



Note de service du CHSCT Commun

Pénibilité au travail

Recommandations à mettre en œuvre en faveur des agents d'accueil et de veille et des agents d'accueil et de sécurité

Septembre 2017

Table des matières

Rappel des obligations de prévention existantes	2
I - Volet humain.....	3
a. Les formations relatives à la sécurité.....	3
b. Les formations relatives au métier	3
c. Evaluation des formations:	3
d. Modalités d'organisation des formations	3
II - Volet organisationnel	4
a. Les situations de travail isolé.....	4
b. Les situations d'urgences	4
c. Les rythmes de travail	4
d. La reconnaissance des personnels.....	4
e. Les reconversions.....	5
f. La communication et l'information	5
III - Volet technique	6
a. Moyens collectifs.....	6
b. Moyens individuels.....	6
IV - Rôle central du CHSCT	7
V - Les annexes	8
a. Annexe 1 : Exemple de procédure de gestion d'alerte DATI fourni par le Crous de Strasbourg	8
b. Annexe 2 : Recommandations pour l'aménagement des loges des agents d'accueil, de veille et de sécurité.....	10

Rappel des obligations de prévention existantes

Dans le cadre des dispositions de la quatrième partie du code du travail applicable à la fonction publique, la loi définit une obligation générale de sécurité qui incombe à tous ses établissements.

Ces mesures comprennent :

- Des actions de prévention des risques professionnels et de la pénibilité au travail,
- Des actions d'information et de formation,
- La mise en place d'une organisation et des moyens adaptés.

Afin d'avancer utilement sur ces priorités, les membres du CHSCT Commun ont souhaité privilégier, dans un premier temps, des actions portant plus particulièrement sur la pénibilité au travail caractérisée par :

- Une exposition à un ou plusieurs facteurs de risques professionnels susceptibles de laisser des traces durables, identifiables et irréversibles sur la santé,
- Des facteurs de risque liés à des contraintes physiques marquées, un environnement physique agressif, certains rythmes de travail et de stress au travail.

Dans le cadre des travaux du groupe de travail du CHSCT Commun, il a été décidé de mettre en exergue des recommandations applicables à court terme aux métiers suivants:

- Agents d'accueil et de veille, agent d'accueil et de sécurité,
- Plongeurs batterie (une note spécifique sera diffusée ultérieurement).

Cette note résume ces différentes recommandations de façon opérationnelle. Elles se veulent à la fois un rappel de consignes importantes et une information sur les pistes d'action envisageables.

I - Volet humain

a. Les formations relatives à la sécurité

Dès la prise de poste, un dispositif de formations obligatoires est prévu à destination de l'ensemble des agents:

- Formation générale à la sécurité. En parallèle, il semble important de développer au sein des Crous un dispositif de tutorat. (1)
- Exercice incendie et notamment exploitation des Systèmes de Sécurité Incendie (SSI) – Un recyclage doit être prévu tous les 6 mois (1)
- Formation Sauveteur Secouriste du Travail. Il est à préciser qu'un recyclage doit être prévu tous les 2 ans. (1)
- Formation premiers secours incendie, notamment la formation à la manipulation des extincteurs pour laquelle un recyclage doit être prévu tous les 2 ans. (2)
- Formation de préparation à l'habilitation électrique BE Manœuvre. Un recyclage doit être prévu tous les 3 ans. (2)
 - (1) Formation sur site à l'initiative du DUG
 - (2) Formations gérées au niveau du service RH

b. Les formations relatives au métier

Il est recommandé de prévoir des formations complémentaires visant à renforcer les acquis professionnels et à développer des actions de prévention des risques comme la formation à l'accueil et la gestion des conflits.

Cette formation sera proposée chaque année avec l'objectif d'avoir formé l'ensemble de l'effectif concerné sous 2 ans.

→ Formations gérées au niveau du service RH, plan régional de formation.

c. Evaluation des formations:

Un dispositif d'évaluation à chaud (sur la base du questionnaire d'évaluation diffusé lors du bilan de chaque formation) sera proposé. En outre, il est recommandé de prévoir une évaluation différée (visant à évaluer les acquis de la formation) qui devra être pilotée par la Direction des Ressources Humaines.

Un bilan annuel des formations sera présenté lors du CT

d. Modalités d'organisation des formations

Il faudra veiller à organiser les formations dans de bonnes conditions, notamment concernant le respect des temps de récupération et l'amplitude de travail hebdomadaire.

II - Volet organisationnel

a. Les situations de travail isolé

Au préalable, il est recommandé d'identifier les situations de travail isolé sur la base du travail réel dans le cadre de la réalisation du document unique d'évaluation des risques professionnels.

A ce titre, le travail en binôme est à privilégier. Toutefois, en cas d'impossibilité, il pourra être proposé une systématisation du recours aux Dispositifs d'Alerte pour Travailleurs Isolés (DATI) précisés au chapitre 3 du volet technique.

Les personnels des sites voisins pourront être prévenus lors des rondes.

→ Actions au niveau du DUG.

b. Les situations d'urgences

Un classeur de consignes relatives aux situations d'urgence sera mis à disposition. Des fiches techniques (violences externes, fuites d'eau, autres interventions...) sont annexées à la présente note.

→ Actions au niveau du DUG.

c. Les rythmes de travail

Pour tenir compte au mieux des rythmes biologiques et notamment des temps de récupération, il est recommandé les rythmes de travail suivants :

- 4 nuits consécutives au maximum,
- Rythmes réguliers,
- En moyenne un week-end sur deux travaillé maximum.

→ Ces mesures relèvent de la direction du Crous après avis du CT et du CHSCT.

d. La reconnaissance des personnels

La reconnaissance des personnels implique leur participation à la vie de l'établissement.

A ce titre, le DUG doit organiser des réunions à un rythme régulier (une fois par trimestre voir par semestre) à destination des veilleurs. Les horaires de début de service seront à privilégier.

En outre, ces dispositions peuvent être étendues aux réunions générales du site et également lors de la présentation des nouveaux agents (stagiaires ou titulaires) aux équipes « de jour » avant la prise de poste.

→ Actions au niveau du DUG.

Comme le prévoit le dispositif de revalorisation des personnels ouvriers 2015, une reconnaissance financière est mise en place avec une majoration de l'ISF. Cette majoration est fixée en fonction du taux moyen versé à l'ensemble du personnel de l'établissement. Elle sera égale à 1 point supplémentaire minimum par rapport à la moyenne du Crous.

A titre d'exemple, si le taux moyen de l'ISF est égal à 5,5 fois le taux de référence, le taux moyen applicable aux personnels concernés sera égal à 5,5 + 1, soit 6,5 fois le taux de référence.

→ Ces mesures relèvent de la direction du Crous après avis du Comité technique.

e. Les reconversions

Lors de la revalorisation des carrières des personnels ouvriers 2015, la pénibilité des métiers d'agents d'accueil et de veille et d'agent d'accueil et de sécurité a été reconnue et prise en compte dans l'élaboration des nouvelles fiches métiers, notamment en matière de reconversion.

Les Crous doivent systématiquement proposer un plan de formation au cours des 10 premières années de service de l'agent afin de lui permettre, s'il le souhaite, d'envisager une reconversion. Après 5 ans de services, un premier bilan de formation et de compétences pourra être établi avec les services des ressources humaines afin de présenter les possibilités de reconversion en interne comme en externe.

Des préparations aux concours ou aux examens professionnels doivent favoriser l'évolution de carrière de ces personnels.

→ Le service des ressources humaines est chargé de la mise en place de ces dispositions. Les formations sont proposées au PRF et restent à l'initiative des personnels.

f. La communication et l'information

Les DUG doivent informer et alerter ces personnels sur les situations difficiles qu'ils pourraient rencontrer dans les sites où ils sont amenés à exercer leurs fonctions. Cette information doit faire l'objet d'un cahier de suivi, éventuellement dématérialisé, ou de fiches navettes complétées par le personnel de jour à destination du personnel de nuit.

Les agents devront également être informés de la suite réservée aux signalements qu'ils auront effectués au cours de leurs missions.

Les plannings pourront être adaptés, autant que possible, afin de permettre un temps d'échanges (10 minutes par exemple) entre le personnel de loge de jour et de nuit.

→ Actions au niveau du DUG.

III - Volet technique

a. Moyens collectifs

Le niveau de sécurité et l'ergonomie des loges doivent être améliorés. Le matériel et les installations devront être adaptés et en bon état (ergonomie des sièges, espace de travail, éclairage du site, éclairage portatif notamment, etc.).

Des locaux sociaux, notamment des salles de repos, doivent être mis à disposition.

Ces recommandations devront être prises en compte lors d'une construction ou d'une réhabilitation.

→ Actions au niveau du DUG.

L'annexe 1 correspond à des recommandations concernant l'aménagement des loges.

b. Moyens individuels

Des tenues de travail adaptées, en particulier les chaussures, doivent être mises à disposition.

L'utilisation des Dispositifs d'Alerte pour Travailleurs Isolés (DATI), en garantissant un niveau suffisant de confidentialité des données, est obligatoire pour les personnels ne pouvant travailler en binôme.

Les critères minimums retenus pour l'achat de ce matériel sont les suivants:

- Localisation GPS,
- Dispositif de détection de la perte de verticalité ainsi que de l'absence de mouvements,
- Intégration du dispositif aux moyens de communication existants, smartphone par exemple.

L'annexe 2 correspond à un exemple de procédure de gestion d'alerte qui devra être adapté à chaque établissement.

→ Ces mesures relèvent de la direction du Crous après avis du CT et CHSCT.

IV - Rôle central du CHSCT

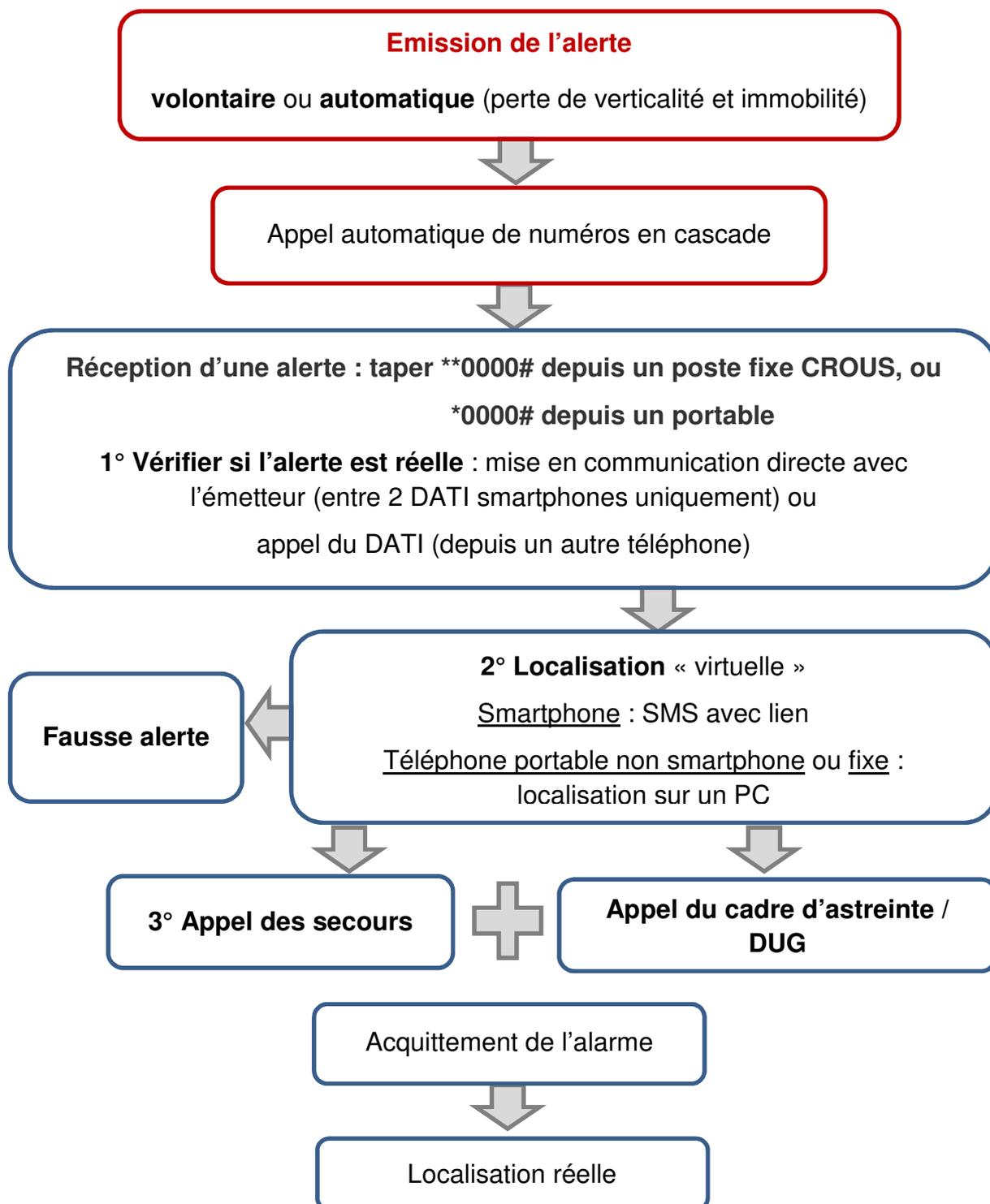
Le CHSCT, appuyé par l'inspecteur santé sécurité au travail (ISST), le médecin et le conseiller de prévention et des experts, doit être au centre du dispositif.

Une attention particulière sur la pénibilité sera privilégiée par l'étude des enquêtes AT, des rapports de médecine de prévention, et des rapports de visites de sites effectuées par les membres du CHSCT.

V - Les annexes

a. Annexe 1 : Exemple de procédure de gestion d'alerte DATI fourni par le Crous de Strasbourg

Remarque : l'utilisation d'un Dispositif d'Alarme du Travailleur Isolé ne doit pas empêcher l'alerte des secours de façon directe



Avant la mise en place d'un DATI : évaluation des facteurs de risque

Le travail isolé prend en compte deux critères : le temps d'isolement et la dangerosité de l'activité.

La durée de l'isolement

La nature du travail :

- Quels sont les matériels ou produits utilisés ?
- Les activités sont-elles à haut risque ?

Autres critères à prendre en compte

Les moyens de communication :

- Quels sont les modes de communication disponibles ?
- Est-il possible de voir ou d'entendre le travailleur ?

Le personnel :

- Possède-t-il une expérience et une formation suffisante pour exercer l'activité concernée ?
- A-t-il des antécédents médicaux ?

Travaux interdits aux travailleurs isolés

= liste des travaux nécessitant un binôme

- Travail en hauteur avec un harnais (R4323-61)
- Travaux réalisés au voisinage de pièces nues sous haute tension (>1000 V) ou sur ouvrage de distribution d'énergie électrique (R4544-6)
- Travaux effectués dans les ascenseurs et monte-charge (R4543-19)

b. Annexe 2 : Recommandations pour l'aménagement des loges des agents d'accueil, de veille et de sécurité

1. Objet et domaine d'application

Il s'agit de recommandations concernant l'aménagement des loges des agents d'accueil, de veilles et de sécurité. Il s'agit d'une grille de questionnement issue du retour d'expérience des participants qui pourra compléter utilement d'autres publications notamment de l'INRS.

2. . Recommandations

Localisation

L'emplacement de la loge doit être pensé dans sa globalité et adapté par rapport à la configuration de chaque résidence.

L'implantation de la loge doit permettre aux agents d'avoir une vue claire et dégagée sur l'ensemble des issues des bâtiments et des installations de sécurité (issues de secours, portail, barrière de sécurité...).

Caractéristiques du local

Superficie	La superficie doit être suffisante afin d'assurer le confort des occupants et de pouvoir installer tous les équipements nécessaires à la bonne exécution des missions.
Ouvertures	Prévoir plusieurs ouvertures vitrées donnant sur l'extérieur Les parois vitrées doivent être traitées afin d'occulter la vue de l'extérieur
Eclairage	Les caractéristiques de l'éclairage devront pouvoir être ajustées par l'occupant notamment l'intensité et la température Pas d'éclairage direct
Equipements de bureau	Banque adaptée Fauteuil ergonomique adapté à la morphologie des agents (poids et taille notamment)
Autres équipements	Armoire « de sécurité » contenant : - Téléphone / talkie walkie/ PTI avec tous les chargeurs - Lampe torche longue portée avec chargeur ou piles de secours - EPI notamment parkas chaude et parkas imperméable
Locaux sociaux	Local de pause équipé : réfrigérateur, micro-onde, table, chaises Local de repos équipé d'un fauteuil de repos WC, point d'eau et vestiaires