

# Santé / travail / la lettre

BULLETIN D'INFORMATION DE VOTRE SERVICE DE SANTÉ AU TRAVAIL / JUIN 2017 / N°21



## Dans ce numéro

- Les ATST
- Le poste d'accueil
- La prévention des risques

## édito

« L'entrée en vigueur de l'article 102 de la loi « travail » au 1<sup>er</sup> janvier 2017 et la publication du décret 2016-1908 relatif à la « modernisation de la médecine du travail » le 29 décembre 2016 ne laissait aucune possibilité aux Services de Santé de Travail Interentreprises (SSTI) pour une mise en œuvre à date. L'applicabilité de cette réglementation est aujourd'hui encore en attente d'arrêtés, concernant notamment des modèles de suivi individuel des salariés. Néanmoins, AST 25 et ses équipes ont engagé très rapidement la mise en œuvre opérationnelle des dispositions réglementaires.

L'article 102 de la loi « travail » pose un nouvel environnement et des nouvelles exigences pour les SSTI, avec des modalités de surveillance de l'état de santé des salariés adaptées à la situation de chacun et de chaque entreprise. Une communication a été mise en place pour faire part de ces évolutions réglementaires : petit déjeuner des préventeurs à la CCI, ou encore mise à disposition d'un dossier complet sur notre site internet.

Mais c'est surtout au travers des actions au quotidien de nos équipes à vos côtés que vous pourrez être éclairés sur les missions légales d'AST25 pour la préservation et la protection de la santé des salariés. En effet, celles-ci ne se résument pas à la visite médicale. Les SSTI ont d'autres champs d'intervention : l'aide ou le conseil à l'évaluation des risques, la préconisation de mesures de prévention adaptées, le repérage et la traçabilité des expositions, la veille sanitaire, les contributions au maintien dans l'emploi, etc.

L'ensemble de ces missions fait le socle de la prévention : elles contribuent à diminuer les situations de travail exposant les salariés à des risques professionnels, et à organiser la prise en charge la plus rapide des personnes en difficulté. C'est ce qui protège les salariés et contribue à éviter l'altération de leur santé.

M. FELT Président d'AST 25  
L. LESNE Directeur d'AST 25

## Un nouveau métier, au plus près de vous, l'ATST



Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2012, un nouvel acteur a fait son apparition dans le Code du Travail, l'Assistant Technique de service de Santé au Travail (ATST). AST 25 compte aujourd'hui 4 ATST pourvues d'une formation spécifique. Elles interviennent auprès des entreprises de moins de 20 salariés principalement, quel que soit le secteur d'activité, à la demande du médecin du travail et dans le respect du secret industriel.

Leurs missions, définies dans le code du travail à l'article R4623-40, sont d'établir un premier contact avec l'entreprise pour promouvoir la santé au travail, de contribuer à repérer les dangers et à identifier les besoins en santé au travail en lien avec les membres de l'équipe pluridisciplinaire.

Ainsi, elles peuvent rédiger la fiche d'entreprise, présenter le service de santé au travail (ses missions, ses actions), accompagner l'entreprise dans la démarche d'élaboration du document unique d'évaluation des risques. Elles jouent alors un rôle de relais entre l'entreprise et le médecin du travail.

Les ATST participent également à des projets collectifs de prévention, tels que les petits déjeuners des préventeurs ou bien encore les actions menées auprès des garages, des boulangers, que déploie AST25.



# Le poste d'accueil



Le poste d'accueil est présent dans tous les secteurs d'activité et représente un poste clé.

Il est généralement qualifié de « vitrine de l'entreprise » car il est le premier contact avec le public extérieur (clients, fournisseurs, usagers...). De plus, le poste est en relation avec l'ensemble des services : il joue un rôle privilégié dans l'entreprise.

Malgré son importance, la conception de ce poste est souvent négligée et les agents d'accueil sont exposés à de nombreux facteurs de risques professionnels : contraintes posturales, contraintes environnementales, contact avec le public, ... Il est donc primordial de repérer ces facteurs de risque et d'agir le plus en amont possible sur la conception et l'organisation du poste.

## ■ Aspect architectural

Le poste d'accueil présenté ici - agent assis, public debout – est le plus fréquemment rencontré. Il existe d'autre type de poste où les contraintes peuvent différer sur certains points.

### Savoir repérer les facteurs de risque :

- **Espace global restreint :**
  - Manque de surface plan de travail
  - Voie de circulation restreinte
    - Encombrement
  - Manque d'espace pour les membres inférieurs

- **Mobilier non réglable** (écran, chaise ...)

- **Banque d'accueil trop élevée**

- **Bruit**



- **Courant d'air, température inadéquate...**

- **Regards à hauteur différente**
  - Agent d'accueil
  - Public

- **Luminosité trop faible / éblouissement...**

- **Signalétique inadaptée**

- **Espace d'attente non défini**

### Tous ces facteurs peuvent induire :

- Sentiment d'**infériorité**
- Sentiment d'**insécurité**
- **Surcharge de travail**
- Augmentation de la **fatigue** (visuelle, auditive, physique...)
- Diminution de la **concentration**
- **Postures pénibles** : flexion du tronc, torsion, hyperextension du cou, élévation des bras supérieure à 90°

## ■ Aspect organisationnel

Absence de mise à jour d'information

Interruptions fréquentes

Isolement



Tâches mal définies, multiples, supplémentaires

Absence de procédures en cas d'agression

Absence de ressources pour répondre aux demandes

### Tous ces facteurs peuvent induire :

- **Surcharge cognitive**
- Difficultés de **concentration**
- Manque de **reconnaissance** du travailleur et/ou de son travail fourni
- Sentiment d'**insécurité**

### Son positionnement

- Rendre le poste **facilement identifiable**. Pour cela, utiliser une **signalétique** (panneaux, traçage...) et le mettre en avant dès l'entrée du bâtiment.
- Permettre à l'agent d'avoir un **retour visuel sur l'entrée du public** dans l'enceinte du bâtiment. Ceci permet une meilleure prise en charge des clients.
- **Prévoir et définir en amont l'espace d'attente** afin que l'agent d'accueil puisse avoir un œil dessus sans être perturbé par des nuisances sonores et/ou des interruptions fréquentes.

### Son dimensionnement

Il est important de garder à l'esprit que ce poste est à la fois destiné à l'accueil du public et au travail sur écran. De plus, il demande de la proximité avec le public et un certain niveau de sécurité. Toutes ces exigences suivent des recommandations opposées et sont difficilement conciliables. Ainsi, le dimensionnement du poste et le positionnement du matériel doivent être adaptés en fonction des besoins.

Prévoir :

- des **espaces séparés** pour le poste informatique et l'accueil  
→ permet l'échange de documents et la communication avec le public
- de l'**espace sous le plan de travail**  
→ permet un positionnement confortable des jambes
- des **espaces de circulation suffisants** derrière le poste  
→ permet de circuler autour de son bureau
- une banque d'accueil à **hauteur adaptée**  
→ permet de diminuer les bras en élévation
- une **estrade**  
→ permet de diminuer les sollicitations des cervicales dues à la différence de hauteur entre l'agent d'accueil et le public

- un **angle réduit** entre la zone d'accueil et l'écran, puis un même axe pour l'écran-le clavier  
→ permet de diminuer les torsions du cou lors de l'accueil du public
- un **siège de bureau ergonomique** (réglages multiples (hauteur, profondeur de l'assise ; hauteur, inclinaison du dossier), revêtement confortable et renfort lombaire) et un repose-pied  
→ permet d'améliorer la posture et de diminuer la fatigue

### Son environnement de travail

#### ● Ambiance lumineuse :

- Favoriser la **lumière du jour**
- Éviter les **éblouissements directs** (sources éclairantes directes dans le champs visuel) et les reflets
- Prévoir une **lampe d'appoint individuelle**

#### ● Ambiance sonore :

- Traiter acoustiquement les murs et les plafonds
- Éviter les espaces avec des hauts plafonds afin de réduire les réverbérations
- Limiter les impressions vers le poste d'accueil
- Éviter les sources de bruit superflu (photocopieuse, baies et serveurs informatiques...)

#### ● Ambiance thermique :

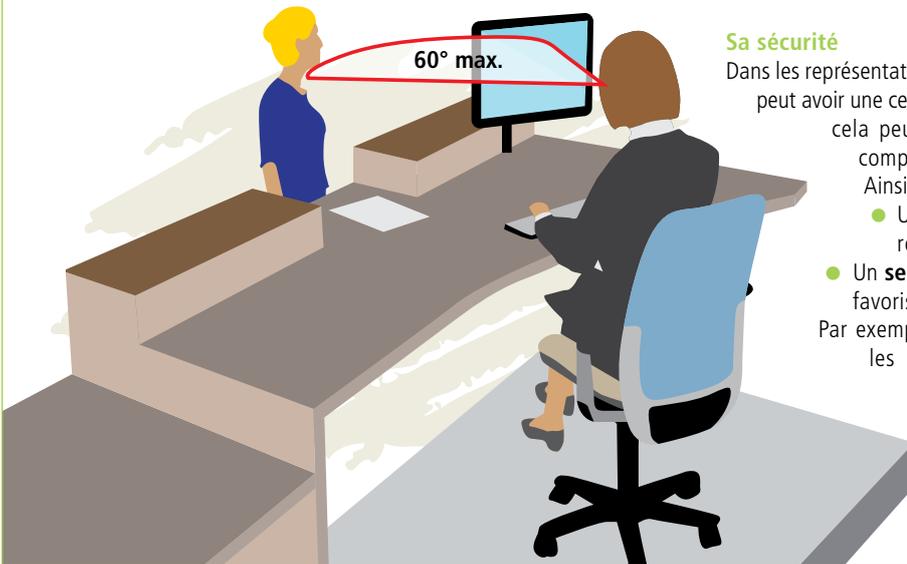
- La température doit être **d'environ 20 à 24°C** en hiver et peut atteindre les 26°C en été. Il est donc nécessaire afin de réguler cette température d'installer un chauffage et même parfois une climatisation
- Éviter de placer le poste au milieu des courants d'air
- En conception, prévoir un sas à l'entrée du bâtiment
- Fermer le mobilier au niveau des membres inférieurs pour les protéger

### Sa sécurité

Dans les représentations sociales, l'espace donné à un poste de travail peut avoir une certaine signification. Dans le cas du poste d'accueil, cela peut modifier la perception et favoriser certains comportements à la fois pour l'agent et pour le public. Ainsi un poste d'accueil exigu peut entraîner :

- Un **sentiment d'insécurité**, de manque de reconnaissance pour l'agent d'accueil
- Un **sentiment de supériorité** pour le public, pouvant favoriser un comportement agressif.

Par exemple, une communication à même hauteur entre les deux interlocuteurs augmente la sensation de sécurité. Ainsi, il est conseillé la mise en place d'une estrade ou d'un siège de bureau et plan de travail surélevés dès que cela est possible.



### Pour la définition des tâches :

- Les préciser **qualitativement et quantitativement**
- Définir leurs **priorités**
- Estimer la **charge réelle de travail** et l'**adapter** en fonction des fluctuations saisonnières et des tâches annexes
- Permettre aux salariés de réaliser celles nécessitant de la concentration sur des plages horaires définies et/ou dans un **bureau annexe**

### Pour la définition du poste

- Définir clairement les **objectifs** et les **enjeux** de l'accueil.
- Placer l'accueil dans l'**organigramme** et définir sa **hiérarchie**
- Réaliser des temps d'**échange** avec l'équipe régulièrement

### Pour la sécurité

- Définir des **consignes en cas d'agression** (Qui, quand, comment,)
- **Former** les salariés à la gestion de conflit
- Proposer un **débriefing** si agression



## ■ La prévention des risques, où en êtes vous ?

Nous tenions à rappeler 3 récents anniversaires importants concernant la prévention des risques professionnels :

- les 40 ans de la loi n° 76-1106 du 06/12/1976 relative au développement de la prévention des accidents du travail : prise en compte de la sécurité dès la phase de conception, obligation générale de formation à la sécurité
- les 25 ans de la loi n° 91-1414 du 31/12/1991 (transposant en droit français la directive européenne 89-391 du 12/06/1989) : instauration de l'évaluation des risques professionnels
- les 15 ans du décret n° 2001-1016 du 05/11/2001 : instauration du Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels.

Nous aurions pu remonter le temps jusqu'à Hippocrate qui – en 460 avant JC – avait déjà mis en évidence la relation entre l'exposition des travailleurs dans les mines de plomb et les coliques spécifiques secondaires.

Il faut alors également avoir une pensée pour le médecin italien Bernardino Ramazzini qui avait publié en 1700 un ouvrage portant sur les maladies liées à l'exercice d'une trentaine de métiers artisanaux ; il objectivait déjà les risques chimiques et posturaux d'alors.

Après vint une logique défensive avec la protection des enfants travailleurs, puis une logique juridique avec le code du travail en 1910, suivie donc de la logique de prévention en 1976 pour aboutir finalement à cette logique d'évaluation de 1991.

**Pour rappel** : l'évaluation des risques professionnels consiste à identifier les risques auxquels

sont exposés les salariés d'un établissement, par unité de travail, retranscrit dans un document obligatoire (DUER), qui ne devrait pas se résumer à « cocher des cases ». Elle constitue donc l'étape initiale de toute démarche de prévention en santé et sécurité au travail (démarche qui ne doit elle-même pas se limiter à la mise en place d'équipements de protection individuelle mais bien intégrer la dimension collective, plus efficace).

**Les enjeux** : la rédaction et la mise à jour du DUER permettent l'élaboration d'un Programme Annuel de Prévention (PAPRI Pact = Programme Annuel de Prévention des Risques Professionnels et d'Amélioration des Conditions de Travail, articles L4612-16 & 17 du Code du Travail).

Même si cette démarche peut apparaître comme une contrainte administrative supplémentaire, les bénéfices retirés à moyen et long terme sont conséquents :

- enjeux humains (en termes de santé des salariés),
- enjeux économiques (baisse de l'absentéisme...) : un retour de 2,20€ pour chaque euro investi dans la prévention par année et par salarié (source OPPBTP-AISS de 2013) un retour sur investissement de 2,5 à 4,8€ par euro investi (source EU-OSHA).

À noter que l'évaluation des 10 facteurs de pénibilité sera facilitée par l'identification des risques professionnels et leur inscription dans le DUER.

L'équipe pluridisciplinaire d'AST25 peut vous aider à établir votre DUER, parlez-en à votre Médecin du Travail.

## Quelques chiffres

# 53 %

des entreprises françaises n'ont pas rédigé leur DUER (enquête IFOP de 2014)

# 45 %

des adhérents d'AST25 de moins de 50 salariés n'ont pas établi leur DUER (2014)

# 76 %

des employeurs qui le réalisent y associent leurs salariés, voire 89 % dans le cas des jeunes chefs d'entreprises (âgés de moins de 35 ans) = démarche participative

# 1 500 €

d'amende (3 000 euros en cas de récidive) = sanction pénale pour n'avoir pas réalisé de document unique

## ■ La loi travail on vous dit tout !

Le 11 février dernier a eu lieu le 14<sup>e</sup> « Petit déjeuner des préventeurs », organisé par votre service de santé au travail AST25, à la Chambre du Commerce et de l'Industrie de Besançon. Celui-ci a réuni 140 entreprises (188 représentants : directeur, RH, responsable sécurité, membre CHSCT...), tous secteurs confondus et toutes tailles. Le sujet portait sur la nouvelle réglementation en terme de « suivi individuel du salarié » suite à la loi travail dite de « modernisation de la médecine du travail » du 27/12/2016.

Cette matinée riche d'échanges entre M. Lesne, Directeur d'AST25, les adhérents et les membres de l'équipe pluridisciplinaire d'AST25 (médecin du travail, secrétaire médicale, infirmier, ergonomiste, ATST, assistante sociale) a permis de rendre plus lisible cette loi et de répondre aux nombreuses questions des uns et des autres.

Ce petit déjeuner a même été renouvelé sur le secteur du Haut-Doubs en avril dernier pour être au plus proche de nos adhérents.

**VOUS POUVEZ RETROUVER UN DOSSIER COMPLET SUR NOTRE SITE INTERNET**

[www.ast25-sante-travail.fr/loi-de-modernisation-de-medecine-travail/](http://www.ast25-sante-travail.fr/loi-de-modernisation-de-medecine-travail/)



Pour recevoir les prochaines invitations inscrivez-vous à notre newsletter sur le site internet