|  |
| --- |
| *L’analyse permet d’identifier les facteurs à l’origine de l’accident du travail et de mettre en place des améliorations, afin qu’elles ne se reproduisent plus.* *Cette analyse doit être* ***formalisée selon une méthodologie*** *définie au préalable et doit être réalisée* ***de manière systématique****.**Les 4 étapes de l'analyse doivent être réalisées* ***en groupe de travail****. Seront associés à cette analyse, la victime (si c'est possible), le cas échéant de membres « CSE, CSSCT ou Représentants de proximité », les éventuels témoins, un ou plusieurs collègues de la victime, les membres de l'encadrement pouvant valider le plan d'actions associé et toute autre personne que vous jugerez utile (médecin du travail, responsable maintenance...).**L’analyse doit être réalisée* ***dans les plus brefs délais*** *et pourra être complétée au retour de la victime.* |
| **Identification de l’entreprise** |
| **Siret** |  |
| **Raison sociale** |  |
| **Email de contact** |  |
|  |
| **Analyse AT/MP** |
| **Date de l’analyse** |  |
| **Participants****(Nom, prénom, fonction)** |  |
|  |
| **La** **victime** |
| **Nom, Prénom** |  |
|  |
| **Identification du** **dommage** |
| **Date/Heure** |  |
| **Siège des lésions****(ex. : bras, mains, tête)** |  |
| **Nature des lésions****(ex. : choc psychologique, contusions,…)** |  |
|  |
| **1 - RECUEILLIR LES FAITS / CIRCONSTANCES DU DOMMAGE** |
| *La collecte d’informations se réalise par l’observation du lieu de l‘accident, des entretiens (avec la victime, les collègues, les témoins) et la recherche documentaire (procédures d’accueil clients, documents à remplir par clients / usagers, ... documents commerciaux, …)* ***A PROSCRIRE :****> les jugements de valeur sur les personnes**> les opinions, les impressions, les suppositions**> les solutions a priori**> les faits décrivant un autre événement* |
| **A- Récit détaillé de l’accident** (du point de vue du (des) salariés agressés / des témoins) |
|  |
| **B- Activité** | Quelle était la tâche prescrite à la victime ? Que faisait-elle au moment des faits ? Y a-t-il eu quelque chose d’inhabituel ?  |
|  |
| **C- Organisation** | Horaires ? Niveau d’affluence ? Effectif réduit ? Compréhension des documents à remplir pour le client / usager ? ? Quelles particularités ? Moyens de communication avec les clients / usagers ? Soutien managérial / présence de collègues en cas de comportement agressif ? Contraintes extérieures ? Urgence ? |
|  |
| **D- Matériel** | Matériel utilisé ? Accès à l’information pour répondre au client / usager ? Dispositifs d’alertes ? |
|  |
| **E- Humain** | Qui est la victime ? Niveau de formation ? Ancienneté ? Poste occupé ? Horaires de travail ? Type de contrat ? Salarié isolé ? Autres personnes impliquées ? |
|  |
| **F- Environnement** | Environnement bruyant ? Eclairage zones aux alentours ? Manque de confidentialité ? Signalétique d’accueil ? Situation géographique ? (Rural, zone sensible, ...) Accès à l’entreprise ? (Densité de circulation, parking, salle d’attente, …) |
|  |

|  |
| --- |
| **2 - RECHERCHER LES CAUSES ET LES FAITS DECLENCHEURS** |
| *L’accident du travail ne résulte jamais d’une cause unique, mais bien d’une combinaison de plusieurs facteurs (organisationnelles, techniques, humains)* |
| **Causes identifiées** |
| **A- Organisationnelles** | Cadences, autonomie, objectifs, répartition du travail, dépendance, poste amont/aval, prise en compte des aléas, mode dégradé…des changements survenus, départ de compétences, absences non remplacées |
|  |
| **B- Techniques** | Matériel : Outils, logiciel inadapté, ordinateur défaillant, maintenance, état, mode d'emploi - Environnement : bruit, température, éclairage, conception des locaux, signalétique |
|  |
| **C- Humaines** | Formation, ancienneté au poste, information, management |
|  |

|  |
| --- |
|  |
| **3 - DEFINIR LES MESURES DE PREVENTION / PLAN D'ACTIONS** |
| **Principes Généraux de Prévention & exemples** |
| *Après avoir analysé la situation de travail, définir les pistes de solution en se basant sur les Principes Généraux de Prévention.* *Attention à ne pas déplacer les risques ou à en générer de nouveaux.***1er Principe « Eviter les risques, supprimer le danger ou l’exposition au danger »**Exemples : s’interroger sur l’organisation de l’accueil du public afin d’éviter toute dégradation de la relation entre le client / bénéficiaire et le salarié. **2ème principe « Evaluer les risques »**Exemples : apprécier l’exposition au danger au travers de l’évaluation des risques, afin de prioriser les actions de prévention à mener**3ème principe « Combattre les risques à la source »** Exemples : supprimer ou rendre inaccessible les objets pouvant servir d’ “armes” (ciseaux, agrafeuse, …), mettre en place une organisation pour éviter les files d’attente le cas échéant prévoir un moyen de faire patienter (machine à café / fontaine à eau, écran d’information...), clarifier / expliquer la liste de documents nécessaires au dossier, adapter la communication au public, aménager le lieu d’accueil, ... **4ème principe « Adapter le travail à l’Homme »**Exemples : mettre en place des applications informatiques intuitives, donner un choix dans les outils et équipements de travail, utiliser du matériel ergonomique (bureau, casque téléphone, chaise, …) réglable et adaptable, réduire la fréquence ou de la durée d’exposition aux contacts clients**5ème principe « Tenir compte de l’évolution de la technique »**Exemples : faire l’acquisition de matériels récents et sécurisés, se tenir informé des nouvelles applications informatiques, des nouveaux modes de communication (push SMS, push mail, notifications paramétrables, rappel de rendez-vous, …)**6ème principe « Remplacer ce qui est dangereux par ce qui l’est moins »****7ème principe « Planifier la Prévention »**Exemples : organiser le travail, contrôler, entretenir et réparer le matériel, réaliser des nouveaux modes opératoires, suivre les plans d’actions…**8ème principe « Donner la priorité aux mesures de protection collective par rapport aux protection individuelle »**Exemples : concevoir des locaux en prenant en compte l’accueil des clients et la sécurité des salariés**9ème principe « Donner les instructions appropriées aux salariés »**Exemples : former les salariés au poste de travail (accueil clients, communication non violente, …), à l’utilisation du matériel et aux modes opératoires, former des Sauveteurs Secouristes du Travail (SST), former un Salarié Désigné Compétent (SDC) en Santé & Sécurité au Travail, sensibiliser les salariés aux risques et aux mesures de prévention à appliquer… |

|  |
| --- |
|  |
|  | **Mesures de prévention** | **Pilote de l’action** | **Délai** | **Date de réalisation** |
| **A- Organisationnelles** | *Ex. Engagement direction à bannir tout acte de violence**Protocole : analyse des cas de violence, prise en charge des salariés / victimes et dépôt de plainte* |  |  |  |
| *Ex. Communication transparente de l’offre commerciale / des services**Adaptation du nombre de salariés en contact avec le public en fonction des pics d’affluence**Procédure de gestion attentionnée des plaintes de clients / usagers / patients**Concevoir des scripts adaptées et suffisamment clair pour le salarié et pour le client usager* |  |  |  |
| *Ex. Développement de partenariats avec acteurs locaux pour faciliter les bonnes relations entreprises-clients / usagers / patients* |  |  |  |
| **B- Techniques** | *Ex. Aménagement des locaux et signalétique**Protection des locaux : dispositifs d’alerte, d’isolement,* *Dissuasion : vidéosurveillance, affichage* |  |  |  |
| *Ex. Maintenance du matériel informatique* |  |  |  |
| *Ex. Veiller au bon état et à l’hygiène des installations (chaises, murs, distributeurs de boissons...)* |  |  |  |
| **C- Humaines** | *Ex. Formation du personnel à la prévention et régulation des comportements violents, mise en place de binôme* |  |  |  |
| *Ex. Formation du personnel aux nouveaux produits, nouveaux services, nouvelles réglementations en vigueur… (à l’aide des scripts, fiches techniques, ...)* |  |  |  |
|  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **4 - MISE A JOUR DU DOCUMENT UNIQUE ET CONTROLE DE L'EFFICACITE DES MESURES** |
| **Avez-vous un Document Unique d'Evaluation des Risques - DUER ?** |  | **Oui** |  | **Non** |
| **Si oui, le(s) risque(s) étai(en)t ils identifié(s) dans le DUER ?** |  | **Oui** |  | **Non** |
| **Suite à cet accident, avez-vous mis à jour votre DUER ?** |  | **Oui** |  | **Non** |
| *Périodiquement, vérifier l’application des mesures de prévention du DUER et leur efficacité en fonction de l’évolution des activités. Si des AT/MP similaires se reproduisent, l’évaluation des risques et les mesures de prévention associées doivent être remises en question.**Une communication sur l’accident pourra être faite, vers l’ensemble des salariés et sur les différents sites, avec les constats et les actions de prévention réalisées. Cette communication permettra de sensibiliser les salariés et de les inciter à signaler un dysfonctionnement dès sa survenue.**Pour aller plus loin :* * Découvrez l’[offre de formation](https://carsat-hdf.fr/index.php/entreprises/l-offre-de-formation) Carsat Hauts-de-France / INRS
* Découvrez le[dossier](https://entreprendre-ensemble.info/les-violences-externes/)consacré aux violences externes
 |
|  |