

Chargée / chargé d'accueil social

Facteurs de risques professionnels

Cette liste est donnée à titre indicatif et ne prend en compte que les risques spécifiques liés au métier. Il s'agit d'un outil pour votre évaluation mais ne remplace en rien une analyse de vos activités et des risques associés.

La réglementation a défini certains facteurs de pénibilité que nous indiquons par un (P).

1. Contraintes organisationnelles et relationnelles

- Charge mentale : Contact avec un public pouvant être en difficultés linguistique, sociale, mentale, multiplicité des tâches, travail dans l'urgence
- Travail en équipe : travail en équipe pluridisciplinaire
- Rythme de travail variable : travail pouvant connaître des périodes plus intenses que d'autres (notamment en fonction des saisons),
- Violence interne et/ou externe : agressivité verbale et/ou physique des usagers, des autres agents, des employeurs
- Co-activité : travail en relation avec d'autres agents, entreprises extérieures, usagers

2. Ambiances de travail et contraintes physiques

- Ambiance sonore (P) : téléphone, photocopieur, espace de travail bruyant (hall d'accueil...)
- Gestes répétitifs (P) : utilisation du clavier, souris
- Contraintes posturales et articulaires : posture statique prolongée et/ou inadaptée
- Contraintes visuelles : travail sur écran, éclairage...
- Exposition à des agents biologiques ou infectieux : contamination par le public (grippe, gastro-entérite...) et les animaux (maladie de Lyme, rage...)
- Manutentions manuelles et port de charges (P) : ramette de papier, archives... ;
- Exposition à des produits chimiques dangereux (P) : ozone des photocopieurs

Mesures de prévention

Ces mesures sont données à titre indicatif. Votre évaluation des risques vous orientera vers les mesures de prévention adaptées à vos situations professionnelles.

1. Indicateurs d'ambiance et météorologie

- Ambiance sonore : mesurage d'exposition au bruit à l'aide d'un sonomètre et/ou d'un exposimètre
- Ambiance lumineuse : mesurage au moyen d'un luxmètre, d'un luminance-mètre... ;
- Ergonomie de l'aménagement du bureau de travail : dimensions, implantation de l'écran, confidentialité des locaux
- Manutention manuelle et port de charges, gestes répétitifs : analyse de l'activité au poste de travail

2. Mesures de prévention collective

- Ambiance sonore : choix des matériels les moins bruyants, traitement acoustique des locaux
- Contraintes posturales et articulaires : analyse et conception ergonomiques des postes de travail, matériel réglable pour chaque utilisateur, outils informatiques ergonomiques
- Ergonomie de la conception des locaux de travail : dimension et agencement (pour assurer une confidentialité des échanges tout en gardant un contact avec les autres collègues), ventilation, chauffage et climatisation, niveau sonore, éclairage, dispositif d'alarme et de surveillance...
- Gestes répétitifs : alternance des tâches, organisation des plannings, rotation du personnel
- Manutentions manuelles et port de charges : utilisation de matériel de manutention adapté (chariot de manutention...);
- Organisation du travail : réunion de régulation des équipes, travail en transversalité, suivi médicopsychologique régulier, éviter les situations de travailleur isolé
- Equipements de travail : outils informatiques ergonomiques

3. Mesures de prévention individuelles

- Autres :
 - soutien psychologique personnalisé,
 - aménagement individualisé du poste de travail : mobilier adapté, implantation de l'écran, choix de matériel des logiciels informatiques, mise à disposition de repose pieds, repose-poignets, portes documents, casque téléphonique sans fils,
 - respect des règles d'hygiène

4. Formations / Informations

- Liées à l'utilisation d'un équipement ou d'un produit :
 - utilisation des outils informatiques ;
- Liées à l'exposition à un risque spécifique ou à une ambiance de travail :
 - sensibilisation à la gestion des conflits (agressions verbales et physiques)
 - prévention des risques liés à l'activité physique (PRAP)
- Liées aux secours :
 - gestes de premiers secours

- Incendie : exercices d'évacuation et d'utilisation des moyens de premiers secours