

**DOCUMENT UNIQUE DES RISQUES TO BE CONTINUED**  
**VERSION DU 09/08/2023**

Facteurs de risque identifiés (liste non exhaustive)	Dommages possibles (les principaux)	Postes, activités, salariés concernés	Exposition au risque (fréquence – gravité)  Fréquence, F, de 1 à 4 Rare à Fréquent Gravité, G, de 1 à 4 Peu grave à dangereux	Moyens de prévention (collective - individuelle) mis en place par l'employeur
<b><u>Cancérogènes Mutagènes ou Reprotoxiques (CMR)</u></b>			Néant	
<b><u>Autres facteurs chimiques</u></b> Ménage sous-traité			Néant	
<b><u>Facteurs biologiques</u></b> <b><u>Risques infectieux</u></b>			Néant	
<b><u>Facteurs physique</u></b>  Fumées  Rayonnements : -UV, Laser, Infrarouges -Ionisants, RX  Poussières  Ventilation			Néant	

<b>Facteurs de risque</b> (liste non exhaustive)	<b>Dommages possibles</b> (les principaux)	<b>Postes, activités, salariés concernés</b>	<b>Exposition au risque</b> (fréquence – gravité)	<b>Protection mise en place</b> (collective – individuelle)
Vibrations  Confort thermique - Intempéries  Ambiance sonore  Ambiance lumineuse				Chauffage des locaux, Téléphones avec niveau de sonnerie réglable  Lumière du jour + lumière artificielle, adaptée aux postes de travail, fenêtres dans les espaces principaux
<u><b>Situations de travail</b></u>  Contact public, clients, isolement  Postures contraignantes  Multiplicité des lieux de travail  Travail sur écran	Agression, et agression téléphonique   Risque liés aux transports et déplacements  TMS du rachis et des membres supérieurs	Tous les salariés Agression verbale et téléphonique   Salariés se déplaçant en clientèle  Tous les salariés travaillant sur écran	Faible - modéré   Faible - modéré  Faible - modéré	documentation de toute interaction potentiellement problématique. Cela peut aider à fournir des preuves en cas de besoin.   Respect du code de la route Privilégier les transports en commun  Sièges réglables, bureaux en bon état, réglage individuel et personnalisable
<u><b>Facteurs psycho sociaux</b></u>	Mal être Souffrance au travail Stress Encadrement Charge mentale et charge de travail	Tous les salariés	Faible - modéré	<b>**Mesures collectives :**</b> 1. <b>**Communication ouverte :**</b> Favorisez un environnement de communication ouverte et transparente entre vous et votre associé. Cela peut aider à résoudre les problèmes rapidement et à éviter l'accumulation de malentendus.  2. <b>**Gestion du travail :**</b> Organisez et planifiez les tâches de manière équilibrée afin d'éviter une charge excessive de travail pour l'un ou l'autre associé. Définissez des priorités claires et encouragez une répartition équitable des responsabilités.

				<p>3. <b>**Support mutuel :**</b> Encouragez le soutien mutuel entre associés en cas de difficultés. Créez un esprit d'équipe et de collaboration pour réduire le stress et la souffrance éventuels.</p> <p style="text-align: center;"><b>**Mesures individuelles :**</b></p> <p>1. <b>**Formation et développement :**</b> Investissez dans votre développement professionnel pour acquérir des compétences de gestion du stress, de gestion du temps et de communication. Cela peut vous aider à mieux gérer les situations difficiles.</p> <p>2. <b>**Équilibre travail-vie personnelle :**</b> Mettez en place des pratiques pour maintenir un équilibre sain entre votre vie professionnelle et personnelle. Définissez des limites claires pour éviter de vous surcharger.</p> <p>3. <b>**Auto-évaluation :**</b> Encouragez-vous mutuellement à surveiller régulièrement votre bien-être mental et émotionnel. Si des signes de mal-être ou de stress apparaissent, prenez des mesures pour les gérer rapidement.</p> <p>4. <b>**Débriefing régulier :**</b> Planifiez des moments réguliers pour discuter des défis et des réussites de manière constructive. Cela peut aider à identifier les problèmes potentiels et à trouver des solutions ensemble.</p>
--	--	--	--	---

<b>Facteurs de risque</b> (liste non exhaustive)	<b>Domages possibles</b> (les principaux)	<b>Postes, activités, salariés concernés</b>	<b>Exposition au risque</b> (fréquence – gravité)	<b>Protection mise en place</b> (collective – individuelle)
<b><u>Facteurs d'accidents</u></b>				
Chute de personne - Escalier	Blessures, contusions, fractures, traumatismes	Tous les salariés et clients	Moyen	Zones de circulation libres, plan des locaux avec indication des issues de secours Rambarde de sécurité.
Outils tranchants	Coupure, blessure, abrasion	Ciseaux Manipulation de papiers, courriers	Faible	Ciseaux rangés Trousse à pharmacie sur site

Chute d'objets	Traumatisme, écrasement, blessure, fractures	Zones de stockage	Faible	Marche pied
Risques électriques	Mort, choc électrique, brûlures, électrisation	Tous les salariés	Faible	
Risque incendie explosion	Brûlure, décès, blessures, fractures, commotions	Tous les salariés	Faible	Extincteurs sur place avec contrôle des installations
Hygiène et santé		Tous les salariés	Néant	Sanitaires hommes/femmes, distributeur de savon dans la cuisinette
<b><u>Covid-19 (en cas de récurrence)</u></b>				
Risques biologiques liés à l'épidémie de Covid-19	Covid-19	Tous les salariés et clients	Significatif	<p>MESURES GENERALES</p> <p>Dans les départements soumis aux mesures renforcées: élaboration et affichage d'un plan d'actions</p> <p>Mise en place généralisée du télétravail</p> <p>Mise à disposition et obligation du port de masques</p> <p>Désignation d'un référent Covid</p> <p>Respect des mesures de distanciation sociale</p> <p>Respect de l'hygiène des mains, des gestes barrières, ainsi que du nettoyage, de la ventilation, de l'aération des locaux, de la mise en œuvre d'une politique de prévention et de la gestion des flux de personnes</p> <p>Aération régulière des pièces fermées (le HCSP recommande d'aérer durant quelques minutes au minimum toutes les heures)</p> <p>Les salariés sont invités à télécharger l'application "Tous anticovid"</p> <p>Les moments de convivialité réunissant les salariés en présentiel dans le cadre professionnel sont suspendus.</p>
Risques liés à l'absence de port du masque	Covid-19	Tous les salariés et clients	Significatif	<p>Port du masque obligatoire dans les lieux collectifs clos.</p> <p>Il s'agit soit d'un masque « grand public filtration supérieure à 90% » (correspondant au masque dit de « catégorie 1 »), soit d'un masque de type chirurgical.</p> <p>Les masques grand public filtration supérieure à 90% (correspondant au masque dit de « catégorie 1 ») doivent avoir satisfait aux tests garantissant les performances listées en annexe 3.</p> <p>Les masques couvrent à la fois le nez, la bouche et le menton</p>

Risques liés à l'absence de respect de l'hygiène et des gestes barrières	Covid-19	Tous les salariés et clients	Significatif	<p>Pour les salariés travaillant seuls dans un bureau (ou une pièce) nominatif, ils n'ont pas à porter le masque dès lors qu'ils se trouvent seul dans leur bureau.</p> <p>Le port du masque s'impose dans les établissements recevant du public.</p> <p>Se laver régulièrement les mains à l'eau et au savon (dont l'accès doit être facilité avec mise à disposition de serviettes à usage unique) ou par une friction hydro-alcoolique</p> <p>Se couvrir systématiquement le nez et la bouche en toussant ou éternuant dans son coude</p> <p>Se moucher dans un mouchoir à usage unique à éliminer immédiatement dans une poubelle à ouverture non-manuelle</p> <p>Éviter de se toucher le visage, en particulier le nez, la bouche et les yeux ou de toucher son masque</p> <p>Ne pas se serrer les mains ou s'embrasser pour se saluer, ne pas faire d'accolade</p>
Risques liés à l'absence de respect des règles de distanciation sociale	Covid-19	Tous les salariés et clients	Significatif	<p>Respect d'une distance physique d'au moins 1 mètre entre les personnes</p> <p>La distanciation entre deux personnes est portée à deux mètres lorsque le masque ne peut être porté. Il en est de même dans les espaces de restauration collective</p>
Risques liés au travail en bureaux partagés	Covid-19	Tous les salariés et clients	Significatif	<p>Mise en place généralisée du télétravail pour les tâches "télétravaillables" (5 jours sur 5 - possibilité d'1 journée de présentiel à la demande du salarié)</p> <p>Mise à disposition de masques</p> <p>Décalage des horaires de travail pour les salariés en présentiel pour éviter les heures d'affluence dans les transports et au sein des locaux (réduire les croisements et concentration de personnel)</p>
Risques liés au partage d'équipements communs	Covid-19	Tous les salariés et clients	Significatif	<p>Nettoyage journalier des équipements</p> <p>Mise à disposition de lingettes désinfectantes</p>
Risques liés au déplacement en clientèle	Covid-19	Tous les salariés et clients	Significatif	<p>Quand le déplacement est absolument nécessaire: le collaborateur est équipé d'un masque et de gel</p>

Risques liés à la prise de repas	Covid-19	Tous les salariés et clients	Significatif	Un email est envoyé par le responsable hiérarchique pour s'assurer du respect des gestes barrières chez le client  Déjeuner seul Respecter une distanciation physique d'au moins deux mètres
Risques liés à l'utilisation de véhicules	Covid-19	Tous les salariés et clients	Significatif	La présence de plusieurs salariés dans un véhicule est possible à la condition du port du masque par chacun, de l'hygiène des mains et de l'existence d'une procédure effective de nettoyage / désinfection régulière du véhicule. Les personnes à risque de forme grave de Covid-19 portent des masques de type chirurgical.
Risques de contamination manu-portée	Covid-19	Tous les salariés et clients	Significatif	Mise en place des procédures de nettoyage / désinfection journalière des objets et points contacts que les salariés sont amenés à toucher sur les postes de travail et dans tous lieux sous responsabilité de l'employeur, y compris les sanitaires,  En cas d'échanges / manipulations d'objets entre salariés ou entre salariés/clients – autres personnes : - Nettoyage / désinfection desdits objets, avec un produit actif sur le virus SARSCoV-2 ; - Hygiène systématique des mains avant et après la séquence d'usage par le salarié et les clients ou autres personnes concernées à l'eau et au savon de préférence, ou par friction hydro-alcoolique ; - Information des salariés et des clients ou personnes concernées par ces procédures
Risques de contamination par contact avec une personne contaminée	Covid-19	Tous les salariés et clients	Significatif	Installations de poubelles à ouverture non manuelle pour éliminer les déchets susceptibles d'être contaminés  Rester chez soi en cas de symptômes évocateurs du Covid-19 et contacter son médecin traitant (en cas de symptômes graves, appeler le 15)  En cas de personne symptomatique sur le lieu de travail, mettre en place le protocole suivant: 1- Isoler la personne symptomatique dans une pièce dédiée et aérée en appliquant immédiatement les gestes barrière, garder une

<p><b><u>Risques liés au télétravail :</u></b></p> <p>TMS, gêne oculaire, fatigue, maux de tête, douleurs cervicales, épilepsie</p>	<p>Covid-19</p>	<p>Tous les salariés</p>	<p>Significatif</p>	<p>distance raisonnable avec elle (au moins un mètre) avec port d'un masque chirurgical.</p> <p>2- Mobiliser le professionnel de santé dédié de l'établissement, un sauveteur/secouriste du travail formé au risque Covid ou le référent Covid, selon l'organisation locale. Lui fournir un masque avant son intervention</p> <p>3- En l'absence de signe de gravité, contacter le médecin du travail ou demander à la personne de contacter son médecin traitant pour avis médical. Si confirmation d'absence de signes de gravité, organiser son retour à domicile en évitant les transports en commun.</p> <p>4- Après la prise en charge de la personne, prendre contact avec le service de santé au travail et suivre ses consignes, y compris pour le nettoyage et la désinfection du poste de travail et le suivi des salariés ayant été en contact avec le cas.</p> <p>5- Si le cas Covid est confirmé, l'identification et la prise en charge des contacts seront organisées par les acteurs de niveaux 1 et 2 du contact-tracing (médecin prenant en charge le cas et plateformes de l'Assurance maladie). Les contacts évalués « à risque » selon la définition de Santé publique France seront pris en charge et placés en quarantaine. Des dérogations peuvent être accordées (professionnels d'établissements de santé ou médicosociaux ou d'opérateurs d'importance vitale...). Les acteurs du contact-tracing pourront s'appuyer sur les matrices des contacts en entreprise réalisées par le référent pour les cas avérés ainsi que, le cas échéant, sur la médecine du travail pour faciliter l'identification des contacts et leur qualification (« à risque » ou « à risque négligeable »).</p> <p>Auto-surveillance par les salariés de leur température : Toute personne est invitée à mesurer elle-même sa température en cas de sensation de fièvre avant de partir travailler et plus généralement d'auto-surveiller l'apparition de symptômes évocateurs de Covid-19</p> <p>Régler la luminosité de l'ordinateur. Orienter l'écran en fonction de la luminosité de la pièce. Installer un éclairage d'appoint si l'éclairage est insuffisant</p>
---	-----------------	--------------------------	---------------------	--

<p>Isolement, hyper-connexion au travail, difficultés potentielles d'associer vie professionnelle et vie personnelle, altération de la concentration, excès d'autonomie, stress</p>	<p>Covid-19</p>	<p>Tous les salariés</p>	<p>Significatif</p>	<p>Faire des exercices visuels afin de reposer l'œil.  Prévoir les temps de pause régulièrement et alterner de position de travail.  Alterner des tâches bureautiques avec d'autres tâches.  Vérifier son positionnement par rapport au clavier d'ordinateur et à l'écran.  Ne pas hésiter à rehausser ses jambes pour une meilleure circulation en cas de position assise prolongée.  Rappel des règles de gestion du temps.  Favoriser la communication avec le responsable hiérarchique et les collègues.</p> <p>Installer le poste de travail dans un espace dédié  Maintien du contact avec le salarié en télétravail  Mise à disposition et utilisation d'outils de communication  Organisation de réunions d'équipes régulières  Respecter le droit à la déconnexion  Fixation d'objectifs et suivi de l'activité  Prise des pauses habituellement prises sur le lieu de travail  Assistance informatique pour la mise en place de télétravail (accès aux logiciels professionnels nécessaires à l'activité)</p>
---	-----------------	--------------------------	---------------------	---

## **\*\*Politique de Communication Respectueuse\*\***

### **\*\*Introduction :\*\***

Au sein de notre centre de formation, nous croyons en l'importance de maintenir un environnement de travail positif et respectueux. Notre politique de communication respectueuse vise à promouvoir des interactions harmonieuses et constructives entre tous les membres de l'équipe. Cette politique s'applique à toutes les formes de communication, y compris les échanges verbaux et téléphoniques.

### **\*\*Principes de Base :\*\***

1. **\*\*Respect Mutuel :\*\*** Nous nous engageons à traiter tous les individus avec respect et dignité, qu'il s'agisse de collègues, de clients, de fournisseurs ou de partenaires externes.
2. **\*\*Écoute Active :\*\*** Nous favorisons une écoute attentive et respectueuse lors des interactions. Cela signifie donner à chaque personne la possibilité de s'exprimer sans interruption et en accordant une attention sincère à leurs préoccupations.
3. **\*\*Langage Positif :\*\*** Nous privilégions l'utilisation d'un langage positif et constructif dans nos communications. Nous évitons les termes offensants, les critiques non constructives et les propos dégradants.
4. **\*\*Gestion des Différends :\*\*** En cas de désaccord ou de conflit, nous nous engageons à aborder les situations de manière calme et professionnelle. Nous recherchons des solutions mutuellement bénéfiques et évitons les réactions impulsives.

### **\*\*Responsabilités :\*\***

1. **\*\*Direction et Gestion :\*\*** La direction s'engage à montrer l'exemple en adoptant une communication respectueuse et en créant un environnement où chacun peut s'exprimer librement sans craindre de répercussions négatives.
2. **\*\*Tous les Membres :\*\*** Chaque membre de l'équipe est responsable de maintenir une communication respectueuse. Cela comprend la manière dont nous parlons, écoutons, écrivons des courriels et gérons les conversations téléphoniques.

### **\*\*Mécanismes de Mise en Œuvre :\*\***

1. **\*\*Protocoles de Gestion :\*\*** Nous mettrons en place des protocoles clairs pour gérer les situations de conflit et les agressions verbales, en favorisant des solutions respectueuses et constructives.
3. **\*\*Révision Continue :\*\*** Cette politique sera revue périodiquement pour s'assurer qu'elle reste pertinente et adaptée à nos besoins en évolution.

### **\*\*Sanctions :\*\***

Tout comportement allant à l'encontre de cette politique de communication respectueuse pourra entraîner des mesures disciplinaires appropriées, conformément à nos politiques internes.

**En adoptant cette politique de communication respectueuse, nous nous engageons à créer un environnement de travail où chacun peut s'exprimer librement, partager des idées et collaborer efficacement, tout en maintenant le respect et la dignité pour tous.**

## **\*\*Protocole de Gestion des Situations de Conflit et des Agressions Verbales\*\***

### **\*\*1. Identification et Reconnaissance :\*\***

- Tout membre de l'équipe qui est témoin ou victime d'une situation de conflit ou d'agression verbale doit signaler immédiatement l'incident aux associés.

### **\*\*2. Intervention Initiale :\*\***

- Les associés prendront connaissance de l'incident et convoqueront les parties impliquées pour une discussion confidentielle.  
- L'objectif de la discussion initiale est d'obtenir une compréhension complète de l'incident et des points de vue des parties impliquées.

### **\*\*3. Médiation :\*\***

- Si le conflit implique plusieurs membres de l'équipe, les associés pourront désigner un médiateur neutre pour faciliter la discussion.  
- La médiation vise à encourager un dialogue ouvert et constructif, où chaque partie peut exprimer ses préoccupations et ses points de vue.

### **\*\*4. Recherche de Solutions :\*\***

- Les parties impliquées sont encouragées à proposer des solutions pour résoudre le conflit de manière équitable et acceptable pour toutes les parties.  
- Les associés pourront apporter des suggestions et guider le processus de recherche de solutions.

### **\*\*5. Plan d'Action :\*\***

- Une fois qu'un consensus sur la résolution est atteint, un plan d'action sera élaboré en définissant les étapes concrètes à suivre pour mettre en œuvre les solutions convenues.

### **\*\*6. Suivi et Évaluation :\*\***

- Les associés assureront un suivi régulier pour s'assurer que les mesures convenues sont mises en place et que la situation s'améliore.  
- En cas de besoin, des ajustements au plan d'action pourront être effectués pour garantir une résolution complète.

### **\*\*7. Respect de la Confidentialité :\*\***

- Toutes les discussions liées au conflit ou aux agressions verbales seront traitées de manière confidentielle. Aucune information ne sera divulguée à des tiers sans le consentement des parties impliquées.

### **\*\*8. Aucune Répercussion Négative :\*\***

- Aucun membre de l'équipe ne subira de représailles ou de sanctions pour avoir signalé un conflit ou une agression verbale. La politique de communication respectueuse s'applique à tous.

### **\*\*9. Révision de la Politique :\*\***

- Les associés réviseront régulièrement ce protocole et les politiques associées pour garantir qu'ils restent pertinents et efficaces.

**En adoptant ce protocole, notre objectif est de favoriser un environnement de travail où les conflits sont traités de manière respectueuse et constructive, et où les agressions verbales sont résolues de manière appropriée. Nous encourageons la communication ouverte et la recherche de solutions mutuellement bénéfiques pour maintenir un lieu de travail harmonieux et productif.**