

PLAN D'ACTION RELATIF A LA PREVENTION DE LA PENIBILITE AU TRAVAIL

Préambule

Le législateur a souhaité renforcer le dispositif de prévention des risques professionnels avec la prise en compte par les entreprises des facteurs de pénibilité au travail et la mise en place de plan d'actions.

Selon l'article L4121-1 du code du travail, « *L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs. 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 de moyens adaptés.*

L'employeur veille à l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances et tendre à l'amélioration des situations existantes. »

La pénibilité au travail est caractérisée par une exposition à un ou plusieurs facteurs de risques professionnels susceptibles de laisser des traces durables, identifiables et irréversibles sur la santé. Ces facteurs sont liés à des contraintes physiques marquées, un environnement physique agressif ou à certains rythmes de travail.

Le plan d'action proposé s'inscrit dans une démarche préventive.

Son objet est de permettre aux salariés exposés à des facteurs de risques de bénéficier de mesures visant à réduire ces risques de manière à leur permettre de travailler plus longtemps tout en préservant leur santé.

Article 1 - Le contenu du plan d'action

Le plan d'action doit traiter au moins l'un des 2 thèmes suivants :

- La réduction des poly- expositions aux facteurs de pénibilité,
- L'adaptation et l'aménagement du poste de travail

En outre, il doit contenir des dispositions sur 2 des thèmes suivants :

- L'amélioration des conditions de travail, notamment sur le plan organisationnel,
- Le développement des compétences et des qualifications,
- L'aménagement des fins de carrière,
- Le maintien en activité des salariés exposés aux facteurs de pénibilité

Chaque thème retenu est assorti d'objectifs et d'indicateurs chiffrés.

Article 2 - Notre démarche

En amont du plan, nous avons procédé :

- à la mesure du bruit
- A la mesure de la luminosité

Puis analysé les risques professionnels et procédé à une refonte du DUER (document unique d'évaluation des risques professionnels).

Une délégation du CHSCT a été associée à la démarche lors de la visite des sites effectuée au cours du second semestre.

Le CHSCT, qui constitue un acteur clé dans cette démarche, a été formé à l'évaluation des risques professionnels (*pour Levallois et Lyon uniquement, Marseille venant tout juste de renouveler son CHSCT*).

4 DUER ont été réalisés pour TMG. Ils concernent le site de Dreux et les 3 sites de Levallois situés au 113 rue Victor Hugo, 4 rue de la gare et 4 bis rue de la gare.

Les DUER ont été validés. Ils constituent le socle nécessaire à la détermination des facteurs de pénibilité.

La Direction a identifié les risques en s'appuyant sur :

- Les DUER,
- Le relevé des éventuelles maladies professionnelles,
- Les travaux effectués notamment par l'INRS relatifs au travail en centre d'appels.

Le CHSCT a été informé du projet de plan d'action et a fait part à la Direction de ses idées et remarques.

Une fois le projet de plan d'action arrêté, ce dernier a été présenté en séance plénière au Comité d'entreprise

Article 3 – le calendrier

Les différentes étapes sont reprises dans le calendrier suivant :

- 1^{er} semestre : mesure du bruit par un organisme agréé
- 1^{er} semestre : mesure de la luminosité des plateaux par les services de santé au travail
- Juillet : formation des membres du CHSCT à leurs missions et notamment à l'analyse des risques professionnels
- Juillet : présentation en séance CHSCT en présence du médecin du travail en charge de la santé au travail des sites de Levallois de la méthodologie retenue et du support du DUER avec mise en œuvre pratique relative au plateau du 113 rue Victor Hugo concernant la prestation du CNT.
- Septembre : visite du site de Dreux par une délégation du CHSCT
- Octobre : présentation du DUER de Dreux au CHSCT en présence du médecin du travail en charge de la santé au travail des salariés de Dreux et d'un ergonomiste.
- Novembre : visite des sites de Levallois en présence d'une délégation du CHSCT
- Décembre : validation par le CHSCT en présence du médecin du travail des DUER des 3 sites de Levallois
- Le 13 décembre 2011: analyse des facteurs de pénibilité, proposition au CHSCT du projet de plan d'action relatif à la pénibilité, échanges.
- Le 20 décembre 2011 : présentation du projet de plan d'action au CE
- Fin décembre : dépôt du plan d'action.

Article 4 – la définition des facteurs de risques professionnels.

Le décret du 30 mars 2011 définit les facteurs de risques suivants :

- Au titre des contraintes physiques marquées :
 - Les manutentions manuelles de charges lourdes,
 - Les postures pénibles définies comme positions forcées des articulations,
 - Les vibrations mécaniques.
- Au titre de l'environnement physique agressif :
 - Les agents chimiques dangereux,
 - Les activités exercées en milieu hyperbare,
 - Les températures extrêmes,
 - Le bruit
- Au titre de certains rythmes de travail :
 - Le travail de nuit,
 - Le travail en équipes successives alternantes,

- Le travail répétitif caractérisé par la répétition d'un même geste à une cadence contrainte, imposée ou non par le déplacement automatique d'une pièce ou par la rémunération à la pièce avec un temps de cycle défini.

Nous avons retenu comme facteur de pénibilité lié à notre activité le bruit.

Le code du travail précise les paramètres physiques utilisés comme indicateur du risque à 3 niveaux :

- Des actions doivent être engagées dès que les salariés sont soumis à une exposition quotidienne de plus de 80 dB(A) sur 8 heures et un niveau de pression acoustique de crête de 135dB(C)
- Des actions complémentaires et individualisées plus strictes sont nécessaires si le seuil dépasse 85 dB(A),
- En tout état de cause, les valeurs d'exposition qui ne peuvent être dépassées sont : un niveau d'exposition quotidienne au bruit de 87 dB(A) ou un niveau de pression acoustique de crête de 140 dB(C).

Les mesures réalisées sur nos différents plateaux démontrent que les seuils légaux sont respectés.

Article 5 – la population concernée par le présent plan d'action

Sont concernés par cet accord les salariés occupant un poste de Téléconseiller (cette population représentant plus de 50% de l'effectif de l'entreprise) exerçant leur fonction sur les unités de travail dénommée « plateau » ou « centre d'appels ».

Article 6 - l'analyse des contraintes et facteurs de pénibilité

Compte tenu des actions de prévention mises en place par l'entreprise, aucun risque majeur à date n'a été relevé.

L'activité de téléconseiller n'entraîne pas d'accident de travail qui engendrerait la détection d'un facteur de pénibilité. La majorité des accidents déclarés sont des accidents de trajet.

Il est également précisé que nous n'avons aucun cas de reconnaissance de maladie professionnelle par mi les salariés de l'entreprise, ce qui renforce le constat fait ci-dessus.

Afin néanmoins d'affiner notre analyse et renforcer notre démarche de prévention, nous avons procédé à l'inventaire des facteurs de risques en dissociant les contraintes physiques et les facteurs de stress.

- Les contraintes physiques identifiées sont :
 - Le bruit (casque et environnement),
 - Le travail statique sur écran (luminosité, posture)

- Les facteurs de stress :
 - Des cadences élevées,
 - Une autonomie limitée par le respect des scripts plus ou moins important selon les opérations,
 - Un contrôle de la productivité (affichage à l'écran de la durée de l'appel, du nombre de clients en attente, des objectifs, du classement en cas de challenges...)
 - La répétitivité des tâches,
 - La charge mentale (plusieurs tâches simultanées),
 - L'agressivité des clients,
 - La sollicitation forte de l'attention,
 - Les horaires décalés sur certaines opérations.

Article 7 : la prise en compte du bruit

Il est rappelé que l'entreprise a procédé en 2011 à la mesure du bruit ambiant et au casque. Différentes actions de prévention individuelles et collectives ont été mise en place.

Concernant le bruit au casque :

- L'équipement en 2010 de casques adaptés à l'activité visant à supprimer les risques de choc acoustique,
- Le paramétrage des casques à un niveau 2 : niveau le plus élevé recommandé pour une activité de 8h

Concernant le bruit ambiant :

- La mise en place sur la plupart des sites de dalles de plafond absorbantes,
- Un cloisonnement partiel des postes de téléconseillers avec des parois transparentes vitrées à mi-hauteur équipées de mousses absorbantes,

Concernant l'organisation du travail :

- L'existence de pause rémunérée par cession correspondant à 5 minutes par heure travaillée.

Au regard de l'ensemble de ces mesures, il nous est apparu nécessaire, de mettre en place des actions complémentaires pour certaines catégories de salariés :

- Les salariés ayant une ancienneté importante, (et donc exposés dans la durée au bruit)
- Les salariés en fin de carrière
- Les salariés étant amenés à changer d'opération

Il faudra également prendre en compte la typologie de l'opération, certaines opérations étant susceptibles d'engendrer un niveau de stress différent.

Les actions arrêtées sont les suivantes :

- 7-1 : Des actions médicales

Le rôle du médecin du travail est essentiel. Il doit aider à évaluer l'effet du bruit sur leur santé, identifier les salariés à risque et préconiser des mesures de protection.

L'estimation des pertes auditives peut être effectuée par un examen médical : l'audiogramme.

Les partenaires sociaux, la médecine du travail et la Direction ont d'un commun accord défini la fréquence de la réalisation de l'audiogramme : celui-ci sera réalisé à minima pour tous les salariés ayant au moins 4 ans d'ancienneté.

La périodicité sera ramenée à 2 ans pour les salariés ayant une ancienneté supérieure à 4 ans.

En cas de gêne ayant des conséquences sur la santé des salariées concernées, la Direction s'efforcera d'adapter l'organisation du travail de la salariée sur des plages horaires moins contraignantes. L'emplacement du collaborateur pourra également être revu.

- 7-2 : Des actions d'information

Une information des salariés à l'embauche sera effectuée concernant les risques liés au bruit, les actions mises en place par l'entreprise, les recommandations.

Pour ce faire, un guide de prévention sera mis en place au cours du 1^{er} semestre 2012.

Le projet sera présenté au CHSCT et médecin du travail.

Article 8 – la prise en compte du travail statique sur écran

- Le risque de TMS

L'entreprise a pris les dispositions nécessaires pour prévenir ce type de risque (chaises réglables, bords de table arrondis, ...).

Néanmoins, des mesures de protection complémentaire sur demande du médecin du travail pourront être mises en place à titre individuel (tapis ergonomiques).

- La pénibilité liée à la posture

Une sensibilisation des salariés à la bonne posture sera effectuée à l'embauche au plus tard à compter du 1^{er} juillet 2012 via la mise en place d'un guide de prévention.

Le médecin du travail apporte une sensibilisation complémentaire.

- La pénibilité résultant de l'utilisation d'écran

L'entreprise a équipé les postes de travail de matériel adapté de façon à réduire la pénibilité. Les postes informatiques sont en grande partie dotés de grand écran plat.

Il est rappelé également l'existence de pause, limitant le travail sur écran en continu à 1h30 voire 2h dans la très grande majorité des cas.

Afin de limiter la pénibilité, une sensibilisation des salariés au réglage de la luminosité et des contrastes est également prévue à l'embauche via le guide de prévention.

Article 9 – la prise en compte des facteurs de stress

Afin de pouvoir définir des actions de prévention du stress, l'entreprise procèdera en 2012 à l'analyse des risques psychosociaux.

Cette analyse sera alors présentée au CHSCT.

Des actions de prévention complémentaires seront alors intégrées au DUER .

Des actions de formation pourront être mises en place (elles ont d'ores et déjà été prévues au plan de formation 2012/2013 présenté en novembre au CE)

Article 10– enquête de satisfaction

La mise en place d'une enquête de satisfaction a été décidée. Celle-ci sera réalisée au 1^{er} trimestre 2012 puis tous les 2 ans.

Une partie du questionnaire concerne les conditions de travail.

L'analyse des résultats pourra amener l'entreprise à proposer des actions complémentaires.

Article 11 – la mise en place d'entretiens à la demande du salarié

Tout téléconseiller pourra demander à être reçu par le service RH en cas de pénibilité perçue.

Un questionnaire sera mis en place.

Une commission trimestrielle sera chargée d'analyser les données issues de ces entretiens (nombre d'entretiens, motif de la pénibilité remonté, ...)

L'entreprise sera ainsi amenée à se doter d'outils d'analyse.

La conjonction d'éléments issus de l'enquête de satisfaction, des entretiens effectués à la demande des salariés, des entretiens annuels et des entretiens de seconde partie de la vie professionnelle constituera le socle nécessaire à la mise en place d'une réflexion complémentaire qui pourra engendrer des plans d'actions complémentaires (par exemple : la mise en place d'une cellule d'écoute)

Article 12 – les indicateurs et le suivi du plan d'action

Un reporting annuel auprès du CHSCT sera mis en place, comprenant les indicateurs suivants :

Indicateur n°1 : suivi des audiogrammes (art.7-1)

- Il sera demandé à chaque médecin du travail de bien vouloir communiquer à l'employeur le nombre d'audiogrammes réalisés chaque année
- Ce nombre sera mis en corrélation avec le nombre de visites médicales périodiques.

L'objectif est que 100% des téléconseillers ayant au moins 4 ans d'ancienneté aient eu un audiogramme.

Indicateur n°2 : le suivi des entretiens à l'initiative des salariés concernant la pénibilité

- Le nombre et le contenu des entretiens des salariés avec le service RH sera comptabilisé et analysé chaque trimestre.

L'objectif est que 100% des salariés en ayant fait la demande aient eu un entretien.

Les membres du CHSCT et la médecine du travail seront amenés à échanger sur les avancées prévues et pourront être amenés à proposer des actions complémentaires.

La cohérence des données de l'entreprise et du service de santé au travail sera vérifiée

Article 13 – date d'effet et durée du plan

Le plan d'action rentrera en application au 1^{er} janvier 2012.

Il est mis en place pour une durée de 3 ans.

Il est précisé qu'un avis favorable à l'unanimité a été rendu par les représentants du personnel consultés (CHSCT et CE)

Article 14 – dépôt et publicité

Le plan d'action fera l'objet d'un dépôt auprès de la DIRRECTE avant le 31 décembre 2011.

Fait à Levallois, le 21 décembre 2011

Christine COSTE

Directrice des Ressources Humaines

