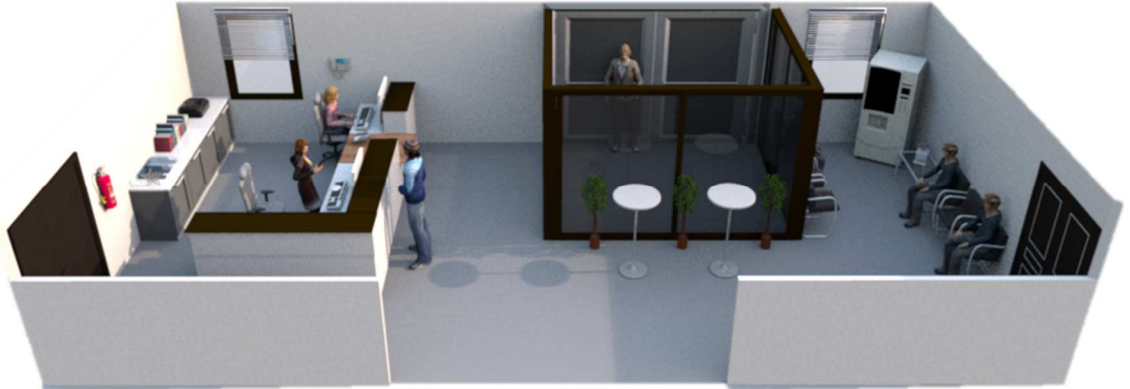


## AGENTS D'ACCUEIL

### Comment prévenir les risques professionnels ?

Les agents d'accueil sont exposés quotidiennement à des risques pour leur santé physique et mentale (ex : agressions verbales et/ou physiques, travail sur écran etc.). Cette fiche propose un détail de ces risques ainsi que les mesures de prévention permettant de les réduire.



- **Contraintes organisationnelles et risques psychosociaux** : charge mentale (multiplicité des tâches, objectifs mal définis), amplitudes horaires (travail le week-end), travail isolé, agressions verbales et/ou physiques (usagers, agents en interne, gestion des situations d'urgence et de public en difficultés).
- **Travail sur écran** : ergonomie du poste informatique (fatigue visuelle, gestes répétitifs, stress, etc.).
- **Contraintes posturales et manutentions manuelles** : aménagement de l'espace de travail, position assise prolongée, port de charges (rangement de dossiers ou consommables).
- **Ambiances physiques** : exposition à la chaleur, au froid et aux courants d'air, bruit (passage des usagers, zone d'attente, espaces d'accueil sans séparations/cloisons, imprimantes, fax, standard téléphonique etc.), éclairage (éblouissement, contrastes).
- **Liés aux équipements de travail** : lors de l'utilisation d'outils coupants (ciseaux, massicots, cutters, agrafeuses etc.).
- **Chutes** : de hauteur (accès à des zones de rangement), de plain-pied (sols encombrés, voies de circulation mal éclairées, escaliers dépourvus de rampes etc.).
- **Risque biologique** : exposition aux infections saisonnières.
- **Risque incendie** : départ de feu accidentel.
- **Risque électrique** : réarmement exceptionnel de disjoncteur, utilisation de prises défectueuses etc.

## Moyens de prévention

Les mesures mentionnées ci-dessous (liste non exhaustive), permettront à la collectivité de prévenir un certain nombre de risques professionnels.

<b>ORGANISATION</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ <b>Organiser les activités de manière à :</b><ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Définir précisément les tâches et moyens disponibles pour répondre aux exigences du poste :</b> accueil téléphonique, accueil physique, tâches administratives, renfort des services,</li><li>- <b>Rédiger la fiche de poste,</b></li><li>- <b>Planifier les temps de travail :</b> horaires, permanence le week-end, remplacement en cas d'absence.</li></ul></li><li>❖ <b>Déterminer :</b><ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Le cadre et les procédures de travail :</b> fiche réflexe pour l'accueil des personnes en difficultés, consignes en cas d'accident ou incident, procédures d'accompagnement suite à une agression (débriefing, soutien psychologique etc.),</li><li>- <b>Les moyens de secours :</b> numéros et procédures d'urgence, bouton d'alerte etc.</li></ul></li><li>❖ <b>Planifier des réunions de services régulières :</b> échanges sur les difficultés, l'organisation du travail, etc.</li></ul>
<b>TECHNIQUE</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ <b>Concevoir et aménager la banque d'accueil de manière à limiter les risques :</b><ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Chutes :</b> zones d'accès et de déplacement de dimensions suffisantes, passages de câbles, équipement d'accès en hauteur conforme (NF EN 14 183),</li><li>- <b>Situations conflictuelles :</b> zone de repli, distance de séparation usagers/agent (hygiaphone, vitre etc.),</li><li>- <b>Hygiène/agent biologique :</b> trousse de secours, gel hydro alcoolique,</li><li>- <b>Ambiances physiques :</b> postes de travail à l'abri des courants d'air (sas, rideau d'air chaud etc.), sources de bruit éloignées ou limitées (revêtements acoustiques, isolation des photocopieurs), éclairage naturel complété d'une lampe d'appoint si besoin,</li><li>- <b>Contraintes posturales et travail sur écran :</b> respect des principes ergonomiques : positionnement de l'écran, du clavier, de l'assise et des dispositifs d'éclairage, équipements ergonomiques (siège, clavier, repose pieds, dispositif d'attente téléphonique, casque sans fil, etc.).</li></ul><p><i>Cf. Fiche pratique « le travail sur écran visuel » sur <a href="http://www.cdg13.com">www.cdg13.com</a></i></p></li></ul>
<b>HUMAIN</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ <b>Prévoir les formations suivantes :</b><ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Gestion des conflits et accompagnement des personnes handicapées</b> (dans les ERP dont la capacité est supérieure à 200 personnes),</li><li>- <b>Gestes de 1<sup>er</sup> secours et manipulation des extincteurs,</b></li><li>- <b>Prévention des manutentions manuelles</b> (gestes et postures, PRAP ou autres).</li></ul></li></ul>

**Les Etablissements Recevant du Public (ERP) doivent présenter une accessibilité à tous : la mise aux normes des banques d'accueil est obligatoire**

*Circulaire interministérielle n°DGUHC 2007-53 du 30 novembre 2007*