions en contact avec le public sont nombreuses et concernent pratiquement tous les secteurs d'activités. Incivilités, vandalisme, agressions verbales voire physiques... Les actes commis envers les salariés par des clients, des usagers, des patients peuvent prendre des formes diverses. Ils sont par ailleurs parfois amplifiés par une organisation du travail inadaptée. Cette violence externe n'est toutefois pas une

▶ Dossier *Travail & Sécurité*
Professions en contact avec le public

▶ Dossier INRS
Agression et violence externe

▶ Publication
Travailler en relation avec le public :



© Vincent Nguyen / INRS

fatalité. Des actions peuvent être mises en place avant que la situation ne dérape.

quelles actions contre les violences ?
(ED 6201)



Vidéo
Violences externes. Nul n'est à l'abri !
(Anim-076)

Le public, facteur de risques ? Nombreux sont les salariés qui déclarent subir des agressions verbales de la part de clients, ou d'usagers. Le risque de tensions ou d'agressions est toutefois très variable, selon les secteurs concernés. L'armée, la police et la gendarmerie, les pompiers, les infirmiers, médecins et soignants, les administrations, les professions de gardiennage ou de sécurité sont les plus exposés. Les agents des caisses de Sécurité sociale (Caf, CPAM, Agences de retraite...) et les salariés des agences Pôle Emploi déclarent aussi très souvent devoir faire face à des comportements agressifs dans le cadre de leurs activités. D'autres secteurs, comme les bailleurs sociaux, les bibliothèques ou certains commerces, sont également confrontés à des risques élevés d'agressions, verbales ou physiques. L'ampleur du phénomène est par ailleurs à considérer à la lumière de la sous-déclaration, que l'on sait importante, des violences, notamment verbales. En matière de prévention, il y a un enjeu réel à sensibiliser les salariés et les entreprises sur la nécessité de « faire remonter » les informations sur l'ensemble des actes de violences subis, pour engager des actions opportunes.

Des organisations responsables ?

Une fois le constat du risque posé, la difficulté réside dans l'identification des causes. Les entreprises ne doivent surtout pas considérer les violences uniquement comme un phénomène importé de l'extérieur, dont elles ne seraient que les réceptacles. Dans un grand nombre de cas, les causes de violences tiennent à l'inadaptation des organisations du travail. Effectifs insuffisants pour répondre simplement aux demandes, complexité des procédures réglant les transactions entre le client et l'entreprise - ou l'utilisateur et l'administration -, manque de formation ou d'information des salariés... Dans son ouvrage « La mise au travail des clients » (Éd. Economica), Guillaume Tiffon souligne que ceux-ci sont de plus en plus sollicités pour contribuer directement à la production des services qu'ils viennent chercher. Ainsi, des compagnies aériennes, des services postaux, des banques en ligne, des chaînes d'hypermarchés, etc., « mettent au travail » leurs clients ou usagers pour accomplir eux-mêmes des tâches auparavant réalisées par les salariés : peser et enregistrer les bagages, scanner les produits aux caisses en libre-service, gérer en ligne les commandes... Le public se retrouve seul, face à des machines, des automates ou des centres d'appels, sans prise en compte de la spécificité des demandes. Pour des tarifs qui peuvent rester élevés, une qualité de service et de relation inférieures, voire déficientes... Autant de sources possibles d'irritabilité, de conflits, voire de violences envers des salariés qui restent en première ligne.

Des situations à risques d'agressions

Les conditions de travail, les relations entre les travailleurs, sont susceptibles d'en être profondément affectées. Peuvent apparaître la sensation d'isolement professionnel, une perte de sens, de l'envie du travail, une culpabilisation des opérateurs, entraînant de l'absentéisme et des souffrances qui touchent les individus et déstabilisent les collectifs. Sans une réflexion sérieuse, en amont, sur l'organisation du travail et l'accompagnement au changement, incluant la prévention des risques professionnels et en particulier les risques psychosociaux (RPS), on peut favoriser, voire générer des situations de risques d'agressions. Pourtant, des outils existent, pour la remontée et l'analyse des événements graves, largement utilisés par les entreprises, les CHSCT, les services de santé au travail... La méthode dite de « l'arbre des causes » a par exemple démontré son utilité dans l'étude des phénomènes violents en lien avec le travail. À condition toutefois, de le maîtriser suffisamment pour l'adapter aux situations de risques psychosociaux.

Pour prévenir les violences externes, l'INRS propose huit actions clés : clarifier les engagements de l'entreprise envers ses clients, améliorer la gestion des relations clients, optimiser les modes de fonctionnement et l'organisation du travail, renforcer les liens avec la clientèle, travailler sur l'aménagement des espaces d'accueil du public, sécuriser les locaux et les espaces de travail, mettre en place des mesures de dissuasion des actes de violence et enfin former les salariés en contact avec le public et leur encadrement. Dans tous les cas, agir en amont est essentiel pour se mettre à l'abri de situations dont le contrôle peut devenir difficile.

Une action régionale

La Carsat Languedoc-Roussillon anime depuis 2011 un « club RPS » (380 adhérents), qui permet d'échanger des bonnes pratiques et de s'appuyer sur une expertise de réseau, favorisant la circulation des informations auprès d'entreprises de toutes tailles. Parmi les derniers travaux menés figure la mise à jour d'une recommandation, accompagnée d'un guide de bonnes pratiques. Elle met l'accent sur l'analyse systématique des agressions et l'évaluation des risques, l'organisation du travail, la formation des salariés et de l'encadrement en contact avec le public et la conception des espaces de travail.