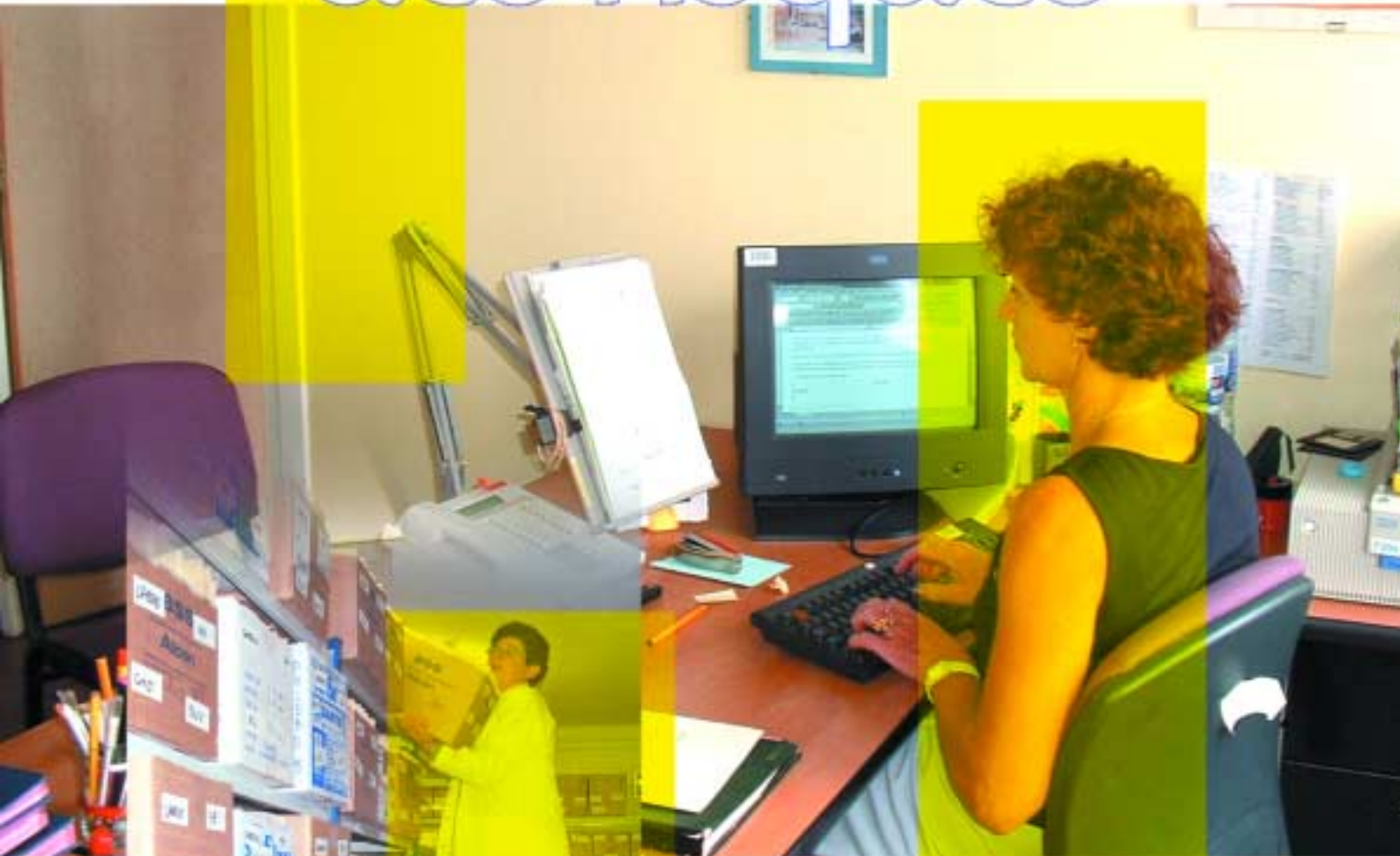


Guide d'évaluation des risques



Tertiaire



Ce guide a été réalisé par la CRAM des Pays de la Loire et les Services de Santé au Travail de la Loire Atlantique et du Maine et Loire.

Il comprend :

- les principes de l'évaluation des risques,
- une méthode simple d'évaluation,
- la liste des unités de travail les plus fréquentes dans votre activité,
- un exemple de « grille » d'évaluation pour une unité de travail,
- quelques exemples de dangers et de mesures de prévention,
- une grille d'évaluation vierge à photocopier pour vous permettre de rédiger votre « document unique ».

Nota : ce guide concerne principalement les activités commerciales et de bureautique.

PRINCIPES

Le décret du 5 novembre 2001 impose aux entreprises de réaliser l'évaluation des risques professionnels et de la formaliser dans un document unique (support papier ou informatique).

Il ne s'agit que d'une étape dans un processus global précisé par la loi du 31 décembre 1991.

Quelle que soit la méthode employée par l'entreprise pour évaluer ses risques professionnels, la clé du succès passe par le respect de quelques principes de base.

L'évaluation n'est pas une fin en soi

L'évaluation des risques professionnels sert à planifier des actions de prévention dans l'entreprise, en tenant compte des priorités.

La maîtrise de l'évaluation appartient à l'entreprise

Même si vous avez recours à des conseils extérieurs, les décisions finales et les mesures à prendre pour maîtriser vos risques vous appartiennent.

L'évaluation des risques est une démarche collective

Les salariés eux-mêmes sont souvent les mieux placés pour connaître les situations dangereuses. Il est donc nécessaire de les associer à la démarche afin de permettre une meilleure prise en compte de la réalité du travail.

L'évaluation n'est pas une démarche éphémère

L'évaluation doit être continue dans l'entreprise et faire l'objet de mises à jour annuelles ou à l'occasion de modification de la production, d'agrandissement des locaux, ...

Vocabulaire

Dommmage :

Lésion ou atteinte à la santé

Danger :

Cause capable de provoquer un dommage

Situation dangereuse :

Salarié en présence d'un danger

Risque :

Combinaison de la gravité des dommages potentiels et de la fréquence d'exposition des salariés à un danger

MÉTHODE



Faire l'inventaire

des unités de travail dans l'entreprise (postes, familles de postes, métiers ou lieux de travail...).

Identifier

les situations dangereuses liées à chaque unité de travail.

Estimer

pour chaque situation dangereuse :

La gravité des dommages potentiels

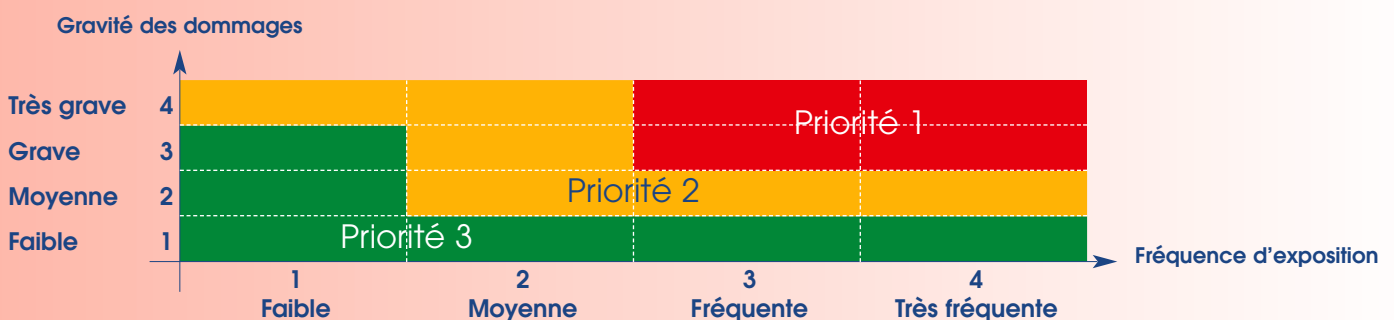
- | | |
|---------------|--|
| 1. Faible | Accident ou maladie sans arrêt de travail |
| 2. Moyenne | Accident ou maladie avec arrêt de travail |
| 3. Grave | Accident ou maladie avec incapacité permanente partielle |
| 4. Très grave | Accident ou maladie mortel |

La fréquence d'exposition des salariés aux dangers

- | | |
|-------------------|---|
| 1. Faible | Exposition de l'ordre de une fois par an |
| 2. Moyenne | Exposition de l'ordre de une fois par mois |
| 3. Fréquente | Exposition de l'ordre de une fois par semaine |
| 4. Très fréquente | Exposition quotidienne ou permanente |

Hiérarchiser

les risques pour déterminer les priorités du plan d'actions :



Remarques

Pour démarrer votre réflexion, vous pouvez examiner les maladies, accidents et incidents survenus dans votre entreprise. Les échelles de gravité et de fréquence sont données à titre indicatif et peuvent être adaptées en fonction de l'entreprise. La grille d'évaluation renseignée est proposée à titre d'exemple et ne peut, en aucun cas, remplacer votre document unique.

UNITÉS DE TRAVAIL

ET PRINCIPAUX RISQUES

Liste des unités de travail

- 1 *Standard*
- 2 *Agent d'accueil*
- 3 *Agent administratif*
- 4 *Commercial*
- 5 *Encadrement*
- 6 *Activité de ménage*
- 7 *Autres (la liste proposée peut être adaptée suivant l'activité)*

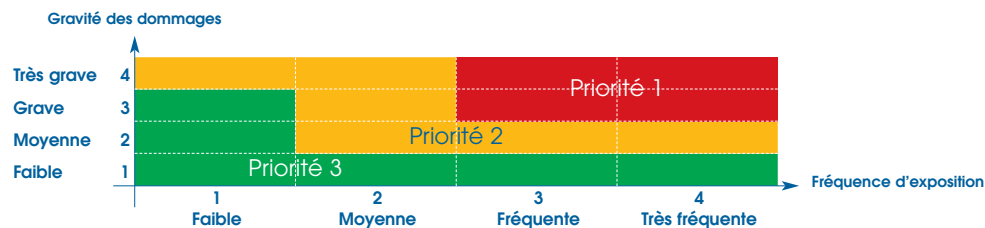
Liste des principaux risques

- 1 *Risque lié aux ambiances lumineuses et aux écrans*
- 2 *Risque lié au bruit*
- 3 *Risque lié à la manutention et aux gestes et postures*
- 4 *Risque de chutes et risque lié aux déplacements*
- 5 *Risque routier*
- 6 *Risque lié à l'organisation, à la charge mentale et aux agressions*
- 7 *Risque lié à l'électricité*
- 8 *Risques lié à l'intervention d'une entreprise extérieure*
- 9 *Risque lié à l'utilisation de produits chimiques et au tabac*
- 10 *Risque lié aux ambiances thermiques*
- 11 *Autres (la liste proposée n'est pas exhaustive)*

Pour en savoir +

Pour chaque famille de risques abordée dans ce guide, vous pouvez utilement consulter les brochures de l'Institut National de Recherche et de Sécurité sur le site inrs.fr ou vous les procurer en appelant le service documentation de la Caisse Régionale d'Assurance Maladie au n° 02 51 72 84 08.

GRILLE D'ÉVALUATION



Unité de travail :

Commercial

Date :

26/06/03

Rédacteurs :

P. DUPONT et D. MARTIN

Nbre de salariés :

3

Situations dangereuses	Dommages éventuels	Risques		Niveaux priorité	Mesures de prévention	
		Gravité	Fréqu.		existantes	à proposer
Le commercial travaille sur écran, une journée par semaine, en agence.	Fatigue visuelle. Maux de tête.	2	3	2	Stores à lamelles.	Revoir l'implantation de l'écran (perpendiculaire aux baies vitrées).
Le commercial effectue 70 000 km par an, en véhicule de société.	Traumatismes consécutifs aux accidents de la route. Maux de dos. Fatigue.	4	4	1	Véhicules entretenus.	Recyclage à la conduite. Interdire l'utilisation du téléphone portable en conduisant.
Le commercial doit assurer le traitement de 30% de ses dossiers en urgence (moins de 2 jours).	Stress et fatigue liés au travail dans l'urgence	2	3	2	Autonomie d'organisation dans le planning du commercial.	Développer les plannings téléchargeables. Examiner la répartition des clients et les contraintes liées aux délais de réponse.

Le RISQUE

lié aux ambiances lumineuses et aux écrans

C'est un risque d'inconfort ou d'accident consécutif à un éclairage inadapté ou à des écrans mal positionnés.

dangers et/ou situations dangereuses

- ✗ Éclairage insuffisant ou excessif (*bureaux, archives, rangements, couloirs*)
- ✗ Éclairage éblouissant (*lampes nues, rayonnement du soleil*)
- ✗ Absence de lumière du jour aux postes de travail
- ✗ Contrastes des niveaux d'éclairage
- ✗ Reflets et scintillements des écrans
- ✗ Mauvais positionnement des écrans en fonction des sources lumineuses

Exemples

mesures de prévention

- ✓ Adapter le niveau d'éclairage à la tâche
 - travail sur écran de 300 à 500 lux
 - travail de bureau : 500 lux
- ✓ Installer des stores à lamelles
- ✓ Installer des luminaires équipés de grilles de défilement
- ✓ Privilégier l'éclairage naturel
- ✓ Choisir des lampes à basse luminance
- ✓ Assurer la maintenance des lampes
- ✓ Dissocier l'éclairage par zone de travail
- ✓ Interrompre le travail sur écran par des pauses

Le RISQUE

lié au bruit

C'est une cause d'inconfort, source de fatigue et pouvant influencer sur l'efficacité du travail.

dangers et/ou situations dangereuses

- ✗ Matériel de bureautique bruyant
- ✗ Équipement d'aération bruyant (*VMC...*)
- ✗ Nombreuses communications téléphoniques dans un même bureau
- ✗ Niveau sonore du standard élevé
- ✗ Exposition à des bruits extérieurs

Exemples

mesures de prévention

- ✓ Traitement phonique des locaux
- ✓ Cloisonnement des bureaux
- ✓ Espacer les postes de travail
- ✓ Intégrer le critère du niveau sonore dans le choix des équipements (*standard, imprimantes, téléphones...*)
- ✓ Prévoir un local isolé pour recevoir la clientèle

C'est un risque de douleurs articulaires ou musculaires liées à des gestes répétés ou à de mauvaises postures.

dangers et/ou situations dangereuses

- ✗ Bureaux exigus, encombrés et de petites dimensions
- ✗ Rangements insuffisants et peu accessibles
- ✗ Plans de travail trop hauts ou trop bas, écrans et claviers mal positionnés, sièges inconfortables
- ✗ Piétinements consécutifs à la station debout
- ✗ Poids des colis élevés
- ✗ Équipements pour le ménage lourds et encombrants

Exemples

mesures de prévention

- ✓ Procéder régulièrement au rangement des lieux de travail
- ✓ Acquérir un mobilier de bureau adapté
- ✓ Dimensionner correctement les espaces de rangement (*archives, local de ménage*)
- ✓ Étudier le positionnement des écrans, de la souris et du clavier
- ✓ Utiliser du matériel de ménage léger et maniable

C'est un risque de blessure causée par la chute de plain-pied ou de hauteur d'une personne. La blessure peut résulter de la chute elle-même ou du heurt d'un appareil ou de mobilier.

dangers et/ou situations dangereuses

- ✗ Sols glissants, inégaux, défectueux
- ✗ Passages étroits et encombrés
- ✗ Lieux mal éclairés
- ✗ Accès aux rangements en hauteur difficile
- ✗ Utilisation d'équipements inadaptés pour atteindre les rangements en hauteur
- ✗ Escaliers raides et non munis de rampes

Exemples

mesures de prévention

- ✓ Entretien des sols
- ✓ Ranger les allées de circulation
- ✓ Améliorer l'éclairage et assurer sa maintenance
- ✓ Éviter les rangements en hauteur
- ✓ Utiliser des escabeaux en bon état
- ✓ Munir les escalier de rampes

C'est un risque de blessure résultant d'un accident de circulation dans le cadre d'une mission pour le compte de l'employeur.

dangers et/ou situations dangereuses

- ✗ Contraintes de délai, de trajet, de contacts téléphoniques incompatibles avec le code de la route
- ✗ Véhicules inadaptés ou mal aménagés
- ✗ Conditions météorologiques
- ✗ Mauvais état des véhicules (*freins, éclairage, pneumatiques...*)
- ✗ Formation insuffisante des chauffeurs
- ✗ Difficultés de stationnement chez les clients

Exemples

mesures de prévention

- ✓ Mettre à disposition des véhicules adaptés aux situations (*climatisation, suspension...*)
- ✓ Entretien périodiquement les véhicules
- ✓ Réactualiser la formation du personnel sur la manière de conduire en sécurité (*respect du code de la route*)
- ✓ Organiser les déplacements (*horaires, temps de trajet, itinéraires, état de la météo...*)
- ✓ Ne pas téléphoner pendant les temps de trajet (*répondeurs, régulation des appels téléphoniques...*)
- ✓ Interdire l'alcool au volant
- ✓ Vérifier périodiquement l'aptitude médicale

C'est un risque de souffrance mentale et physique (*agressions*).

dangers et/ou situations dangereuses

- ✗ Travail dans l'urgence
- ✗ Exécution de multiples tâches
- ✗ Travail isolé
- ✗ Absence de communication
- ✗ Absence d'autonomie
- ✗ Matériel défaillant : standard, informatique...
- ✗ Stress lié à la nécessité de satisfaire le client
- ✗ Agressions verbales ou physiques

Exemples

mesures de prévention

- ✓ Organiser le rythme de travail (*pauses, rotation des salariés...*)
- ✓ Assurer la formation professionnelle
- ✓ Mettre en place des moyens de communication
- ✓ Permettre une flexibilité dans les horaires
- ✓ Utiliser du matériel performant
- ✓ Mettre en place des procédures en cas d'agression

Le RISQUE

lié à l'électricité

C'est un risque de brûlure ou d'électrisation consécutive à un contact avec un conducteur électrique ou une partie métallique sous tension.

dangers et/ou situations dangereuses

- ✗ Conducteur nu sous tension accessible au personnel :
 - armoire électrique non verrouillée
 - câble électrique défectueux
- ✗ Présence de fils électriques dans les lieux de passage
- ✗ Utilisation de rallonges électriques
- ✗ Multiplication de prolongateurs

Exemples

mesures de prévention

- ✓ Vérification annuelle des installations électriques par un organisme agréé ou par une personne compétente (avec rapport de contrôle)
- ✓ Verrouiller les armoires électriques si les conducteurs sont apparents (seule une personne habilitée peut intervenir à l'intérieur de l'armoire)
- ✓ Utiliser des goulottes ou des poteaux pour soutenir les alimentations électriques

Le RISQUE

lié à l'intervention d'une entreprise extérieure

C'est un risque d'accident lié à l'intervention d'une entreprise extérieure (EE) dans une entreprise utilisatrice (EU) : co-activité et méconnaissance des risques liés à l'activité de l'autre entreprise .

dangers et/ou situations dangereuses

- ✗ Exemples d'entreprises intervenantes
 - Entretien, maintenance
 - Nettoyage des locaux ou des équipements
 - Sociétés de surveillance
- ✗ Méconnaissance par l'une des entreprises des risques de l'autre entreprise
 - Locaux de l'EU inconnus de l'EE
 - Nuisances (physiques, chimiques, biologiques,...) générées par l'une ou l'autre entreprise
 - Méconnaissance des consignes particulières
- ✗ Méconnaissance des risques liés à la co-activité
 - Partage des accès et des espaces de travail

Exemples

mesures de prévention

- ✓ Effectuer une inspection commune avant l'intervention
- ✓ Communiquer à l'EE les risques liés à l'activité de l'EU
- ✓ Établir en commun un plan de prévention spécifique (procédures et consignes adaptées, information du personnel de l'EE)
- ✓ Assurer un suivi commun des longues interventions

C'est un risque d'intoxication, d'allergie, de brûlure par inhalation, ingestion ou contact cutané par des produits ou des substances chimiques.

dangers et/ou situations dangereuses

- ✗ Présence de produits étiquetés toxiques (T), nocifs (Xn), corrosifs (C), irritants (Xi), inflammables notamment pour l'entretien des locaux
- ✗ Absence de lieu de stockage des produits d'entretien
- ✗ " Déconditionnement " de produits chimiques
- ✗ Autorisation de fumer dans des locaux insuffisamment ventilés
- ✗ Existence du tabagisme passif

Exemples

mesures de prévention

- ✓ Remplacer un produit chimique par un autre moins dangereux
- ✓ Utiliser des équipements de protection individuelle (*gants*)
- ✓ Utiliser des équipement de ménage évitant le contact avec les produits chimiques
- ✓ Élaborer des consignes d'utilisation des produits (*proscrire les mélanges*)
- ✓ Stocker les produits dans des conditions appropriées (*local ventilé à accès contrôlé*)
- ✓ Sensibiliser les fumeurs sur le risque lié au tabac
- ✓ Délimiter les zones fumeurs et non-fumeurs
- ✓ Ventiler les locaux fumeurs

C'est une source d'inconfort qui peut conduire à une baisse de vigilance.

dangers et/ou situations dangereuses

- ✗ Température trop élevée, trop faible
- ✗ Hygrométrie insuffisante
- ✗ Climatisation défaillante
- ✗ Postes de travail trop ensoleillés

Exemples

mesures de prévention

- ✓ Prévoir la possibilité d'aérer les locaux
- ✓ Installer des distributeurs de boissons.
- ✓ Procéder à l'entretien de la climatisation
- ✓ Munir les fenêtres de stores

