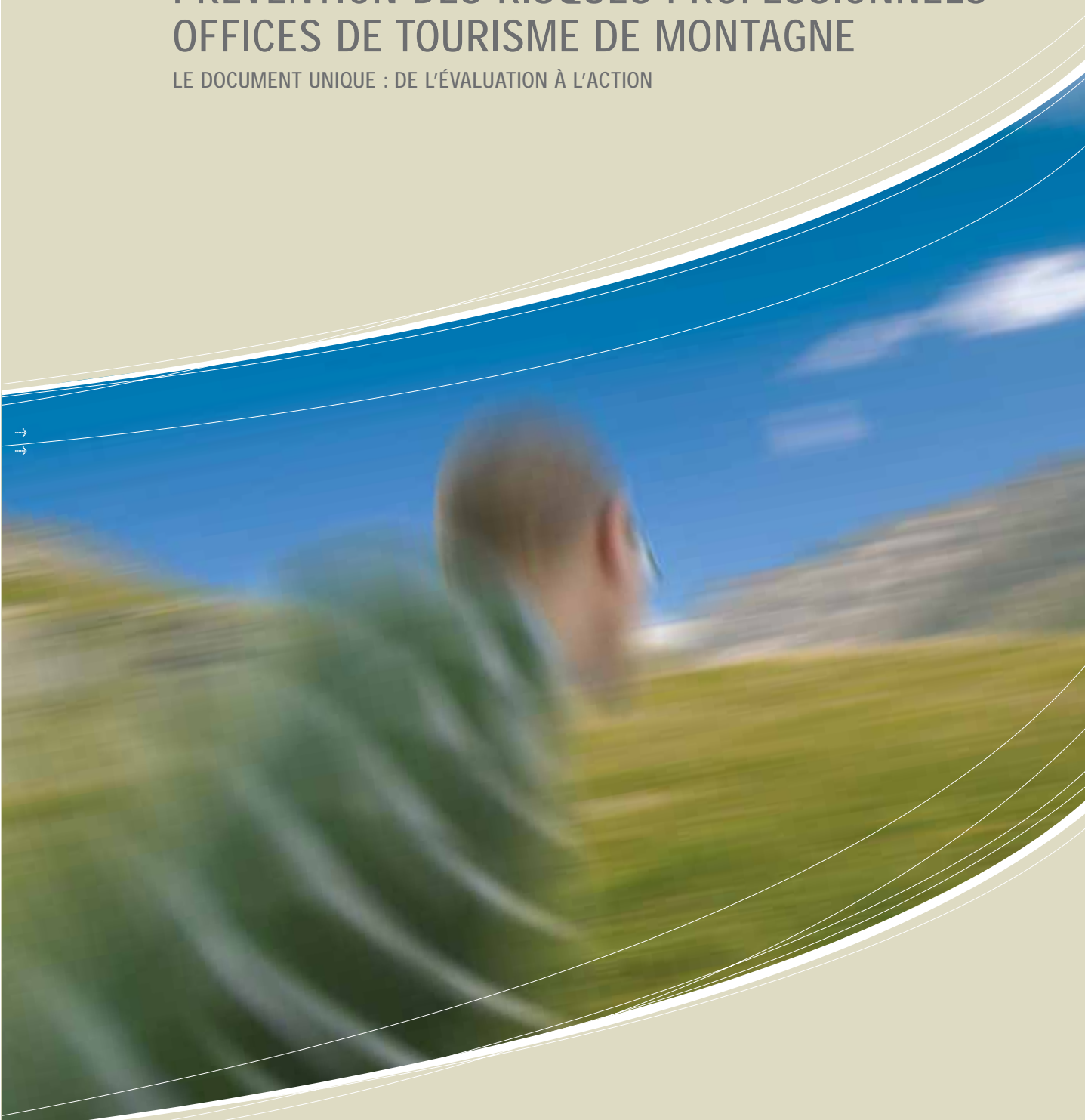


# PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS OFFICES DE TOURISME DE MONTAGNE

LE DOCUMENT UNIQUE : DE L'ÉVALUATION À L'ACTION



GUIDE  
PRATIQUE

OCTOBRE 2005

## REMERCIEMENTS

Nous tenons à remercier pour leur précieuse collaboration :

- Les UDOTSI\* de Savoie et Haute-Savoie, sans qui cette action n'aurait pu être possible.
- Les offices de la Clusaz, les Morillons, les Saisies, Méribel et Valloires qui ont accepté de se prêter au jeu de l'expérimentation.
- ACTMED, structure homologue d'ARAVIS en Région PACA, dont les guides réalisés pour d'autres secteurs d'activité ont largement inspiré le présent document.



## AVANT-PROPOS

Le présent document est issu d'une collaboration entre ARAVIS et les UDOTSI de Savoie et Haute-Savoie. Il s'appuie sur une expérience menée avec 5 offices du tourisme de taille variée (4 à 18 équivalents temps pleins), tous localisés en stations de moyenne et haute altitude.

Bien qu'en partie utilisable par l'ensemble des offices de tourisme du fait du caractère très proche de l'activité exercée, il est principalement destiné aux structures implantées en montagne. En effet, au-delà de l'important tronc commun de risques professionnels partagés par l'ensemble des offices, il existe des spécificités liées à l'implantation et à l'environnement de ces derniers.

Par ailleurs, choix a été fait de centrer ce document sur le cœur de métier et de ne pas intégrer les activités annexes ou périphériques dont les offices ont parfois la charge (garderie, salle des fêtes et locaux divers, parkings...). Dans tous les cas, lorsque ces lieux constituent des établissements à part entière de l'office, un document unique distinct devra être élaboré.

La vocation de ce guide n'est pas d'établir un « catalogue » des risques possibles que chaque office reprendrait à son compte et recopierait mécaniquement, en le considérant comme le document unique que chaque responsable d'office se doit, de par la loi, d'établir. Il se veut plutôt un outil pédagogique qui doit permettre, au sein de chaque structure, d'engager une réflexion partagée entre direction de l'office, salariés et conseil d'administration. Il se donne également pour objectif d'aider à l'identification des risques propres à chaque établissement, unité ou poste de travail.

Si la prévention suppose le respect de la réglementation, elle ne s'y limite pas, d'où un outil insistant davantage sur la démarche de prévention, les méthodes à mettre en œuvre, que sur des solutions toutes faites, qui ne correspondent que rarement à la réalité des situations concrètes. Le document unique d'évaluation des risques et le plan de prévention qui doit en découler constituent l'aboutissement de cette démarche commune, développée dans ce guide.

Enfin, il est à préciser au lecteur qui s'interrogerait sur le bien-fondé d'une telle démarche dans un secteur ne présentant pas le niveau de risques observés, par exemple, dans le bâtiment ou l'industrie, que l'approche ici développée dépasse le simple aspect « hygiène et sécurité ». Il est avant tout question d'approche globale de la santé au travail, dans sa double dimension physique et mentale. Est prise également en compte la question des risques différés, ceux qui agissent avec le temps, qui relèvent plus de l'usure (physique ou mentale) que de l'accident brutal et soudain. Dès lors que le regard porté sur les risques professionnels adopte cette large focale, la notion de prévention prend déjà plus de sens dans le contexte de l'activité des offices de tourisme.

Rédacteur de ce guide :  
Didier BISSON  
Chargé de mission Aravis  
Responsable de l'antenne d'Annemasse



# SOMMAIRE

PAGE 01	<b>AVANT-PROPOS</b>
PAGE 05	<b>REPÈRES RÉGLEMENTAIRES</b>
PAGE 09	<b>PRINCIPES DE LA DÉMARCHE</b>
PAGE 14	<b>UNE DÉMARCHE EN SIX ÉTAPES</b> Étape 1 ■ Préparer la démarche de prévention Étape 2 ■ Évaluer les risques Étape 3 ■ Élaborer un programme d'actions Étape 4 ■ Mettre en œuvre et assurer le suivi des actions de préventions Étape 5 ■ Évaluer la démarche de prévention Étape 6 ■ Actualiser le document unique
PAGE 28	<b>BOÎTE À OUTILS</b> Outil 1 ■ Diagnostic « État des lieux de l'organisation de la prévention » Outil 2 ■ Liste indicative des risques Outil 3 ■ La méthode 5 M (exemple) Outil 4 ■ Méthodes de hiérarchisation des risques Outil 5 ■ Modèle « prêt à remplir » de grille de retranscription des risques Outil 6 ■ Exemple de grille de retranscription des risques (accueil) Outil 7 ■ Modèle « prêt à remplir » de fiche programme d'actions de prévention
PAGE 28	<b>CONTACTS ET SITES UTILES</b>

## MODE D'EMPLOI



LE PRÉSENT DOCUMENT EST ORGANISÉ AUTOUR DE DEUX PARTIES PRINCIPALES :

- Une démarche par étapes à mettre en œuvre
- Une boîte à outils.

Le lecteur trouvera au fil de la démarche proposée des renvois à la « boîte à outils », ainsi que des encadrés contenant des exemples ou des remarques (voir ci-dessous).

EXEMPLE



Exemples et cas pratiques en office de tourisme.

**i** Remarques, précisions, points de vigilance, définitions, éclairage particulier...





## PARTIE 1

### REPÈRES RÉGLEMENTAIRES

#### PRINCIPES GÉNÉRAUX DE LA PRÉVENTION DE LA LOI DE 1991 (ART. L.230-2 DU CODE DU TRAVAIL)

Le chef d'établissement prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs de l'établissement, y compris les travailleurs saisonniers ou temporaires. Ces mesures comprennent les actions de prévention des risques professionnels, d'information et de formation ainsi que la mise en place d'une organisation et de moyens adaptés.

Les mesures de prévention prises doivent respecter l'ordre suivant :

- Éviter les risques
- Évaluer les risques qui ne peuvent être évités
- Combattre les risques à la source (agir sur les causes plutôt que sur les effets)
- Adapter le travail à l'homme en particulier lors de la conception des postes de travail, du choix des équipements de travail, des méthodes de travail...
- Tenir compte de l'état d'évolution de la technique (NTIC par exemple)
- Remplacer ce qui est dangereux par ce qui n'est pas dangereux ou par ce qui est moins dangereux
- Planifier la prévention en y intégrant, dans un ensemble cohérent, la technique, l'organisation du travail, les conditions de travail, les relations sociales et l'influence des facteurs ambiants
- Prendre les mesures de protection collectives en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelles (appareils de levage, plutôt que corde et harnais par exemple).
- Donner les instructions appropriées aux travailleurs (informations et consignes de sécurité)

#### DÉCRET DU 5 NOVEMBRE 2001 (ART. R.230-1 DU CODE DU TRAVAIL)

L'employeur transcrit et met à jour dans un document unique les résultats de l'évaluation des risques pour la sécurité et la santé des travailleurs à laquelle il doit procéder en application du paragraphe III a) de l'article L.230-2.

Cette évaluation comporte un inventaire des risques identifiés dans chaque unité de travail de l'entreprise ou de l'établissement.

#### **i** Inventaire

Il ne s'agit pas d'un relevé brut de données mais d'un véritable travail d'analyse des modalités d'exposition des salariés à des dangers ou des facteurs de risques.

#### Unité de travail

Poste de travail, plusieurs types de postes, situations de travail avec les mêmes caractéristiques, lieux, etc. Cet aspect de la loi est abordé de façon plus détaillée dans la suite de ce document.

#### Modalités et conditions d'exposition

Développé ultérieurement dans ce document.

La mise à jour est effectuée au moins chaque année ainsi que lors de toute décision d'aménagement important modifiant les conditions d'hygiène et de sécurité ou les conditions de travail (travaux d'extension, réimplantation, déménagement, modification des postes ou équipements...) ou lorsqu'une information supplémentaire concernant un risque dans une unité de travail est recueillie.

Le document unique est tenu à la disposition des délégués du personnel ou à défaut des personnes soumises à un risque pour leur sécurité et leur santé, du médecin du travail et, à leur demande, de l'inspecteur ou du contrôleur du travail et des agents des services de prévention de la CRAM.

L'obligation de réaliser des actions de prévention suite à l'évaluation des risques, en tant que de besoin, est prévue (Article L.230-2 III a).

Le fait de ne pas retranscrire ou de ne pas mettre à jour les résultats de l'évaluation des risques, dans les conditions prévues à l'article R.230-1, est puni de la peine d'amende prévue pour les contraventions de 5<sup>e</sup> classe (Article R.263-1-1), soit 1500 euros.

La circulaire d'application de ce décret (circulaire du 18/04/02) rappelle la méthodologie générale de la démarche de prévention à mettre en œuvre. Le présent guide reprend cette méthodologie.

## PARTIE 1

### REPÈRES RÉGLEMENTAIRES

#### ENTREPRISES EXTÉRIEURES INTERVENANT DANS UNE ENTREPRISE UTILISATRICE (DÉCRET DU 20 FÉVRIER 1992, ART. R. 237-1 ET SUIVANTS)

C'est le cas, par exemple, d'une entreprise de nettoyage intervenant dans un office. Il est dans ce cas question des risques liés à la co-activité et des risques interférents. Les deux entreprises doivent articuler et coordonner leurs documents uniques respectifs.

#### **i** Analyse commune des risques interférents

Lors d'une intervention, l'entreprise intervenante et l'entreprise utilisatrice doivent procéder à une analyse commune des risques pouvant résulter de l'interférence entre les activités, les installations et matériels.

#### Élaboration d'un plan de prévention

Les résultats de cette analyse des risques servent à la réalisation du « plan de prévention », où figurent les mesures qui doivent être prises par chaque entreprise, en vue de prévenir ces risques.

#### RÉGLEMENTATION SPÉCIFIQUE À CERTAINS RISQUES À INTÉGRER DANS LE DOCUMENT UNIQUE (NON EXHAUSTIF)

- **Risques liés à la manutention manuelle**  
Art. R.231-68 du code du travail  
Art. R.234-6 du code du travail
- **Risques liés au travail sur écran**  
Décret du 14 mai 1991  
Risques liés à l'ambiance thermique  
Art. R.236 et R.236-1 du code du travail
- **Risques liés à l'éclairage**  
Art. R.232-7 à R.232-7-10 du code du travail  
Art. R.235-2 à R.235-2-3 du code du travail  
Art. R.233-23 du code du travail

#### LES QUESTIONS FRÉQUEMMENT POSÉES PAR LES OFFICES DE TOURISME

Responsabilité civile et pénale de l'employeur ?

- **Responsabilité pénale** de l'employeur (répression) : en cas d'accident lorsque la victime a été exposée à un risque « grave » que l'employeur ne pouvait ignorer

→ **sanction devant les tribunaux** (l'infraction sanctionnée par une contravention fixée par le tribunal de police, le délit sanctionné par le tribunal correctionnel et le crime sanctionné par la cour d'assise).

- **Responsabilité civile** (réparation) avec l'indemnisation intégrale de la victime d'un accident ou d'une maladie professionnelle dès lors qu'il est démontré que l'employeur avait conscience du danger

→ **obligation d'indemniser la victime** via la caisse d'assurance maladie.

- **Dans le cas d'un accident du travail**, Si les tribunaux reconnaissent que l'entreprise a commis une faute inexcusable, ils peuvent la condamner à indemniser la victime de l'ensemble des préjudices (souffrance physique, souffrance morale, préjudice esthétique, préjudice d'agrément, perte ou diminution des possibilités de promotion professionnelle).

Le chef d'entreprise...

Il est responsable de toute l'organisation de la sécurité dans son entreprise, aussi bien sur le plan matériel que sur le plan humain.

Il doit donner à sa société tous les moyens pour que la sécurité soit observée par tous et diffuser clairement ses orientations.

En cas d'insuffisance dans la direction du personnel ou la surveillance de l'application de la réglementation, sa responsabilité pénale pourra être recherchée en cas d'accident.



#### Faute inexcusable ?

Arrêt de la cour de cassation du 28 février 2002 :  
« en vertu du contrat de travail le liant à son salarié, l'employeur est tenu envers celui-ci d'une obligation de sécurité de résultat [...] le manquement à cette obligation a le caractère d'une faute inexcusable **lorsque l'employeur avait ou aurait dû avoir conscience du danger** auquel était exposé le salarié, et **qu'il n'a pas pris les mesures pour l'en prévenir.** »

#### Délégation de pouvoir en matière d'hygiène et sécurité ?

Aucun texte réglementaire ne prévoit, ni n'organise, la délégation de pouvoir qui est une construction purement jurisprudentielle. Le juge apprécie, pour chaque cas d'espèce, la réalité matérielle de la délégation invoquée en fonction, notamment, de la compétence, de l'autorité (autonomie de décision, y compris financière) et des moyens dont dispose le délégataire (Direction de l'office). L'existence d'un écrit s'avère insuffisante pour établir la réalité d'une délégation. En conséquence, la responsabilité d'un conseil d'administration (Président et trésorier en particulier) peut être engagée. Il existe, certes, des assurances permettant de couvrir la responsabilité pénale, notamment sur le plan financier. Toutefois, aucune de ces assurances ne couvre le coût humain du dommage. En cela, la prévention doit prévaloir sur la réparation.





## PARTIE 2

### PRINCIPES DE LA DÉMARCHE

La prévention des risques professionnels consiste à prendre les mesures nécessaires pour préserver la santé et la sécurité des travailleurs, dans le cadre du droit du travail et du dialogue social.

#### POUR AGIR, IL EST INDISPENSABLE :

- de réaliser une évaluation des risques professionnels, c'est-à-dire un diagnostic des risques propres à l'office, puis
- de mettre en œuvre des mesures de prévention ; ces mesures résultent de choix et de priorités inscrits dans un plan d'action.

Ces deux phases sont indissociablement liées : l'évaluation n'a aucun intérêt si elle ne conduit pas à la mise en œuvre de mesures de prévention.

#### ÉVALUER LES RISQUES POUR MIEUX LES PRÉVENIR : 4 RAISONS POUR AGIR

1. Protéger la santé et la sécurité des travailleurs  
L'absence d'accident ou de maladie professionnelle ne signifie pas qu'il n'y a pas de risque : zéro AT/MP\* n'équivaut pas à risque zéro. En effet, l'évaluation des risques suppose qu'un travail d'anticipation soit réalisé au sein de l'office afin de comprendre et d'analyser tous les phénomènes susceptibles de faire naître un risque pour la santé et la sécurité au travail.

#### EXEMPLE



« Ça fait des années qu'on accroche les décorations de Noël en escaladant le toit et les balcons (sans protection). Rien n'est jamais arrivé. En plus, le directeur et l'animateur qui le font ont un diplôme d'escalade, ils maîtrisent... »

Par ailleurs, l'expérience menée avec les offices des deux Savoie, a mis en évidence au-delà des aspects humains et techniques l'importance de l'organisation du travail, tant du point de vue des risques induits que des solutions envisageables.

#### EXEMPLE



Dans cet office, une politique volontariste de développement de la polyvalence, permet d'assurer une rotation sur les postes les plus pénibles, lorsqu'une personne sature à l'accueil par exemple. Dans tel autre, l'organisation du temps de travail et l'amplitude d'ouverture de l'office nécessitent que des salariés soient seuls sur certaines plages horaires (risque d'agression sur personne isolée...).

Renseignements pris auprès de la FNOTSI<sup>1</sup>, il existe peu de chiffres relatifs à l'hygiène, la sécurité et la santé dans les offices de tourisme. Cependant, quelques tendances se dégagent :

- **Risques liés à la réalisation de travaux** : montage-démontage de stands dans le cadre de salons, avec le contexte spécifique de la fatigue liée à la route, de la pression temporelle et des moyens disponibles pour la réalisation de ces opérations.
- **Risques liés aux activités périphériques d'animation** : montage-démontage de scènes, estrades. Branchements électriques. Utilisation d'outils. Travail en hauteur (personnel non formé, insuffisance ou inadaptation des moyens ou outils).
- **Risques liés à la manutention manuelle** : manutention de la documentation, matériels divers lourds pour les personnels d'animation (matériel de sonorisation par exemple).
- **Risques liés au contact du public** : agressivité récurrente de la clientèle, conflits.

**i** Les témoignages des salariés mettent en avant cette problématique de l'agressivité de la clientèle qui finit par peser en fin de saison du fait du cumul des situations conflictuelles. La question de l'usure au fil des ans amène certains salariés à penser sortir de la fonction d'accueil direct du public après un certain temps.

\*AT : accident du travail  
MP : maladie professionnelle

<sup>1</sup>FNOTSI : Fédération Nationale des Offices du Tourisme et Syndicats d'initiative

## PARTIE 2

### PRINCIPES DE LA DÉMARCHE

#### ÉVALUER LES RISQUES POUR MIEUX LES PRÉVENIR : 4 RAISONS POUR AGIR (SUITE)

##### 2. Répondre aux obligations de prévention

L'employeur doit respecter ses obligations en matière de santé et de sécurité au travail. La réglementation prévoit notamment que tout employeur est responsable de l'évaluation des risques et des actions de prévention qui en découlent. Il revient à ce dernier de mettre en place les moyens les plus adaptés pour répondre à son obligation de résultat dans ce domaine.

##### 3. Favoriser le dialogue et les collaborations à tous les niveaux

L'évaluation et la prévention des risques professionnels doit s'appuyer sur un dialogue constant et constructif entre la direction de l'office, les salariés ou leurs représentants et le conseil d'administration. Dans ce cadre, le document unique, en tant qu'outil formalisé, peut être une base solide et concrète sur laquelle ancrer l'échange et le débat. L'expérience montre que la sensibilité du conseil d'administration aux questions d'hygiène, de sécurité et de conditions de travail est un facteur fondamental en matière de prévention (ceci d'autant plus que cette instance intervient dans l'attribution des moyens...). Par ailleurs, le sujet n'est pas couramment abordé au sein du CA qui, suivant les cas, n'a pas toujours, au-delà du suivi des résultats, une vision très claire des conditions quotidiennes d'exercice de l'activité, telles que vécues par les salariés de l'office. De cet écart peuvent naître des différences de point de vue ou d'appréciation que seul le dialogue peut rapprocher.

**i** Bien que le seuil d'effectif pour l'élection de délégués du personnel soit de 5 personnes dans la profession, la représentation du personnel est toutefois assez rare...

À noter que, quand ils existent, les DP assurent la mission qui incombe à un CHSCT. Ils ont également un droit à la formation. Ils sont en cela des acteurs incontournables de la prévention. Les modalités de leur implication sont à construire avec eux.

#### EXEMPLES

- L'animateur de cet office fait état des risques liés à l'implantation d'un stand d'animation empiétant sur la rue principale, très fréquentée, et du danger que représente le passage à terre d'un câble électrique d'alimentation sur cette rue. Il signale régulièrement ce problème et demande un changement d'implantation. Cette requête est rejetée par le C.A qui souhaite voir ce stand demeurer en proximité des commerces...

- Dans ce second office, la réalisation du document unique a permis au C.A de prendre conscience des dangers liés à l'animation en front de neige (manutentions lourdes dans la neige sur distances importantes, conditions climatiques, câbles électriques courant dans la neige sur passage des skieurs, bousculades lors des vins chauds, etc.). Décision a été prise de construire un petit local qui, selon l'animateur, non seulement a considérablement amélioré ses conditions de travail, mais qui plus est l'organisation, l'efficacité et la qualité de son travail.

Cette même qualité de dialogue sur le champ de la prévention a fait ses preuves avec d'autres acteurs tels que les collectivités locales et les sociétés d'exploitation du domaine skiable et des remontées mécaniques. À noter également l'intérêt, pour certains risques, de mutualiser les moyens entre offices de tourisms.

#### EXEMPLE

Les offices n'étant pas dotés des compétences et moyens matériels adaptés à certaines de leurs activités, en lieu et place du «système D» parfois de rigueur, le recours aux services techniques des municipalités ou des remontées mécaniques peut s'avérer précieux : tel office fait appel aux services techniques de sa commune pour les travaux en hauteur (utilisation d'une nacelle, avec personnel habilité) ou pour les activités nécessitant des branchements...

## EXEMPLE



...électriciens, tel autre fait appel aux engins de la société de remontées mécaniques pour les manutentions lourdes et volumineuses.

Dans cette station, la société des remontées mécaniques et l'office de tourisme se sont rapprochés pour analyser les risques interférents, notamment en ce qui concerne les activités du personnel de l'office sur le domaine skiable. L'objectif est d'élaborer des mesures et procédures de sécurité communes.

## EXEMPLE



Le cas mentionné précédemment de l'animateur réalisant des manutentions lourdes quotidiennes en front de neige est à cet égard éloquent. Le stockage du matériel dans un local dédié en bas des pistes a permis de dégager des temps non négligeables (chargement/déchargement du véhicule, manutention dans la neige). Ces temps se sont reportés sur des tâches à plus forte valeur ajoutée (conception, préparation, organisation, contact à la clientèle...).

#### 4. Contribuer à la performance de l'office et à la qualité du service à la clientèle

Les accidents du travail représentent un coût humain mais également économique : absentéisme, sollicitation accrue des salariés présents, désorganisation, difficultés de remplacement notamment en pleine saison, baisse du moral et de la motivation, dégradation du climat et des relations sociales, turnover, etc. Ces effets sont particulièrement préjudiciables dans les métiers de service impliquant une relation directe à la clientèle car le lien «bien être du salarié/qualité de la relation au client» n'est plus à démontrer. Autrement dit, il est difficile de se montrer accueillant, souriant, attentif, compréhensif, patient... quand la situation globale de travail devient source d'insatisfaction.

En outre, la démarche de prévention des risques et d'amélioration des conditions de travail, parce qu'elle oblige à questionner l'organisation du travail, débouche très souvent sur des gains en matière d'efficacité et de qualité du travail. Les exemples en la matière sont nombreux.

#### ÉVALUER LES RISQUES POUR MIEUX LES PRÉVENIR : 5 CLÉS POUR RÉUSSIR

##### 1. L'employeur est le garant de la sécurité et de la santé des travailleurs

Afin de favoriser la prévention des risques professionnels l'employeur s'engage sur les objectifs, les modalités et les moyens permettant de créer une démarche durable. Pour cela, il associe l'ensemble des salariés de l'office et les représentants du personnel quand ils existent.

##### **i** Penser aux partenaires externes qui peuvent vous aider

Le responsable de l'office peut aussi s'adjoindre, si nécessaire, des appuis extérieurs tout en demeurant le seul responsable de l'évaluation des risques et des mesures qui en découlent. En premier lieu, le médecin du travail ; partenaire privilégié, qui peut vous conseiller : choix des équipements de protection individuels, information sensibilisation des personnels (formations gestes et postures par exemple), aménagement des postes de travail (travail sur écran). Il peut également réaliser des études ponctuelles (mesures d'éclairage par exemple).

Autres partenaires : service prévention de la CRAM, organismes agréés de contrôle, pompiers...

## PARTIE 2

### PRINCIPES DE LA DÉMARCHE

#### ÉVALUER LES RISQUES POUR MIEUX LES PRÉVENIR : 5 CLÉS POUR RÉUSSIR

##### 2. Une démarche globale

Un des objectifs d'une démarche globale de prévention des risques est de parvenir à une analyse exhaustive des risques professionnels, passage obligé vers des actions concrètes de prévention. Comprendre pour agir, tel est l'esprit de l'évaluation des risques : analyser les situations de travail en s'appuyant sur les conditions d'exposition des travailleurs aux risques, afin de mieux les maîtriser.

##### **i** Dimension technique du travail

Le personnel des offices est parfois exposé à des risques liés à la conception des locaux (locaux souvent prévus pour d'autres activités à l'origine, escaliers et étages, normes électriques et incendie, vétusté dans certains cas. Moyens matériels et outils inadaptés pour certaines activités, aménagement des postes...).

##### Dimension organisationnelle du travail

Les conditions de réalisation du travail et par conséquent l'organisation du travail sont des déterminants essentiels de la sécurité et de la santé au travail : répartition des tâches, organisation du temps de travail, méthodes de travail, degré de spécialisation ou de polyvalence, possibilités de coopération... sont à prendre en compte.

##### Dimension humaine du travail

Population fortement féminisée, particularité des personnels saisonniers, niveaux de formation et expérience professionnelle...

##### 3. Une démarche dynamique

L'évaluation des risques professionnels doit permettre la mise en œuvre d'une démarche concertée qui s'enrichit progressivement, en s'inscrivant dans le temps. De cette façon, tous les acteurs de l'office (responsable, salariés, C.A.) acquièrent une plus grande maîtrise de la prévention en s'appropriant la démarche.

##### 4. La participation des salariés et de leurs représentants

Les salariés sont les premiers concernés par les risques auxquels ils sont exposés. À ce titre, leurs expériences, leurs savoir-faire et leurs connaissances individuelles et collectives des situations de travail contribuent à l'évaluation des risques et à la recherche des actions de prévention à engager. Naturellement, cette participation est assurée pendant les heures de travail. Du fait de la petite taille des offices de tourisme et du degré de polyvalence souvent de mise, le sentiment de tout connaître est très répandu. Lourde est alors la tentation de faire seul pour gagner du temps. L'expérience menée avec les offices des deux Savoie, montre que cette certitude n'est pas toujours fiable (il existe des différences entre la façon dont on croit que le travail se déroule et la façon dont il est effectivement réalisé...).

##### EXEMPLE

##### Associer les salariés

- Estimer leur perception des risques.
- Avoir une analyse approfondie de la réalité des conditions d'exposition aux risques.
- Permettre et faciliter leur appropriation des mesures de prévention.

C'est en échangeant sur le contenu de son travail avec l'animateur de cet office, que sa direction a appris que lors du transport dans son véhicule de bouteilles de gaz pour « un vin chaud », l'une d'entre elles, manutentionnée sans capuchon, a été ouverte par inadvertance, d'où une fuite importante dans l'habitable pendant le transport. Heureusement, l'animateur qui n'était pas fumeur n'a du supporter qu'une forte migraine pour le reste de la journée. Ce même animateur a pointé dans cet entretien la crainte qu'il avait, du fait des mouvements de foule, de voir un jour la marmite de vin chaud se renverser lors du service.

### 5. La prise en compte du travail réel

La pertinence de l'évaluation des risques repose, en grande partie, sur la prise en compte des situations concrètes de travail qui se différencient des procédures prescrites et des objectifs assignés par l'entreprise.

En effet, le salarié est amené à mettre en œuvre des modes opératoires ou des stratégies pour faire face aux aléas ou dysfonctionnements qui surviennent pendant le travail. Selon les cas, le salarié peut être conduit soit à prendre un risque, soit à l'éviter.

De ce fait, l'analyse des risques a pour objet d'étudier les contraintes subies par les salariés et les marges de manœuvre pour y faire face (il existe différentes façons de réaliser la même tâche. Au même titre que les salariés élaborent, notamment dans la manière de s'organiser, des stratégies d'efficacité, ils adoptent des stratégies de prudence pour se protéger ou se prémunir).

#### **i** Bien mesurer l'écart entre travail prescrit et travail réel

Le travail prescrit, prévu (tel qu'il pourrait apparaître dans une fiche de poste ou un descriptif de fonction) correspond à ce qu'attend la structure du salarié. Le travail réel, tel qu'il se déroule effectivement, correspond à ce que le salarié met en œuvre pour réaliser ce que l'on attend de lui. En matière d'évaluation des risques, cette distinction est fondamentale car ne pas tenir compte de cet écart c'est prendre le risque de passer à côté de vrais dangers.

#### **Exemple vécu**

- Le travail prescrit : rapatrier le matériel de sonorisation du bas des pistes à l'office.
- La procédure définie : faire appel aux pisteurs pour manutentionner avec leurs engins.
- Le travail réel : les pisteurs étant rarement libres au moment requis, deux salariés de l'office utilisent une table retournée comme traîneau pour descendre le matériel, une personne à l'avant et une à l'arrière. Les deux salariés se souviennent (non sans en rire) de ce jour où celui situé à l'arrière ayant lâché prise, matériel et collègue situé à l'avant sont partis « en luge », heureusement sans conséquence grave (hématome à la cheville).



# UNE DÉMARCHE EN 6 ÉTAPES

## SOMMAIRE

### ÉTAPE 1

Préparer la démarche de prévention

- Élaborer une stratégie
- Analyser l'existant

### ÉTAPE 2

Évaluer les risques

- Phase 1 : Définir les unités de travail
- Phase 2 : Réaliser un inventaire des risques
- Phase 3 : Estimer les risques
- Phase 4 : Rédiger le document unique

### ÉTAPE 3

Élaborer un programme d'actions

- Opérer des choix et mettre au point une stratégie

### ÉTAPE 4

Mettre en œuvre et assurer le suivi des actions de prévention

- Désigner une personne chargée du suivi
- Organiser, planifier

### ÉTAPE 5

Évaluer la démarche de prévention

- Assurer le suivi
- Dresser un bilan périodique

### ÉTAPE 6

Actualiser le document unique



## ÉTAPE 1

# PRÉPARER LA DÉMARCHE DE PRÉVENTION

C'est une étape importante car elle conditionne le succès de la démarche. Pour cela, il est nécessaire d'élaborer une stratégie en santé et sécurité au travail intégrée à l'activité de l'office en fixant des objectifs et en définissant une organisation adaptée.

### ÉLABORER UNE STRATÉGIE

Il s'agit de définir les modalités de conduite du projet d'évaluation et de prévention des risques professionnels. Il appartient à chaque office de déterminer ce qui convient le mieux à son organisation et à ses ressources. Les points importants à préciser sont :

- Les objectifs – constituer le document unique, mener des actions de prévention, améliorer les conditions de travail
- Les étapes du projet
- Les personnes à impliquer dans le projet et les modalités de leur participation
- Les modalités d'analyse des risques, de recherche des mesures de prévention
- La planification de la démarche et les échéances du projet
- Les ressources externes à mobiliser (médecin du travail, organisme de contrôle agréés...).

### EXEMPLE

#### Exemple 1

Dans ce petit office d'un effectif de 4 personnes, le directeur a décidé d'organiser plusieurs réunions avec l'ensemble du personnel (en basse saison) pour évaluer les risques. Il rédige le document unique sur la base du travail du groupe et le fait valider par ce dernier lors d'une réunion finale. Les mesures de prévention à mettre en œuvre sont définies selon les mêmes modalités. Une dernière étape est prévue pour validation par le C.A.

#### Exemple 2

Cet autre office, plus structuré, comptant 18 personnes (équivalents temps plein), un responsable de projet est désigné (le comptable). Un groupe de travail, représentatif des différentes unités de travail et métiers est constitué, avec pour mission d'évaluer les risques et de définir des mesures de prévention.

### Les points clés de cette étape

- L'engagement et l'implication de la direction et du CA de l'office, gage d'efficacité et de pérennité de la démarche (il ne s'agit pas de réaliser «un coup». La démarche n'a de sens que si elle initie une organisation durable de la prévention...)
- Les moyens mobilisés, notamment en terme de temps
- La participation des salariés
- La réflexion préalable sur la méthode comme source de visibilité sur les moyens à mobiliser
- La désignation de la personne en charge du projet : il anime le projet dans ses différentes étapes, formalise le document unique, met à jour les indicateurs, assure le lien avec d'éventuelles ressources externes. Cette mission nécessite une disponibilité qui doit être évaluée en amont.

**i** Les modalités de structuration du projet, les choix de méthode et les personnes impliquées sont autant d'éléments sur la base desquels peut se construire une organisation pérenne et durable de la prévention. Ceci est d'autant plus essentiel que l'obligation d'actualisation suppose une gestion et un suivi dans le temps...

### ANALYSER L'EXISTANT

Comme pour tout projet, il convient de se poser 3 questions :

- D'où part-on ? Où en est-on de la prévention des risques ?
- Où veut-on aller ? Objectifs en matière d'organisation de la prévention ?
- Comment y parvenir et avec qui ?

**i** A noter que si la préoccupation sécurité et santé est plus ou moins présente selon les offices de tourisme, elle reste toutefois rarement structurée et formalisée.

Les 3 questions énumérées ci-dessus s'appliquent à 2 niveaux :

- L'organisation de la prévention (la forme)
- L'analyse et le traitement des risques (le fond).

## ÉTAPE 1

### PRÉPARER LA DÉMARCHE DE PRÉVENTION

#### Organisation de la prévention existante

Un outil de diagnostic sous forme de questions, permettant de réaliser un rapide état des lieux, vous est proposé en fin de document (*cf. outil 1*). Il débouche sur un bilan, en termes de points forts, points faibles, marges de progrès. Il est aussi un outil de dialogue, de débat et de réflexion intéressant lorsqu'il est rempli en collectif.

#### Risques existants et connus

Il s'agit de recenser les analyses effectuées, les données produites et les mesures déjà prises en matière de prévention des risques professionnels. Il existe peu d'informations formalisées dans ce domaine au sein des offices, d'où l'intérêt de faire appel au vécu et à la mémoire collective des salariés.

Parmi les données éventuellement disponibles, citons pour mémoire :

- Les accidents du travail (AT) ou maladies professionnelles (MP)
- Les « presque accidents » ou incidents sans conséquence observés à chaque poste (les AT qui ont failli ou auraient pu se produire)
- Les risques identifiés par le médecin du travail et les éventuelles études réalisées par ce dernier (le médecin du travail est un conseil incontournable dont il faut se rapprocher dans le cadre de votre projet)
- Les risques connus au sein de l'office
- Les observations éventuelles faites par des organismes institutionnels ou autres acteurs de la prévention (CRAM, inspection du travail, organismes de contrôle agréés, pompiers...)
- Comptes rendus de réunions de DP, lorsqu'ils existent.

## ÉTAPE 2

### ÉVALUER LES RISQUES

Évaluer, c'est comprendre et estimer les risques pour la santé et la sécurité des salariés, dans tous les aspects liés au travail. Cela implique que l'office dresse pour chaque unité de travail un inventaire des risques identifiés. Ensuite, les résultats de cette analyse, conformément au code du travail, doivent être transcrits dans un document unique.

#### PHASE 1 : DÉFINIR LES UNITÉS DE TRAVAIL

Le découpage de l'office en unités de travail permet de regrouper des zones ou activités homogènes en termes d'exposition aux risques. Ce découpage doit aussi intégrer les activités des salariés saisonniers et de tout autre personnel occasionnel.

L'unité de travail doit être comprise au sens large, et peut recouvrir des situations très diverses d'organisation du travail. Son champ peut s'étendre du poste de travail à plusieurs types de postes (accueil back office). Elle peut concerner des métiers ou des fonctions (webmestre, direction), des situations de travail présentant les mêmes caractéristiques (accueil front office). De même, d'un point de vue géographique, l'unité ne se

limite pas forcément à une activité fixe, mais peut aussi couvrir des lieux différents (office intramuros, activité en extérieur, déplacements).

**i** L'objectif n'est pas de raisonner en termes de personnes car le traitement d'un risque lié à une activité, par exemple, résout de toute façon le problème pour l'ensemble des personnes concernées quels que soient leur poste ou leur fonction. Cette remarque vaut particulièrement pour les offices de petite taille où la polyvalence est un mode d'organisation incontournable. Dans ce cas, ce sont avant tout les conditions d'exposition aux risques qui varient, entre un salarié exerçant de façon quasi permanente cette activité et celui qui vient en renfort occasionnel.

#### Inventaire théorique des unités de travail

Le tableau ci-dessous, plus qu'un modèle, est un mode de raisonnement pour délimiter les unités de travail. Il appartient à chaque office de l'adapter à son organisation. Le principe est de croiser les lieux de travail et les activités, fonctions ou postes. Il peut être intéressant de remplacer les croix de l'exemple par la liste des activités, tâches et situations de travail.

	ACTIVITÉS DANS LES LOCAUX DE L'OFFICE	ACTIVITÉS À L'EXTÉRIEUR DE L'OFFICE	DÉPLACEMENTS
Accueil front office (accueil physique de la clientèle)	×	×	
Accueil back office (accueil téléphone, Internet)	×		
Secrétariat, administration, comptabilité	×		×
Animation classique et événementielle	×	×	×
Relations publiques, relations presse	×	×	×
Développement et prospection commerciale	×	×	×
Web master	×		
Direction	×	×	×
Ménage (personnel salarié de l'office)	×		
Hygiène et sécurité générale des locaux	—	—	—
Spécificités personnel saisonnier, CDD, intérim, bénévoles	?	?	?
Entreprises extérieures (risques interférents, co-activité)	×		

## ÉTAPE 2

### ÉVALUER LES RISQUES

Quelques précisions

#### Déplacements

Doivent être considérés les déplacements professionnels et les trajets domicile-travail (les accidents de trajet étant déclarés en tant qu'AT). D'autant plus que le lieu d'habitation des salariés d'office est souvent excentrés par rapport à la station où les coûts de logement sont très élevés.

#### Accueil

La distinction back et front office n'est pas applicable à tous les offices, notamment dans les petites structures où l'activité d'accueil intègre simultanément les deux.

#### Hygiène et sécurité générale des locaux

Incendie, électricité, circulations et déplacements, vol et intrusion, locaux sanitaires et sociaux, aménagement des locaux...).

#### Entreprises extérieures

Un plan de prévention doit être établi par l'office et l'entreprise intervenante (*cf. réglementation p. 8*). Cette procédure vaut également pour les activités des salariés de l'office dans des lieux ou espaces régis par d'autres structures (Ex. : activités de préparation, d'installation, de sonorisation, de montage... dans une salle des fêtes mise à disposition par la commune).

*La méthode va donc consister à identifier les dangers et risques de chacune des unités au regard des 3 items, activité et tâches intra muros, à l'extérieur et déplacements.*

#### EXEMPLES

##### Exemple 1

Dans cet office, deux salariées de l'accueil (activité intra muros) emportent et rapportent chaque jour une caisse volumineuse de courrier à la poste (activité extérieure), notamment en période d'envoi des brochures. La distance est de 100 mètres, sur sol glissant et enneigé, d'où risques de chute, maintenance manuelle...

##### Exemple 2

Ce comptable d'un office de station de haute altitude (activité intra muros) transporte une fois par semaine les encaissements réalisés. Le voyage dans sa voiture personnelle se fait sur une distance de 17 km, jusqu'à la banque, située dans la vallée, où ce dernier réside, d'où risques d'agression, braquage...

##### Exemple 3

La chargée de relations publiques et presse de cet office alterne des phases intensives de travail de rédaction (activité intra muros), des activités à l'extérieur (visite du domaine skiable) et des déplacements réguliers (salons, manifestations, rencontres...), d'où risques liés au travail sur écran, à la pratique du ski ou à la conduite d'engins (scooter des neiges), risques liés aux rayonnements U.V., risque routier...

## PHASE 2 : RÉALISER UN INVENTAIRE DES RISQUES

Il s'agit dans cette phase :

- **D'identifier les dangers**, c'est-à-dire la propriété ou la capacité intrinsèque d'un lieu (ex. : stockage des documentations et archives), d'un équipement (ex. : massicot pour préparation des affiches), d'une substance (ex. : produit de nettoyage), d'une méthode ou organisation du travail (ex. : contact avec le public, manutention manuelle des brochures) susceptibles de porter immédiatement ou à terme atteinte à la santé des salariés.
- **D'analyser les risques**, en étudiant les conditions concrètes d'exposition des salariés de l'office à ces dangers ou à des facteurs de risque, notamment en matière d'organisation du travail.

Le risque (R) est le résultat d'une exposition d'une personne (P) à un danger (D). D'où 3 modes principaux d'action en matière de prévention :

## Éliminer le risque

$$P + D = \boxed{R}$$

*Exemple*  
Les travaux en hauteur sont réalisés par les services techniques de la mairie avec le matériel requis

## Circonscrire le danger

$$P + \boxed{D} = R$$

*Exemple*  
la mise en place de stores supprime les reflets sur écrans d'ordinateurs

## Protéger la personne

$$\boxed{P} + D = R$$

*Exemple : Lunettes de soleil et crème solaire sont fournies pour la protection anti-UV*

## i ATTENTION

Il peut y avoir risque d'atteinte à la santé sans présence de danger au sens strict du terme. La situation peut devenir dangereuse, lorsqu'il y a une combinaison de causes, dont aucune n'est isolément dangereuse (ex. stress, usure professionnelle...).

## EXEMPLE

## Approche multifactorielle des risques

Dans ce petit office, dont l'effectif est calculé au minimum, le personnel d'accueil doit gérer de multiples tâches, souvent simultanément : accueillir et renseigner le public, répondre au téléphone en gérant l'impatience de la file d'attente, encaisser, répondre aux courriels qui s'accumulent, porter le courrier à heure fixe, etc. En période de haute saison, cette situation devient difficile à gérer, notamment en terme de définition des priorités. Il en résulte des tensions au sein de l'équipe, que la direction, elle-même en charge de multiples fonctions, ne gère pas. Au fil de la saison, le sentiment de ne pouvoir faire face à la charge s'accroît, le climat se dégrade, la fatigue se fait sentir...

Concernant cette phase d'identification, deux sources sont à prendre en compte :

- Les risques identifiés lors de l'étape 1 : analyse de l'existant (cf. p.15)
- La liste indicative des risques identifiés en office de tourisme dans le cadre de l'expérience menée avec les offices des 2 Savoie (cf. outil 2).

## Analyser les conditions réelles d'exposition aux risques des salariés : pourquoi ?

L'analyse des risques nécessite d'aller plus loin qu'une simple identification des dangers. Il est essentiel de partir des situations réelles de travail et de s'intéresser aux conditions dans lesquelles sont exposés les salariés.

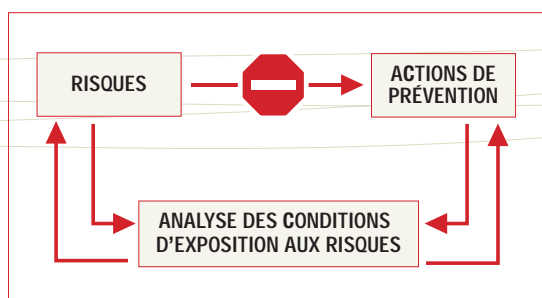
- i Il ne s'agit pas tant de connaître les risques pour les repérer dans le travail que de comprendre le déroulement et la réalité du travail pour en repérer les risques.

Au-delà des risques connus ou qu'il est possible d'imaginer, restent ceux que seule une connaissance précise de la façon dont se déroule le travail peut révéler.

## ÉTAPE 2

### ÉVALUER LES RISQUES

Il est important de ne pas «sauter directement» du risque à la solution car partir du risque, c'est très souvent «faire une impasse» sur les véritables causes du problème. Le risque est d'une certaine façon un effet résultant des composantes de la situation de travail. De ce fait, l'approche par le risque peut conduire à la seule limitation des effets sans pour autant agir sur les véritables causes.



Il s'agit de prendre en compte les différentes dimensions intervenant dans l'activité des salariés exposés afin d'avoir une vision globale des facteurs de risques : outils et moyens de travail, environnement, organisation et rythmes de travail, le collectif de travail, la relation avec les clients, la charge de travail, les caractéristiques des salariés, leurs compétences, etc.

L'approche par le déroulement du travail permet de **limiter l'oubli de risques**, de mieux les caractériser et surtout, de **comprendre** ce qui détermine chacun d'entre eux. Bien comprendre les causes d'un risque, c'est se donner les moyens de trouver les solutions les plus adaptées.

- i** L'identification des risques à partir d'un « check-list » de risques, bien que pratique, n'est pas suffisante :
- elle ne permet pas de comprendre les conditions d'expositions aux risques ; elle débouche souvent sur la formulation d'une solution qui, certes, soigne les effets, mais ne s'attaque pas aux causes réelles,
  - elle ne permet pas un repérage complet des risques. d'où la nécessité de *passer par une analyse du travail*.

Analyser les conditions réelles d'exposition aux risques des salariés : comment ?

- Lister les activités réalisées dans l'unité de travail.
- Décomposer le déroulement du travail en phases en allant au plus près des tâches, telles qu'elles sont réellement accomplies : certains risques renvoient plus à l'activité globale au poste qu'à une phase particulière de travail (ambiances physiques par exemple). Dans ce cas, utiliser l'intitulé « activité globale au poste ».
- Comprendre comment se fait concrètement le travail en se le faisant expliquer par le(s) salarié(s) concernés. Il est important d'associer tant que se peut le personnel à l'analyse pour dépasser la vision théorique du travail. L'écart existant entre l'idée qu'on se fait du travail et la façon dont il se déroule réellement est parfois surprenant.
- Aller observer sur place si nécessaire. Prendre en considération le travail en « mode normal » (quand tout va bien) mais aussi en « mode dégradé ou inhabituel » (surcharge d'activité, aléas, tâches occasionnelles ou périodiques...) car c'est précisément dans ce contexte que les risques et la probabilité d'accident augmentent.
- Repérer et comprendre les risques à partir de cette analyse : certains risques sont dits « transversaux » car concernant plusieurs ou l'ensemble des unités de travail (configuration des parties communes des locaux par exemple). Dans ce cas, ils doivent être traités globalement.
- Utiliser éventuellement un « check-list » de risques à la fin de cette analyse, en tant que « pense-bête » pour vérifier si des risques n'ont pas été oubliés (cf. *outil 2*).

## EXEMPLES

**Analyse des conditions d'exposition aux risques**

Dans l'exemple précédemment décrit, concernant l'activité « animations au pied des pistes », une première analyse met a priori en avant les risques liés à la manutention manuelle du matériel de sonorisation. Une analyse plus approfondie du déroulement du travail révèle une situation plus complexe.

Le matériel, volumineux et très lourd (risques liés à la manutention manuelle), est stocké dans l'office, les éléments les plus imposants sont munis de roulettes, mais le parcours rencontre 2 marches à l'intérieur de l'office et 3 autres en sortie d'office, souvent gelées (chute de plain-pied, heurt et contusions). L'animateur se fait aider (par le personnel féminin de l'accueil, quand le Directeur n'est pas disponible...). Le véhicule de transport est garé à 20 mètres (pas de possibilité de le rapprocher). Là encore, le parcours se fait souvent dans neige ou glace (chute de plain-pied, manutention manuelle). Le véhicule n'est pas muni d'une rampe de chargement (véhicule utilitaire léger). Le chargement n'est pas arriqué faute de sangles ou autre système de fixation (chute d'objets). Le parcours de l'office au bas des pistes est de 8 km. Les conditions de route sont typiques du milieu montagnard (forte déclivité, virages serrés, conditions hivernales...). Certaines animations requérant d'autres matériels, le véhicule est parfois très chargé (risque routier). La suite de cet exemple renvoie à l'exemple décrit en page 12, qui met en évidence d'autres situations à risque pour cette activité.

À noter que l'approche par le déroulement réel du travail et l'analyse des conditions d'exposition aux risques de l'animateur a permis non seulement de ne pas oublier de risques, mais aussi d'en identifier les déterminants. D'où une analyse des causes qui laisse entrevoir des solutions adaptées à la situation...

Pour les situations de travail intégrant des facteurs de risque multiples et combinés, il peut s'avérer utile d'utiliser la méthode 5 M (cf. outil 3).

**Extrait du tableau de retranscription des risques**

Le tableau de retranscription des résultats des risques (cf. modèle vierge et exemple rempli, outil 5 et 6) est l'élément central du document unique. Dans l'extrait page suivante, l'exemple décrit ci-dessus est repris. À noter que l'animateur de ce petit office a recours à des prestataires externes, mais anime également lui-même des manifestations diverses (animation versus club de vacances...).

**Unité de travail**

Animation classique et événementielle

**Phases de travail**

## ■ Office intra muros

- Programmation des animations
- Contacts téléphoniques et relation avec les prestataires
- Saisie informatique (programme + gestion administrative)

- Préparation (affiches et autres supports)
- Entretien et stockage du matériel

## ■ Activité à l'extérieur de l'office

- Préparation et mise en place du matériel d'animation (estrade, sono, éclairage...)
- Installation de supports d'information et autres (banderoles, affiches, décorations de Noël...)
- Préparation et service de vins chauds
- Animation des manifestations
- Animation/participation à des activités sportives ou ludiques
- Relations avec prestataires et public

## ■ Déplacements

- Trajets station et environs
- Trajets moyennes et longues distances (salons, formations, prestataires...)
- Trajet domicile travail

## ÉTAPE 2

### ÉVALUER LES RISQUES

DESCRIPTION DES PHASES DE TRAVAIL	DANGERS OU FACTEURS DE RISQUES IDENTIFIÉS	DESCRIPTION DES RISQUES, MODALITÉ D'EXPOSITION AUX DANGERS
<b>Préparation et mise en place du matériel d'animation</b>		
Manutention de la sono du stockage au véhicule	Risques liés à la manutention manuelle	Local de stockage surencombré et présence de stockages dans couloir. Difficultés de roulement sur dalles de sol en pierre brute (distance de 15 m)
	Manutention manuelle, chute de plain-pied, heurts et contusions	Manutention manuelle pour passage des 2 marches dans l'office et 3 en sortie d'office (poids de 50 à 70 kg + dimensions de l'équipement)
	Manutention manuelle, heurts et contusions	Levage de la charge dans véhicule (absence de rampe de roulement). Manutention à 2 personnes (+ directeur ou hôtesse d'accueil) Animateur non formé gestes et postures)
Transport du matériel en pied de pistes	Risque routier	Route sinueuse, pentue et glissante sur 8 km (conditions hivernales) Surcharge occasionnelle de l'utilitaire léger Animateur non formé à la conduite sur neige Matériel non arrimé dans véhicule
Manutention de la sono du véhicule au lieu d'animation	Risques liés à la manutention manuelle, chute de plain-pied, heurts et contusions	Distance > 50 m dans la neige, avec dénivelé (idem pour retour) Recours aux engins des pisteurs, mais pisteurs rarement disponibles au moment voulu Recours au «système D» : utilisation d'une table comme traîneau pour la descente... Ambiance climatique froide (facteur aggravant pour la manutention)
Montage et connexion de la sono et des éclairages sur estrade	Risque électrique	Animateur non formé techniquement et non habilité Alimentation générale par câble courant dans la neige (passage potentiel de skieurs...) Outils non adaptés Conformité à vérifier
Autres phases de l'unité de travail...	...	...



### PHASE 3 : ESTIMER LES RISQUES

Il s'agit :

- D'apprécier le niveau des risques afin de les hiérarchiser
- D'établir des priorités pour éclairer les choix nécessaires à l'élaboration du programme d'actions (étape 3)

Les critères d'appréciation pour un office peuvent être les suivants :

- Antécédents d'accidents, de maladies, incidents et « presque accidents »
- Fréquence d'exposition au risque ou à la situation à risque (ex. : pour l'animateur précédemment cité, l'exposition aux rayons U.V. ou à une ambiance thermique basse représente de 60 à 80 % de son temps d'activité en pleine saison, le webmestre passe 90 % de son temps sur écran...)
- La gravité potentielle des accidents ou atteintes à la santé (que penser par exemple des risques d'addiction – alcool... – dans un contexte de travail se devant convivial...)
- La probabilité d'occurrence des risques (risques permanents ou occasionnels)
- Le nombre de salariés concernés
- La perception du risque par les salariés.

#### **i** ATTENTION

L'appréciation se fait en tenant compte des moyens de prévention existants. Il s'agit d'évaluer la capacité de maîtrise des risques de l'office à l'instant T (risques connus et maîtrisés, risques nouveaux et non maîtrisés, situations satisfaisantes, à améliorer, à surveiller...).

Il existe des méthodes de hiérarchisation des risques s'appuyant sur des systèmes de cotation chiffrée (cf. *outil 4*). Toutefois, la cotation ne doit pas être une fin en soi, elle n'est qu'un outil d'aide à la décision. Par ailleurs, en matière de risques, tout n'est pas mesurable, il est donc nécessaire de dépasser cette seule cotation (à noter que la réglementation n'impose ni la cotation, ni la hiérarchisation des risques). Bien qu'utiles parce que permettant d'objectiver l'appréciation, notamment lorsqu'elle est réalisée en groupe, il est important de ne pas se laisser emprisonner par l'outil et la méthode.

Il est donc essentiel de confronter la cotation obtenue pour chacun des risques à la représentation qu'en ont les salariés et à l'avis du médecin du travail. L'appréciation des risques est avant tout une affaire de dialogue et de débat collectif.

#### EXEMPLE

Dans cet office, la cotation d'un risque lié à l'éclairage de l'accueil aboutit à une appréciation faible du risque. La validation de la cotation auprès des salariées concernées donne lieu à débat : il ressort que la banque d'accueil est située en avant d'une baie vitrée sans stores donnant sur les pistes (reflets permanents sur les écrans d'ordinateur, lumière intense) et à l'arrière d'un hall d'accueil, profond et sombre. La banque d'accueil est surplombée par une rampe de spots de forte intensité lumineuse, orientés sur les hôtes d'accueil (éblouissement, vision de la clientèle en contre jour). Dans ce contexte, l'ensemble de ces facteurs, et en particulier les différences importantes de luminosité en fonction des zones, contraignent l'œil à une adaptation permanente (sur sollicitation). Les hôtes se plaignent de fatigue visuelle, de picotement des yeux (yeux rouges), voire de migraines en fin de journée. Finalement, le traitement de ce risque est replacé dans les priorités du plan d'actions de prévention.



## ÉTAPE 2

### ÉVALUER LES RISQUES

#### PHASE 4 : RÉDIGER LE DOCUMENT UNIQUE

Le document unique est le support transcrivant les résultats de l'évaluation des risques réalisée sur la base des deux étapes : identification des dangers et analyse des risques (autrement dit, l'analyse des conditions d'exposition aux risques). Il ne se réduit en aucun cas à un document type, une check-list ou une grille. Sa forme doit être adaptée aux particularités de chaque office afin de le rendre opérationnel en tant qu'outil d'aide à la décision.

Au-delà du réglementaire, il peut s'avérer utile d'intégrer :

- Une présentation de l'office (effectifs, fonctions, organigramme s'il existe...)
- Un bref rappel des textes réglementaires de référence, une description de la méthode d'évaluation mise en œuvre (participants, démarche, nombre de réunions...)
- Les tableaux de retranscription des résultats de l'évaluation des risques, y compris l'éventuelle hiérarchisation de ces risques selon la méthode choisie
- Le plan d'actions de prévention découlant de l'étape suivante : Étape 3 « Élaborer un programme d'actions ».

*Pour cette phase, vous trouverez une fiche de présentation succincte (office et méthode), un exemple de grille de retranscription des risques, la même grille vierge directement utilisable en format Word (cf. outils 5 et 6).*

## ÉTAPE 3

### ÉLABORER UN PROGRAMME D' ACTIONS

#### OPÉRER DES CHOIX ET METTRE AU POINT UNE STRATÉGIE

Les priorités d'actions de prévention sont déterminées sur la base de l'estimation des risques. Il appartient au responsable de l'office d'opérer des choix et de rechercher des solutions permettant de mettre au point une stratégie et un ou des programmes d'actions (cette responsabilité n'excluant pas la possibilité d'une réflexion collective au sein de l'office et l'assistance d'acteurs externes tel le médecin du travail par exemple...).

**i** Le plan d'actions n'est pas uniquement une liste de risques à traiter dans un ordre donné. Il est nécessaire de dépasser la hiérarchisation des risques pour faire des choix stratégiques. Rien n'empêche par exemple, au-delà de l'appréciation portée sur les risques liés à la manutention manuelle dans chacune des unités de travail, de lancer un projet « rationalisation des flux et réduction des manutentions » portant sur l'ensemble de l'office (approche transversale).

À noter également que le plan d'actions doit porter tant sur le traitement des risques identifiés que sur l'amélioration de l'organisation et du management de la prévention.

Le programme d'actions peut se construire, sur une base annuelle ou pluriannuelle, à partir des éléments suivants :

- Les résultats du diagnostic de l'organisation de la prévention (*cf. outil 1*)
- Les résultats de l'évaluation des risques
- Les ressources disponibles
- Les modalités de recherche et de mise en oeuvre des actions (réalisation en interne, sous-traitance...)
- Le coût estimé de l'action
- La faisabilité technique de la solution envisagée
- La facilité et rapidité de mise en oeuvre : recenser les solutions faciles (connues et évidentes) pour donner une visibilité immédiate et concrète au projet.

- Les projets en cours ou à venir dans l'office (déménagement, réimplantation, extension, réorganisation, achat de matériels...). Il s'agit dans ce cas de saisir l'opportunité d'intégrer la prévention le plus en amont possible, en phase de conception des projets.

#### EXEMPLE

Dans cet office, cité précédemment, le départ d'un bureau de poste, implanté dans les locaux ouvre la possibilité d'une extension/réimplantation du secteur accueil. L'ensemble des risques identifiés dans le cadre de l'évaluation (problèmes d'éclairage, ambiance thermique, rangement, manutention, sécurité des personnes, etc.) est intégré au cahier des charges de l'architecte. D'où un projet de conception équilibrant les impératifs efficacité du travail, qualité du service et de l'accueil, prévention des risques et conditions de travail.

Le plan d'actions peut porter directement sur la mise en oeuvre de solutions ou, lorsque cela est nécessaire, sur la recherche de solutions (études complémentaires, groupe de travail pour les risques les plus complexes)

Cette recherche doit, autant que possible, respecter l'ordre des principes généraux de prévention (*cf. réglementation p. 5*), s'appuyer, comme pour les étapes précédentes sur la participation des salariés concernés pour garantir l'adoption de solutions adaptées et efficaces.

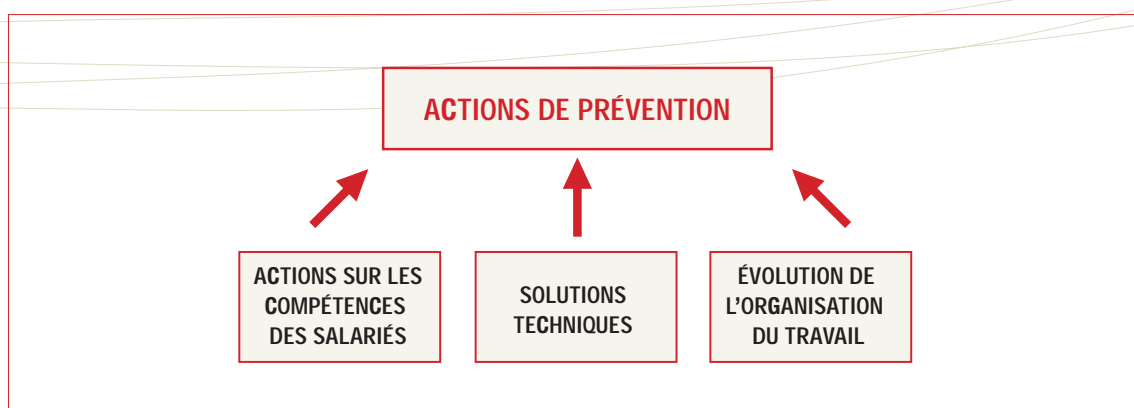
## ÉTAPE 3

### ÉLABORER UN PROGRAMME D' ACTIONS

#### 3 Grandes familles de solutions

Les actions de prévention peuvent porter sur trois principaux types de solutions (indépendantes ou combinées) :

- **Compétences des salariés** : information, sensibilisation, formation, consignes et procédures...
- **Solutions techniques** : protections individuelles ou collectives, équipements, aménagements divers, matériel...
- **Organisation du travail** : répartition des tâches, coopération, polyvalence, organisation du temps de travail...



#### EXEMPLE

Dans cet office, les solutions retenues à l'accueil pour répondre au risque « agressivité de la clientèle » combinent de façon complémentaires les 3 niveaux susmentionnés :

- **Solutions techniques** : réfection d'une partie de la banque d'accueil, mise en place d'un coin accueil à l'écart pour entretien avec client mécontent (évitement du phénomène de foule), suppression du cahier de doléance, remplacé par des fiches individuelles « amélioration du service » (la lecture du cahier alimentant les doléances...).
- **Compétences des salariés** : à formation gestion des conflits, travail collectif sur les procédures à suivre et mise en commun des pratiques, tenue d'un cahier répertoriant les motifs de conflit (repérage des causes).
- **Organisation du travail** à rotation entre front et back office, modification des plannings pour supprimer le travail isolé sur certaines plages d'ouvertures.

*Pour vous aider dans cette étape et la suivante, vous trouverez en fin de document (cf. outil 7), « programme d'actions de prévention ».*

## ÉTAPE 4

### METTRE EN ŒUVRE ET ASSURER LE SUIVI DES ACTIONS DE PRÉVENTIONS

#### DÉSIGNER UNE PERSONNE CHARGÉE DU SUIVI

Si possible une personne ayant été impliquée au premier chef dans la démarche d'évaluation et d'élaboration du document unique.

#### ORGANISER, PLANIFIER

Définir qui va faire quoi, dans quel délai et avec quels moyens (planification et organisation du plan d'actions, pilotage) de la prévention. De ce fait, la mise à jour du document unique peut se faire au fil des actions mises en œuvre. L'avantage de cette formule étant de maintenir la dynamique et de faire vivre la prévention en évitant « l'oubli dans le tiroir... »

## ÉTAPE 5

### ÉVALUER LA DÉMARCHE DE PRÉVENTION

Cette phase de « retour en boucle » consiste à assurer le suivi et à dresser un bilan périodique.

#### ASSURER LE SUIVI

- Des mesures réalisées dans le cadre du plan d'action
- Des méthodes utilisées et de leur adéquation à la situation
- De l'organisation de la prévention mise en place.

#### DRESSER UN BILAN PÉRIODIQUE POUVANT CONDUIRE À

- Valider les actions et méthodes mises en œuvre
- Corriger ou ajuster les actions réalisées (Le risque est-il éradiqué? Maîtrisé? Reste-t-il un risque résiduel ou même un nouveau risque induit par la solution mise en œuvre? – (Le remède peut parfois s'avérer pire que la maladie...)).

## ÉTAPE 6

### ACTUALISER LE DOCUMENT UNIQUE

La méthode de conduite du projet prévention des risques professionnels, telle que proposée dans ce guide, correspond à une démarche de progrès continu. La démarche initiée doit se pérenniser. Le décret du 5 novembre 2001 impose une mise à jour au moins annuelle du document unique, ainsi que lors :

- De l'apparition de nouveaux risques
- De changements d'organisation ou de réaménagements induisant une modification des conditions d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail

Les mises à jour seront moins lourdes que la première formalisation. Il reste que la tâche sera d'autant plus facilitée que les responsabilités et modalités de suivi auront été clairement définies et programmées.

**i** L'actualisation n'est pas un inventaire de fin d'année mais un outil de pilotage et de suivi en temps réel de la prévention. De ce fait, la mise à jour du document unique peut se faire au fil des actions mises en œuvre. L'avantage de cette formule étant de maintenir la dynamique et de faire vivre la prévention en évitant « l'oubli dans le tiroir... »

## BOÎTE À OUTILS

### OUTIL 1

Diagnostic – État des lieux de l'organisation de la prévention

### OUTIL 2

Liste indicative des risques

### OUTIL 3

La méthode 5 M (exemple)

### OUTIL 4

Méthodes de hiérarchisation des risques

### OUTIL 5

Modèle « prêt à remplir » de grille de retranscription des risques

### OUTIL 6

Exemple de grille de retranscription des risques (accueil)

### OUTIL 7

Modèle « prêt à remplir » de fiche programme d'actions de prévention

## OUTIL 1

# DIAGNOSTIC « ÉTAT DES LIEUX DE L'ORGANISATION DE LA PRÉVENTION »

- Répondre au questionnaire en entourant les réponses lorsque besoin est.
- Reporter dans le tableau final les constats selon qu'ils vous paraissent plutôt satisfaisants ou insatisfaisants.
- Définir les actions d'amélioration souhaitables.
- Hiérarchiser les actions afin de définir des priorités.
- Intégrer les actions prioritaires dans le plan d'actions de prévention sur une base annuelle ou pluriannuelle.

### ACCIDENTS DU TRAVAIL ET MALADIES PROFESSIONNELLES DES 3 À 5 DERNIÈRES ANNÉES

Nombre et nature des AT et MP de ces 3 à 5 dernières années?

Fonctions ou secteurs les plus touchés?

Incidents ou «presque accidents» connus?

### SENSIBILITÉ À LA SÉCURITÉ

La sécurité et les conditions de travail sont-elles l'objet d'une certaine attention? ..... OUI NON

Existe-t-il une volonté affichée sur ce plan? ..... OUI NON

L'hygiène, la sécurité et les conditions de travail sont-elles prises en compte dans vos projets? (réaménagements, extensions, travaux, réorganisation, achat d'équipement et matériels...) OUI NON

### ORGANISATION DES SECOURS

Avez-vous une armoire à pharmacie ou une trousse de premiers secours? ..... OUI NON

Avez-vous des salariés formés aux premiers secours? ..... OUI NON

Est-il prévu un plan d'organisation des secours? ..... OUI NON

### RÉCLAMATIONS, PLAINTES, ABSENTÉISME

Traitez-vous les observations faites par les salariés ou le DP, s'il existe? ..... OUI NON

Identifiez-vous un lien entre absentéisme et conditions de travail, hygiène et sécurité? ..... OUI NON

Existe-t-il des canaux de remontée et une procédure de traitement de ce type d'informations? ... OUI NON

### DÉLÉGATION DU PERSONNEL

Le DP bénéficie-t-il d'un crédit d'heures réglementaire? ..... OUI NON

Est-il utilisé? ..... OUI NON

Le DP a-t-il suivi une formation en lien avec les questions d'hygiène et sécurité? ..... OUI NON

Le DP est-il (sera-t-il) associé à la démarche d'évaluation et de prévention des risques? ..... OUI NON

## OUTIL 1

# DIAGNOSTIC ÉTAT DES LIEUX DE L'ORGANISATION DE LA PRÉVENTION

### CONTRÔLES ET VÉRIFICATIONS PÉRIODIQUES

- Connaissez-vous les contrôles et vérifications obligatoires pour l'office? .....OUI NON  
(matériel incendie, ascenseurs et monte-charge, élévateurs de personnes, installations électriques...)
- Si vos locaux et équipements sont contrôlés, prenez-vous en compte les constats portés dans les rapports? .....OUI NON
- Existe-t-il une procédure de maintenance et d'entretien des locaux? .....OUI NON  
(éclairage, électricité, aménagements divers...)
- Les travaux sont-ils réalisés par des personnes habilitées, qualifiées et équipées? .....OUI NON  
(électricité, travail en hauteur...)

### VOS PARTENAIRES EN PRÉVENTION

- Présentez-vous vos salariés selon la périodicité requise à la médecine du travail? .....OUI NON
- Avez-vous connaissance de la fiche d'entreprise relative aux risques professionnels établie par le médecin du travail .....OUI NON
- Avez-vous eu des contacts avec d'autres acteurs de la prévention (CRAM, pompiers, inspection du travail...)? .....OUI NON
- Si oui, avez-vous pris en compte les remarques éventuellement formulées? .....OUI NON

### ORGANISATION DE LA SÉCURITÉ

- Avez-vous une personne s'occupant des questions de sécurité ou de conditions de travail? ....OUI NON
- Si oui, cette personne a-t-elle suivi une formation spécifique? .....OUI NON
- Avez-vous effectué des visites de l'office avec pompiers, CRAM, Inspection du travail, organismes agréés de contrôle? .....OUI NON
- Fournissez-vous gratuitement des équipements de protection individuels (EPI) adaptés? .....OUI NON  
(vêtements chaud, lunettes solaires, chaussures, crème solaire, autres...)
- Si oui, les salariés les portent-ils? .....OUI NON

### FORMATION ET INFORMATION

- Existe-t-il une procédure formalisée d'accueil des nouveaux salariés? .....OUI NON
- Si oui, intègre-t-elle la dimension sécurité? .....OUI NON
- Le personnel est-il formé à l'utilisation des matériels de lutte contre l'incendie? .....OUI NON
- Existe-t-il un sauveteur secouriste pour dix salariés? .....OUI NON
- Le personnel est-il formé aux gestes et postures? .....OUI NON
- Le personnel a-t-il suivi une formation gestion des conflits? .....OUI NON
- Le personnel d'animation ou le personnel impliqué dans la participation à des salons a-t-il suivi des formations techniques? .....OUI NON
- Le personnel réalisant des travaux de montage, démontage de stand ou autres travaux de préparation liés à l'animation ou l'information dans la station ont-ils les outils, équipements et protections adéquats? .....OUI NON



**INTERVENTION D'ENTREPRISES EXTÉRIEURES**

Vous concertez-vous avec les entreprises extérieures venant faire des travaux dans vos locaux? (ménage, travaux divers...) .....OUI NON  
 Rédigez-vous avec ces entreprises un plan de prévention? .....OUI NON

**PERSONNEL SAISONNIER, STAGIAIRES, CDD**

Existe-t-il une procédure d'accueil intégrant le versant sécurité? .....OUI NON  
 Fournissez vous les EPI à ces salariés? .....OUI NON  
 Connaissez-vous la liste des travaux faisant l'objet d'une interdiction pour les contrats précaires? .....OUI NON

**SYNTHÈSE DES AXES DE PROGRÈS**

SATISFAISANT	INSATISFAISANT	AMÉLIORATIONS ENVISAGÉES

## OUTIL 2

### LISTE INDICATIVE DES RISQUES

points clés (non exhaustifs) pour l'évaluation des risques

#### INCENDIE – Explosion Risque d'AT (très grave)

##### QUESTIONS À SE POSER

- Les produits inflammables (aérosols, solvants à animation, information..., bouteilles de gaz) sont-ils stockés dans des lieux spécifiques?
- Les produits inflammables sont-ils étiquetés?
- Utilisez-vous des sources de chaleur susceptibles de déclencher un incendie (réchauds, flammes, cigarettes)?
- Les matériels de lutte contre l'incendie sont-ils suffisants?

##### EXEMPLES DE MESURES DE PRÉVENTION

- Systèmes de détection et d'alarme
- Extincteurs en nombre suffisant, accessibles, signalés et vérifiés
- Issues de secours dégagées et signalées
- Plan d'intervention (consignes et procédures, plan d'évacuation)
- Visite des pompiers

#### ÉLECTRICITÉ – Risque d'AT (potentiellement très grave)

##### QUESTIONS À SE POSER

- L'installation électrique est-elle conforme?
- Les matériels électriques sont-ils en bon état (fils dénudés apparents, coupure liaison terre, fils et rallonges détériorés...)?
- Les armoires électriques et tableaux sont-ils accessibles, fermés à clés, le danger signalé?
- Les montages électriques réalisés (stands de salons, éclairage et sonorisation d'animation, décorations lumineuses) sont-elles réalisées par du personnel formé techniquement?
- Les outils et protection sont-ils adaptés (isolation)?
- Les installations électriques temporaires (animation) sont-elles sécurisées et conformes?

##### EXEMPLES DE MESURES DE PRÉVENTION

- Réalisation des installations électriques par du personnel qualifié
- Interventions sur les installations par du personnel habilité
- Vérification périodique des installations par personne compétente ou organisme agréé
- Signalisation des zones dangereuses (armoires, locaux techniques...)
- Formations techniques
- Appui par services techniques de la commune
- Outils et protections adaptés

#### MANUTENTION MANUELLE – Risque d'AT et de MP (problèmes lombalgiques, hernie discale...)

##### QUESTIONS À SE POSER

- Dans quelles situations et conditions les manutentions sont-elles réalisées? Peuvent-elles être réduites ou supprimées?
- Quelles sont les activités concernées (brochures, documentation, matériel d'animation...)?
- Quels sont les moyens d'aide à la manutention? Sont-ils adaptés?
- Quels sont les aspects de l'organisation du travail favorables ou défavorables (personne seule, coopération, rotation du personnel...)?
- Quelles sont les conditions de manutention (espaces encombrés, dénivelés, étage et escaliers, lieux de stockage, distance, état du sol, fréquence, poids des charges, hauteurs de prise et dépose, postures...)?

##### EXEMPLES DE MESURES DE PRÉVENTION

- Matériels d'aide à la manutention : diables, chariots, diables à 3 roues pour escaliers, monte-charges, rampes de chargement pour véhicules...)
- EPI adaptés (gants, chaussures)
- Modification des implantations et flux (lieux de stockage en proximité, éviter les escaliers...)
- Logique de rangement des stocks selon fréquence et poids des charges
- Recours aux services et équipements des partenaires locaux (services techniques de la commune et remontées mécaniques)
- Formation gestes et postures
- Organisation : coopération entre salariés, rotation sur les périodes lourdes (envoi des brochures en avant saison, animations)

**CHUTE D'OBJETS ET EFFONDEMENTS – Risque d'AT potentiellement grave (traumatisme...)****QUESTIONS À SE POSER**

- Les racks ou rayonnages des lieux de stockage (fournitures, documentations, brochures...) sont-ils stables, adaptés à la charge, fixés au sol?
- Existe-t-il une organisation du rangement?
- Les hauteurs de stockage sont-elles excessives?
- L'espace est-il suffisant? Présence d'empilements + ou - stables sur hauteur importante?
- Le lieu de stockage est-il suffisamment éclairé (caves...)?

**EXEMPLES DE MESURES DE PRÉVENTION**

- Matériel adapté : escabeaux stables, marche-pieds...
- Dégagement des espaces et hauteurs limitées
- Logique de rangement en fonction des charges
- Bonne signalétique (identification aisée des éléments stockés)
- Racks et rayonnage adaptés au poids des charges

**CHUTE DE HAUTEUR – Risque d'AT très grave****QUESTIONS À SE POSER**

- Les escaliers sont-ils munis de rampes?
- Les escaliers sont-ils en bon état? Sont-ils glissants ou irréguliers (neige et verglas en extérieur, sols mouillés en intérieur)?
- Les activités liées à l'information, l'animation, le montage de stands de salons intègrent-elles du travail en hauteur (décorations de Noël, banderoles de rue, affichage...)?
- Quelles sont les activités dans l'office nécessitant un accès en partie haute (rangements, étagères, vitres, éclairage, stockages...)?
- Les moyens mis à la disposition du personnel sont-ils adaptés aux tâches ou relèvent-elles du système «D» (chaise, empilement d'objets, escalade...)?

**EXEMPLES DE MESURES DE PRÉVENTION**

- Moyens adaptés aux tâches et hauteurs (plateformes, nacelle, escabeaux, échelles plateformes, échafaudages mobiles...)
- EPI (harnais)
- Recours à personnel équipé et qualifié (services techniques mairie, entreprises extérieures)
- Rampes d'escalier, antidérapants
- Salage et déneigement, auvent.

**CHUTE DE PLAIN-PIED – Risque de heurts, contusion, traumatismes divers...****QUESTIONS À SE POSER**

- Les sols sont-ils glissants (sols lisses et mouillés par visiteurs) et en mauvais état (revêtement dégradé, trous...)?
- Les accès à l'office sont-ils déneigés, salés?
- Présence de dénivelés, petits décalages de hauteur de sol?
- Les zones de circulation et de déplacement dans l'office sont-elles encombrées (documentations, cartons, matériel, câbles électriques, notamment du système informatique...)?
- L'éclairage intérieur et extérieur est-il suffisant?
- Les salariés se déplaçant fréquemment dans la station sont-ils équipés de chaussures adaptées?

**EXEMPLES DE MESURES DE PRÉVENTION**

- Chaussures adaptées pour l'extérieur
- Déneigement, salage
- Revêtement de sols antidérapants, suppression des inégalités du sol
- Nettoyage régulier (eau, neige)
- Circulations et espaces dégagés
- Éclairage suffisant

## OUTIL 2

### LISTE INDICATIVE DES RISQUES

points clés (non exhaustifs) pour l'évaluation des risques

#### AMBIANCE THERMIQUE ET CLIMATIQUE – Risque de refroidissement, fatigue, mauvaise récupération

##### QUESTIONS À SE POSER

- Quelles sont les personnes exposées aux intempéries, conditions hivernales en extérieur (fréquence)?
- La température, notamment pour le travail de bureau, est-elle suffisante?
- L'accueil est-il exposé à des courants d'air, au froid?
- À l'inverse, la température est-elle importante dans les locaux en saison chaude (baies vitrées exposées au soleil, aération, ventilation...)?

##### EXEMPLES DE MESURES DE PRÉVENTION

- Fourniture de vêtements adaptés, boissons chaudes ou froides, pauses
- Chauffage adapté à l'activité (20° en bureau)
- Sas d'entrée
- Stores pour rayonnement direct (les stores interne n'empêchent pas l'effet de serre...)

#### RAYONNEMENTS ULTRAVIOLETS – Risque d'ophtalmie des neiges, insolation, brûlure, cancer de la peau...

##### QUESTIONS À SE POSER

- Quelles sont les personnes exposées fréquemment aux rayons U.V?
- Des protections individuelles sont-elles fournies et utilisées?

##### EXEMPLES DE MESURES DE PRÉVENTION

- Port de lunettes de soleil (protection U.V de 3 à 4)
- Application de crème solaire écran total (indice 25 à 30)
- Couverture de la tête

#### PRATIQUES SPORTIVES ET DE LOISIRS – Risque de collision ou chute en ski, AT et traumatismes divers

##### QUESTIONS À SE POSER

- Les salariés conduits à accompagner des personnes ou groupes (presse, animation, autres...) sont-ils formés pour les activités qu'ils pratiquent ou accompagnés par des professionnels?
- Ces personnels sont-ils amenés à conduire des engins motorisés de loisir (scooter des neiges, engins à chenilles, quad...)?
- Les matériels (skis, fixations, chaussures...) sont-ils adaptés, entretenus et vérifiés périodiquement?
- La co-activité sur le domaine skiable avec la société d'exploitation des remontées mécanique fait-elle l'objet d'un plan de prévention?
- Le personnel d'animation (quand il est directement impliqué dans les activités) dispose-t-il d'une trousse de premiers soins?

##### EXEMPLES DE MESURES DE PRÉVENTION

- Formation adaptée des personnels
- Entretien des matériels
- Plan de prévention avec remontées mécaniques (réflexion commune sur la sécurité)
- Trousse de premiers soins et gants de protection en nitrile plutôt que latex (car risque allergisant) : risque d'exposition au sang (VIH, hépatites)
- Formation secourisme

### AGRESSIVITÉ CLIENTÈLE – Risque de stress, usure nerveuse, fatigue, irascibilité, anxiété

#### QUESTIONS À SE POSER

- Quelles sont les diverses modalités de contact et de relation au public (accueil, animation, direction...)?
- Existe-t-il une procédure définie de traitement des situations conflictuelles?
- Le personnel est-il formé à la gestion des conflits?
- Avez-vous identifié des motifs récurrents d'occurrence des conflits?
- La configuration des lieux et la nature des situations de contact induisent-elles ce phénomène?

#### EXEMPLES DE MESURES DE PRÉVENTION

- Formation à la gestion des conflits
- Analyse systématique et suivi des causes de conflit ou d'agression et réunions de service (débriefings collectifs)
- Réflexion sur l'organisation : amélioration accueil et information, régulation des flux de publics, gestion des effectifs selon affluence, rotation au besoin sur les postes, réduction des files d'attente, guichets rapides, bornes d'information interactives, amplitude des horaires...
- Définition de procédures collectives et de consignes sur la conduite à tenir en cas de conflit ou d'agression (recours à collègue, direction, accueil à part de la personne...)
- Conception des locaux (accès banque d'accueil, espaces aménagés d'attente pour éviter l'agglutination contre banque d'accueil, ménagement d'un espace de confidentialité...)
- Aménagement des espaces, canalisation des flux, limitation des accès lors des manifestations festives (mouvements de foule)

### AGRESSION – Risque d'atteinte physique et traumatisme psychologique

#### QUESTIONS À SE POSER

- Le personnel manipule-t-il des liquidités (caisses...)?
- Le personnel transporte-t-il des liquidités (convoyage pédestre ou transport routier)? selon quelle fréquence? durée? distance? modalités (personne seule, horaire...)?
- Existe-t-il des situations de travail isolé (animation, personnes seules sur certaines plages horaires, points info hors office...)?
- Éclairage des abords de l'office, distance des parkings?

#### EXEMPLES DE MESURES DE PRÉVENTION

- Conception des lieux (limitation de l'accès en arrière de banque, profondeur du plan de la banque, implantation des caisses...)
- Alternatives au convoyage par le personnel, accompagnement...
- Autres modes de paiement que l'argent liquide
- Moyens d'alerte
- Partenariat avec les autorités et administrations locales (définir les conditions de recours aux services de police)
- Procédure de prise en charge des victimes (prévention des conséquences...)
- Élimination ou réduction du travail isolé (moyens d'alerte et d'intervention...)

## OUTIL 2

### LISTE INDICATIVE DES RISQUES

points clés (non exhaustifs) pour l'évaluation des risques

#### TRAVAIL SUR ÉCRAN – Risque de fatigue visuelle, céphalées, TMS

##### QUESTIONS À SE POSER

- Quelle est la durée journalière du travail sur écran (administratifs, comptabilité, webmestre, autres...)? Est-elle > 4 heures?
- L'ergonomie du poste (aménagement, mobilier...) induit-elle des postures néfastes?
- Les salariés se plaignent-ils de douleurs particulières (cervicales, dos, trapèzes, membres supérieurs, céphalées, fatigue visuelle...)?
- L'éclairage général du bureau est-il adapté? Y a-t-il des reflets sur l'écran (lampes, vitrages)?

##### EXEMPLES DE MESURES DE PRÉVENTION

- Organisation : Alternance avec d'autres tâches, pauses régulières
- Utiliser du mobilier conçu pour le travail sur écran (supports pour le clavier et les documents, sièges réglables, repose-pieds...)
- Positionnement correct de l'écran par rapport aux sources lumineuses (perpendiculaire aux fenêtres)
- Fenêtres équipées de stores à lamelles, dispositifs anti-reflets sur les sources d'éclairage mesures de prévention

#### BRÛLURES – Risque de brûlures graves

##### QUESTIONS À SE POSER

- L'office organise-t-il des services de vin chaud, soupes, avec utilisation de réchauds et marmites?
- Le stand est-il stable? L'accès aux points chaud est-il possible au regard des mouvements de foule?

##### EXEMPLES DE MESURES DE PRÉVENTION

- Stabilisation du mobilier
- Élimination de la possibilité d'accès ou de poussée
- Différenciation du point service et point de chauffe (service à l'avant, chauffe à l'arrière)
- Canalisation de la foule

#### OUTILS ET ÉQUIPEMENTS – Risque d'atteinte physique (coupures...)

##### QUESTIONS À SE POSER

- Le personnel de l'office réalise-t-il des travaux nécessitant l'utilisation d'outils manuels ou électriques (stands salons, animation, décoration, entretien et aménagement des locaux...)?
- Les outils sont-ils adaptés aux tâches réalisées?
- Des protections individuelles sont-elles fournies (gants, lunettes...)?
- Le personnel utilise-t-il des outils coupants (massicot + cutters...)?

##### EXEMPLES DE MESURES DE PRÉVENTION

- Matériel suffisant et adapté
- Protections individuelles
- Massicot muni d'un système de protection conforme
- Cutters sécurisés à lame rétractable, système à roulette ne permettant l'apparition de la lame qu'en situation d'appui sur surface plane (affiches et autres supports).

**RISQUE ROUTIER – Risque d'accident potentiellement grave****QUESTIONS À SE POSER**

- Distances domicile travail et conditions de route ?
- Existe-t-il des possibilités de restauration sur place (équipements à disposition, coin repas...)?
- Quelles sont les facilités de transport en commun ?
- Les véhicules professionnels sont-ils correctement entretenus et équipés pour les conditions hivernales de route ?
- Existe-t-il des consignes claires concernant l'utilisation du téléphone portable au volant ?
- Dans quelles conditions sont effectués les déplacements professionnels, en particulier pour les longues distances (salons et autres...) : pression temporelle, conduite de nuit, chargement du véhicule... ?

**EXEMPLES DE MESURES DE PRÉVENTION**

- Favoriser les transports en commun, notamment pour les déplacements longues distances ?
- Couper le trajet (hôtel à mi-parcours par exemple)
- Formation conduite sur neige

**STRESS, CHARGE MENTALE – Risque lié à la santé mentale (état dépressif...)****QUESTIONS À SE POSER**

- Les constats suivant vous paraissent-ils applicables à votre situation ?
- Décalage entre exigences élevées de résultats et moyens à disposition.
- Responsabilité et autonomie sur les résultats et faibles marges d'autonomie et d'initiative.
- Manque de reconnaissance et dévalorisation.
- Injonctions contradictoires
- Contexte de relations tendues ou conflictuelles (internes et externes...).
- Pression temporelle, délais, charge de travail
- Gestion simultanée de tâches ou d'informations multiples

**EXEMPLES DE MESURES DE PRÉVENTION**

- Dialogue aux niveaux requis :
- Personnel/Direction/CA (aller au-delà de l'aspect gestion et débattre du fonctionnement)
- Collectivités locales
- Société d'exploitation des remontées mécaniques

## OUTIL 2

### LISTE INDICATIVE DES RISQUES

points clés (non exhaustifs) pour l'évaluation des risques

#### AUTRES RISQUES

- **Risques infectieux** : contact au public (contamination microbienne...).
- **Risques d'exposition au sang** : pratiques sportives et loisirs en cas de premiers soins sur blessure (trousse premiers secours, port de gants en vinyle du fait de potentielles réactions allergisantes au latex, formation premiers soins).
- **Risques liés aux contraintes organisationnelles** : rythmes et durée du travail, horaires tardifs, travail de week-end et jours fériés, pression temporelle, délais, urgences, aléas, sous effectif...
- **Risques liés à la co-activité** : en tant qu'entreprise utilisatrice ou intervenante.
- **Risques liés à l'ergonomie des postes et à l'environnement de travail** : mobilier, conception et aménagement des locaux, éclairage, aération et ventilation.
- **Risques chimiques** : produits de nettoyage corrosifs (projection dans les yeux), autres...
- **Risques toxiques** : réchauds, bouteilles de gaz (stockage, transport, utilisation).
- **Risques liés aux manutentions mécaniques** : pour offices de taille importante (transpalettes manuels ou électriques, chariots, diables...).
- **Risques liés au bruit** : en tant que facteur aggravant (téléphone, public), incompatibilité avec certaines tâches nécessitant concentration et vigilance (bureaux collectifs ouverts).
- **Harcèlement** : clientèle ou interne.
- **Risques liés aux circulations et déplacements** : flux internes et externes à l'office.
- **Risques liés à l'hygiène** : hygiène et entretien des installations sanitaires, lieux de repos ou de restauration.
- **Risques liés au manque de compétence, de formation, et d'expérience des salariés** : processus d'accueil, d'intégration et de professionnalisation des nouveaux (y compris saisonniers et CDD), formation continue, assistance en cas de difficulté...
- **Risques liés à l'alcoolisme, tabagisme, toxicomanie** : environnement de la vie en station, caractère convivial des relations commerciales...



# OUTIL 3

## LA MÉTHODE « 5M », EXEMPLE

La méthode 5 M – milieu, méthode de travail, matière (produits), matériel, main d'œuvre – consiste à passer en revue des familles de facteurs qui expliquent un phénomène.

En l'espèce, quels sont les éléments de la situation de travail qui déterminent le risque ?  
La réponse à cette question suppose une réflexion à plusieurs pour regrouper l'ensemble des informations.



## OUTIL 4

### MÉTHODE DE HIÉRARCHISATION DES RISQUES

#### MÉTHODE N° 1

		GRAVITÉ DU DOMMAGE			
		Très grave	Grave	Moyen	Bénin
EXPOSITION DU SALARIÉ	Très rare	8	10	12	16
	Rare	4	6	10	12
	Fréquent	2	4	6	8
	Très fréquent	1	2	3	4

**Bénin** : soin infirmerie, dommage mineur.

**Moyen** : AT avec arrêt, sans conséquences irréversibles.

**Grave** : AT ou M.P avec IPP et/ou reclassement.

**Très grave** : incapacité permanente, décès.

**Très rare** : exposition exceptionnelle et probabilité d'occurrence faible.

**Rare** : exposition peu fréquente et probabilité d'occurrence moyenne.

**Fréquent** : exposition régulière et probabilité d'occurrence forte.

**Très fréquent** : exposition permanente ou quasi permanente et probabilité d'occurrence très forte.

Source CRAM

## MÉTHODE N° 2

		IMPROBABLE	POSSIBLE (mais assez improbable)	PROBABLE	INÉVITABLE (à plus ou ) moins long terme
		1	2	5	10
Domage mineur	1	1	2	5	10
Incident sans dommage corporel	2	2	4	10	20
Domage corporel mineur (contusion, coupure,...)	5	5	10	25	50
Domage corporel grave (fracture, amputation, maladie chronique...)	25	25	50	125	250
Mort	50	50	100	250	500

## MÉTHODE N° 3

**Fréquence d'exposition aux risques (F)**

- 1 Occasionnelle : quelques fois par an
- 2 Régulière : plusieurs fois par mois
- 3 Fréquente : plusieurs fois par semaine
- 4 Très fréquente : plusieurs fois par jour

**Gravité (dangerosité intrinsèque) (G)**

- 1 Faible : incidents bénins
- 2 Peu important : incidents bénins avec arrêt
- 3 Moyen : maladie professionnelle, accident avec arrêt
- 4 Grave : risque très grave à mortel

**Probabilité de survenue de l'événement (P)**

- 1 Faible
- 2 Moyenne
- 3 Élevée
- 4 Très élevée

**Mode d'emploi**

Chaque risque sera donc évalué par le biais de la formule suivante :

$$T \text{ (total)} = F \times G \times P$$

Les notes ainsi obtenues (T) permettront de classer et hiérarchiser les risques.

Plus la note T sera élevée et plus le risque sera présent et nécessitera donc un traitement prioritaire dans le cadre du plan d'actions.

# RETRANSCRIPTION DES RISQUES MODÈLE



Remplir une fiche par activité, unité ou poste de travail

<b>DÉSIGNATION DE L'ACTIVITÉ, UNITÉ OU POSTE DE TRAVAIL</b>		<b>PERSONNES ASSOCIÉES À L'ÉVALUATION DES RISQUES</b>														
<b>RÉDACTEUR</b>		<b>DATE DE L'ÉVALUATION DES RISQUES</b>														
<b>DESCRIPTION DES PHASES DE TRAVAIL</b>	<b>DANGERS OU FACTEURS DE RISQUES IDENTIFIÉS</b>	<b>DESCRIPTION DES RISQUES MODALITÉS D'EXPOSITION AUX DANGERS</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">MOYENS DE PRÉVENTION EXISTANTS</th> </tr> <tr> <th>DESCRIPTION</th> <th>SATISFAISANT</th> <th>À AMÉLIORER</th> <th>À REDÉFINIR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>			MOYENS DE PRÉVENTION EXISTANTS			DESCRIPTION	SATISFAISANT	À AMÉLIORER	À REDÉFINIR				
MOYENS DE PRÉVENTION EXISTANTS																
DESCRIPTION	SATISFAISANT	À AMÉLIORER	À REDÉFINIR													
<p>Décrire les phases de travail consiste à énumérer l'ensemble des activités du salarié sans omettre les activités occasionnelles, exceptionnelles...</p>	<p>L'identification des dangers ou des facteurs de risques peut se baser, pour chacune des phases de travail, sur la liste indicative jointe. Les dangers une fois identifiés pourront être caractérisés ou mesurés.</p>	<p>La description détaillée des modalités d'exposition aux dangers est nécessaire pour déterminer les actions de prévention adaptées qui figureront dans le plan d'actions.</p>	<p>La description des moyens de prévention existants a pour finalité de les lister et de vérifier leur pertinence. Même quand ils sont jugés satisfaisants, il est utile de les noter pour pouvoir suivre leur évolution dans le temps.</p>													
<p>Liste indicative des dangers ou facteurs de risques : éclairage, bruit, ambiance thermique, risques chimiques, aération-ventilation, électricité, manutention manuelle, organisation du travail, circulation, rayonnements U.V, ambiance thermique et climatique, écrans de visualisation, risque incendie-explosion, ergonomie du poste de travail, équipements de travail, charge mentale, stress, chute de hauteur ou de plain pied, chute d'objets, agressivité clientèle, agression, addiction, risque routier, outils et équipements, pratiques sportives...</p>																

# RETRANSCRIPTION DES RISQUES

## EXEMPLE

Remplir une fiche par activité, unité ou poste de travail

<p><b>DÉSIGNATION DE L'ACTIVITÉ, UNITÉ OU POSTE DE TRAVAIL</b> Accueil (back et front office)</p>		<p><b>PERSONNES ASSOCIÉES À L'ÉVALUATION DES RISQUES</b> Les 3 hôtessees d'accueil</p>	
<p><b>RÉDACTEUR</b> Le responsable du projet</p>		<p><b>DATE DE L'ÉVALUATION DES RISQUES</b> Novembre 2004</p>	
MOYENS DE PRÉVENTION EXISTANTS			
DESCRIPTION DES PHASES DE TRAVAIL	DANGERS OU FACTEURS DE RISQUES IDENTIFIÉS	DESCRIPTION DES RISQUES MODALITÉS D'EXPOSITION AUX DANGERS	DESCRIPTION
<p><b>Accueil direct et téléphonique de la clientèle</b></p>	<p>Risque liés à l'agressivité de la clientèle (stress, usure mentale, troubles du sommeil, anxiété...)</p>	<p>Agressivité et incivilité. Mise en accusation Aggravation en période de forte affluence (file d'attente) Effectif minimum d'où situation difficile en cas d'absence Agressivité verbale potentiellement physique (un antécédent de gifle) Banque d'accueil avec plan pas assez large (distance très courte avec client + possibilité d'atteindre le plan arrière de la banque) Accès facile à l'arrière de la banque par le côté Hall d'accueil exigü (agglutination sur la banque). Hôtesse seule entre 13h et 14h et après 18h certains jours</p>	<p>Appel du directeur pour les cas difficiles.</p>
			À AMÉLIORER
			<p>Moyen inopérant lorsque directeur et animateur absents (personnel féminin)  Personnel non formé à la gestion des conflits</p>
			À REDÉFINIR
			<p>Conception de la banque d'accueil          Système d'alerte et d'assistance.  Conception banque/distance par rapport au public</p>
<p>Décrire les phases de travail consiste à énumérer l'ensemble des activités du salarié sans omettre les activités occasionnelles, exceptionnelles...</p>	<p>L'identification des dangers ou des facteurs de risques peut se baser, pour chacune des phases de travail, sur la liste indicative jointe. Les dangers une fois identifiés pourront être caractérisés ou mesurés.</p>	<p>Contact grand public (grippe, virus...).</p>	<p>Aucun</p>
<p>Liste indicative des dangers ou facteurs de risques : éclairage, bruit, ambiance thermique et climatique, écrans de visualisation, risque incendie-explosion, ergonomie du poste de travail, équipements de travail, charge mentale, stress, chute de hauteur ou de plain pied, chute d'objets, agressivité clientèle, agression, addiction, risque routier, outils et équipements, pratiques sportives...</p>	<p>La description détaillée des modalités d'exposition aux dangers est nécessaire pour déterminer les actions de prévention adaptées qui figureront dans le plan d'actions.</p>	<p>Aucun</p>	<p>La description des moyens de prévention existants a pour finalité de les lister et de vérifier leur pertinence. Même quand ils sont jugés satisfaisants, il est utile de les noter pour pouvoir suivre leur évolution dans le temps.</p>

Activité globale au poste	Risques liés à l'ergonomie et à l'aménagement du poste (traumatismes légers).	Espace de travail étroit entre banque et rayonnages documentation (heurts des meubles, collisions avec collègues).	Aucun	Conception banque
Risque lié aux postures de travail (TMS, lombalgies).	Posture debout et piétinement toute la journée en période de forte affluence. Alternance de postures en extension et courbé pour la prise de brochures.	Poste assis hors situations d'accueil. Pausas. Logique de rangement : brochures à forte demande en position médiane, les autres en position haute ou basse.	Rayonnages (organisation horizontale, plutôt que verticale).	
Stress et charge mentale (usure, troubles du sommeil...)	Poste multitâches avec gestion difficile des priorités (accueil téléphonique et direct simultanés, tâches à délai fixe à intégrer dans l'activité (courrier, réponses aux mails...))	Procédure définie : priorité accueil direct. Report de téléphone sur collègues. Renforts possibles sur demande.	Solution satisfaisante : équipe soudée et solidaire. Bon climat relationnel	
Risque lié à l'éclairage (fatigue visuelle, dégradation de la vision)	Rampe de spots trop puissants au-dessus de la banque (éblouissement, contraste fort avec hall d'accueil plus sombre, clients en contre jour). Adaptation permanente à des zones de luminosités différentes (écran, hall, spots) Fatigue visuelle et picotements en fin de journée.	Aucun	Éclairage hall et accueil (luminosité adaptée et uniforme).	
Risque de chute de plain-pied (traumatismes divers)	Présence de cartons et autres au sol. Hall d'accueil mouillé par eau et neige apportées par clientèle	Nettoyage régulier	Procédure de rangement et de stockage.	
Risque lié à l'ambiance thermique (refroidissement)	Porte d'entrée en proximité, d'où courants d'air froids	Vêtements chauds	Non	Conception entrée (SAS ou double porte)
Décrire les phases de travail consiste à énumérer l'ensemble des activités du salarié sans omettre les activités occasionnelles, exceptionnelles...	L'identification des dangers ou des facteurs de risques peut se baser, pour chacune des phases de travail, sur la liste indicative jointe. Les dangers une fois identifiés pourront être caractérisés ou mesurés.	La description détaillée des modalités d'exposition aux dangers est nécessaire pour déterminer les actions de prévention adaptées qui figureront dans le plan d'actions.	La description des moyens de prévention existants a pour finalité de les lister et de vérifier leur pertinence. Même quand ils sont jugés satisfaisants, il est utile de les noter pour pouvoir suivre leur évolution dans le temps.	
Liste indicative de danger ou des facteurs de risques : éclairage, bruit, ambiance thermique et climatique; écrans de visualisation, risque incendie-explosion, ergonomie du poste de travail, équipements de travail, charge mentale, stress, chute de hauteur ou de plain pied, chute d'objets, agressivité clientèle, agression, addiction, risque routier, outils et équipements, pratiques sportives...				

<b>Activité globale au poste (suite)</b>	Risque lié au bruit (fatigue, facteur aggravant)	Hall de faible volume et matériaux en pierre (résonance du bruit du public+ téléphone) = fatigue en fin de journée	Aucun		Projet d'agrandissement suite à déménagement du point poste
<b>Travail sur écran (saisie et consultation)</b>	Risque lié au travail sur écran de visualisation (TMS, fatigue visuelle...)  Contraintes organisationnelles.	Plan de travail peu profond et encombré (écran trop proche et trop bas + pas de possibilité de reposer avant-bras et poignets). Reflets sur écran (baie vitrée 1,5 m par 2,5 m dominant sur domaine skiable).  Risque lié aux rythmes de travail.	Amplitudes, variation, week-end, fériés, soirs...  Une certaine flexibilité sur les récupérations et arrangements au sein du collectif est possible	Absence de stores sur baie vitrée	Conception de la banque d'accueil (pro-fondeur du plan de travail).
<b>Encaissements et transport de liquidités</b>	Risque lié à la manipulation et au transport d'argent (agression, braquage)	Caisse visible et proche du public. En l'absence du directeur, les liquidités sont transportées à la banque par une hôtesse d'accueil. Acheminement pédestre sur 200 m en fin d'après-midi.	Transport discret et non visible.	Réflexion à une alternative au transport pédestre par personne seule	Emplacement de la caisse/visibilité
<b>Approvisionnement et stockage des brochures et documentations</b>	Risque liés à la manutention manuelle (lombalgies...) Risque de chute de hauteur	Réception de 12 à 15 palettes de documentation + fournitures internes. Stockage en sous-sol (deux escaliers)	Approvisionnement progressif par petites quantités. Solicitation de l'équipe sur livraisons et au besoin.	Formation geste et postures non réalisée. Absence de moyens de manutention (diable à 3 roues)	
<b>Déplacements à l'extérieur</b>					
Décrire les phases de travail consiste à énumérer l'ensemble des activités du salarié sans omettre les activités occasionnelles, exceptionnelles...	L'identification des dangers ou des facteurs de risques peut se baser, pour chacune des phases de travail, sur la liste indicative jointe. Les dangers une fois identifiés pourront être caractérisés ou mesurés.	La description détaillée des modalités d'exposition aux dangers est nécessaire pour déterminer les actions de prévention adaptées qui figureront dans le plan d'actions.			La description des moyens de prévention existants a pour finalité de les lister et de vérifier leur pertinence. Même quand ils sont jugés satisfaisants, il est utile de les noter pour pouvoir suivre leur évolution dans le temps.
Liste indicative des dangers ou facteurs de risques : éclairage, bruit, ambiance thermique, risques chimiques, aération-ventilation, électricité, manutention manuelle, organisation du travail, circulation, rayonnements U.V, ambiance thermique et climatique, écrans de visualisation, risque incendie-explosion, ergonomie du poste de travail, équipements de travail, charge mentale, stress, chute de hauteur ou de plain pied, chute d'objets, agressivité clientèle, agression, addiction, risque routier, outils et équipements, pratiques sportives...					

# PROGRAMME D' ACTIONS DE PRÉVENTION

Modèle



Remplir une fiche par activité, unité ou poste de travail

<b>DÉSIGNATION DE L'ACTIVITÉ, UNITÉ OU POSTE DE TRAVAIL</b> .....	<b>PERSONNES ASSOCIÉES</b> .....
<b>RÉDACTEUR</b> .....	<b>DATE</b> .....

RISQUES IDENTIFIÉS	MESURES DE PRÉVENTION	DÉLAIS D'EXÉCUTION	PERSONNES CHARGÉES DE L'ACTION
	<b>Techniques :</b>  <b>Organisationnelles :</b>  <b>Humaines :</b>		
	<b>Techniques :</b>  <b>Organisationnelles :</b>  <b>Humaines :</b>		
	<b>Techniques :</b>  <b>Organisationnelles :</b>  <b>Humaines :</b>		



## QUI CONTACTER ?

### S'INFORMER

#### DRTEFP

Au titre de la fonction d'inspection du travail, elle est chargée de veiller au respect de la législation et des dispositions conventionnelles (lois, règlements, conventions collectives) qui régissent la vie des entreprises.

Elle exerce également une fonction d'information et de conseil auprès des employeurs, salariés, syndicats et institutions représentatives du personnel, sur les conditions d'application de cette réglementation, ainsi que sur les droits et obligations qui en découlent.

[www.sdtefp-rhone-alpes.travail.gouv.fr](http://www.sdtefp-rhone-alpes.travail.gouv.fr)

#### INRS

Assure des missions d'étude, de sensibilisation et d'expertise (formation, certification machines, composants et équipements) sur la santé et la sécurité de l'homme au travail.

De nombreux guides et outils, classés par types de risques sont disponibles sur le site.

[www.inrs.fr](http://www.inrs.fr)

#### Médecine du travail

Ce site abrite un ensemble d'outils et de guides pour mieux traiter les risques par activité et type de risques.

[www.bossons-fute.com](http://www.bossons-fute.com)

### SE FAIRE AIDER

#### ARAVIS

Aide les entreprises sous forme de diagnostic court et d'accompagnement.

Le diagnostic court permet à l'entreprise d'analyser son fonctionnement pour conduire un projet global.

ARAVIS vise en priorité les PME désirant optimiser leur démarche de prévention et son organisation (passer du « document unique » au plan d'actions).

[www.aravis.aract.fr](http://www.aravis.aract.fr)

#### CRAM

Le Service Prévention de la CRAM Rhône-Alpes a pour mission d'aider les entreprises à maîtriser les risques professionnels et à améliorer les conditions de travail.

La CRAM Rhône-Alpes peut négocier des contrats de prévention avec les entreprises (aide technique et financière pour aider à inclure dans les projets d'entreprise la maîtrise des risques professionnels et l'amélioration des conditions de travail).

[www.cramra.fr/entrepri/cadrent1.htm/](http://www.cramra.fr/entrepri/cadrent1.htm/)

#### Médecine du travail

La liste des médecins du travail et des services inter-entreprises est disponible à l'adresse suivante :

[www.rhone-alpes.travail.gouv.fr/servicesRA/priorites\\_SanteTravail.html](http://www.rhone-alpes.travail.gouv.fr/servicesRA/priorites_SanteTravail.html)

#### Cabinets Conseils

Une liste de consultants est diffusée par ARAVIS et la CRAM sur

[www.aravis.aract.fr](http://www.aravis.aract.fr)

#### Site ARAVIS-CRAM-DRTEFP

sur la prévention des risques professionnels :

[www.risques-pme.fr](http://www.risques-pme.fr)

# PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS OFFICES DE TOURISME DE MONTAGNE

LE DOCUMENT UNIQUE : DE L'ÉVALUATION À L'ACTION



ARAVIS est une association paritaire gérée par un conseil d'administration composé d'organisations patronales et d'organisations syndicales de salariés.

Elle a pour mission d'aider les entreprises dans leurs projets de modernisation, afin d'améliorer la situation des salariés et l'efficacité des entreprises.

ARAVIS, association régionale pour l'amélioration des conditions de travail, fait partie du réseau ANACT-ARACT.

Contact : Olivia de SEREYS, o.de.sereys@anact.fr

14, rue Passet  
69007 Lyon  
T. 04 37 65 49 70  
F. 04 37 65 49 75

Agence Rhône-Alpes  
pour la valorisation  
de l'innovation sociale  
et l'amélioration des  
conditions de travail

[www.aravis.aract.fr](http://www.aravis.aract.fr)



Rhône-Alpes

