



**Améliorer
la politique
d'accueil**
dans l'entreprise
et au poste de travail

02
Enjeux de l'accueil

05
Démarche d'accueil

07
Personnel accueillant

08
Accueil général

11
Accueil au poste

ENJEUX DE L'ACCUEIL

PROFIL DES NOUVEAUX ARRIVANTS DANS L'ENTREPRISE

On a tous été *nouveau** un jour... à l'école, dans nos loisirs, dans un club, une association, ou dans une entreprise... Mais être nouveau dans une entreprise, qu'est-ce que cela signifie ?



Etre nouveau, c'est découvrir un environnement inhabituel, ne pas connaître les risques...

Toute personne arrivant dans une nouvelle entreprise ou affectée à un nouveau poste de travail, est particulièrement exposée aux risques professionnels.

*On entend par *nouveau*, tout nouvel arrivant dans une entreprise : un stagiaire, un premier ou nouvel emploi, un intérimaire, une personne mutée en interne, un apprenti, une personne en formation par alternance...

Les nouveaux arrivants représentent une catégorie vulnérable de salariés.

Car ils sont affectés à un poste de travail qu'ils ne connaissent ou maîtrisent pas, ils n'ont pas suffisamment conscience des dangers liés à leur nouveau poste, ils peuvent être peu sensibilisés à la prévention des risques professionnels.

De manière générale, il faut donc les aider à se construire une image du risque pour qu'ils acquièrent des compétences en santé et sécurité au travail et ainsi éviter de s'exposer aux risques pour réduire les accidents du travail et les maladies professionnelles.

En effet, parmi tous les accidents du travail en entreprise...

1/4
concernent des salariés ayant
moins de 1 an
d'ancienneté au poste.



Près de **15 %** des accidents graves et mortels surviennent au cours des

3 premiers mois
suivant l'embauche.

(Source : base EPICEA)

- Les **nouveaux** sont donc une catégorie de salariés très vulnérable, et encore plus quand ces nouveaux sont des jeunes.

- Les **jeunes** sont des salariés « particuliers » : c'est souvent un premier poste voire une première expérience dans le monde du travail. Ils ont des a priori, ont peu conscience des risques et ils ont du mal à se projeter dans le futur en terme de santé. C'est leur tendance à prendre plus de risques qui les rend plus vulnérables.

LES STATISTIQUES LE PROUVENT



Les salariés de

18 à 24 ans ont
près de

2 x plus

d'accidents du travail
que les autres salariés.

COMMENT ACCUEILLIR LES NOUVEAUX ARRIVANTS ?

Les profils des jeunes, et de tous les nouveaux de manière générale, sont divers. Il faut donc adapter les messages à faire passer lors de l'accueil en fonction de la sociologie des personnes.



Dans l'entreprise, c'est comme dans la vie quotidienne, il faut **connaître son environnement et ses dangers** pour mieux prévenir les risques d'accidents et de maladies professionnelles.

Un accueil inefficace est une des sources connues de sur-accidentalité des nouveaux. Un bon accueil est donc un enjeu primordial des accueillants.

Mais que faire concrètement ?

La fonction santé et sécurité au travail des accueillants est importante dès l'accueil. Elle va au-delà d'une simple présentation de l'entreprise ou de la remise d'un livret d'accueil, et doit intégrer un accompagnement et un véritable suivi.

Pour permettre au nouveau de travailler en sécurité, il va falloir lui expliquer le travail, s'assurer qu'il a compris, lui transmettre progressivement des connaissances, des savoirs-faire, et valider ses résultats ... un vrai rôle pédagogique !!!

L'accueillant a pour mission de former le nouveau, de le protéger et de l'intégrer.



INTÉGRER LA PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS AU MOMENT DE L'ARRIVÉE DU NOUVEAU DANS L'ENTREPRISE

Accueil général

L'accueil général est la première étape du parcours dans l'entreprise. Cette étape consiste principalement à présenter l'environnement de travail dans lequel le nouveau va travailler, lui faire visiter les locaux, lui remettre des documents du type livret d'accueil, règlement intérieur, etc.



Ce moment doit être également un temps d'échanges privilégié pour aborder les questions de santé et sécurité au travail.

ORGANISER L'ACCUEIL AU POSTE EN S'APPUYANT SUR UNE DÉMARCHE STRUCTURÉE



« L'accueil au poste » est la dernière étape du parcours d'accueil en entreprise. Après avoir reçu des informations générales et parcouru les différentes zones de travail, le nouveau salarié arrive à son poste de travail où il est généralement accueilli par l'encadrement de proximité. Cette étape de découverte et d'apprentissage est déterminante pour un travail de qualité en sécurité. On constate que cette étape est souvent la moins formalisée dans l'entreprise.

Des éléments incontournables :

1. Constituer un support de formation à partir :

- du Document Unique
- des situations dangereuses par poste de travail
- des anomalies, des incidents, des accidents
- des informations recueillies auprès des salariés du poste « ce qui pourrait faire mal en cours de travail ? »
- de la fiche de poste indiquant les situations dangereuses
- des solutions de prévention existantes et appliquées pour faire face à ces situations dangereuses

2. Entraîner le nouveau à :

- maîtriser la tâche normale et à repérer les indicateurs de « bon fonctionnement »
- détecter les situations dangereuses pour identifier les risques (à quoi verra-t-on que la situation n'est plus normale, qu'il peut y avoir un risque et quelles sont les mesures à prendre ?)

3. **Suivre la montée en compétences du nouveau**, faire des points d'étape réguliers et évaluer les acquis des connaissances et le travail réellement effectué en sécurité

4. **Valider la formation** : niveau de compétences en Santé & Sécurité



• Pour le réaliser il faut **faire l'inventaire des risques** liés aux postes de travail, **les évaluer** et **identifier les moyens de prévention existants** (pour éviter, diminuer ou se protéger des risques).

• Il intègre également **un plan d'amélioration** pour progresser en prévention.

Il constitue donc **une référence** pour connaître les risques au poste de travail, il permet de **réaliser les fiches de poste** intégrant la sécurité (*les risques liés à la tâche principale et aux tâches annexes sont identifiés et les protections mises à disposition pour travailler en sécurité sont indiquées sur cette fiche de poste*).

Nota : Les fiches de poste établies avec la participation des salariés serviront de support pour l'accueil et la formation sécurité des nouveaux arrivants (embauché, intérimaire, stagiaire, apprenti ou changement de poste...)

RÔLE CENTRAL DE L'ACCUEILLANT AU POSTE POUR UN TRAVAIL EN SÉCURITÉ DU NOUVEAU

Pour permettre à l'accueillant d'assurer sa mission principale de formation du nouveau en santé et sécurité, il doit être :

- disponible
- pédagogue
- compétent en prévention des risques professionnels.

La prise en charge des nouveaux arrivants par l'accueillant constitue l'étape centrale d'une démarche d'accueil.

DÉMARCHE D'ACCUEIL

MA DÉMARCHE D'ACCUEIL ACTUELLE

PHASE D'ACCUEIL GÉNÉRAL			
Étapes de l'accueil	Types d'actions / informations / supports possibles	Évaluation a posteriori	Personnel accueillant

PHASE D'ACCUEIL AU POSTE			
Étapes de l'accueil	Types d'actions / informations / supports possibles	Évaluation a posteriori	Personnel accueillant

DÉMARCHE TYPE D'ACCUEIL

PHASE D'ACCUEIL GÉNÉRAL			
Étapes de l'accueil	Types d'actions / informations / supports possibles	Évaluation a posteriori	Personnel accueillant
1. Préparation de l'arrivée et accueil dans l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> • Plan d'accès à l'entreprise • Coordonnées du contact dans l'entreprise • Information de l'arrivée d'un nouveau • Etc. 		<ul style="list-style-type: none"> • Un membre de la direction des ressources humaines • Du service Hygiène Sécurité Environnement (HSE) • De l'encadrement • Etc.
2. Présentation de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> • Organisation du travail • Visite des locaux • Process général/qualité • Connaissance des principaux risques • Présentation des règles de sécurité • Mise à disposition des Equipements de Protection Individuelle (EPI) • Etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Quizz • Chasse aux risques • Etc. 	
3. Remise de documents	<ul style="list-style-type: none"> • Livret d'accueil • Livret Sécurité • Règlement Intérieur • Etc. 		
4. Réalisation de formation <i>(optionnelle si prévue lors de l'accueil au poste)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Utilisation de matériels • Sensibilisation aux produits chimiques • Etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Quizz • Tests pratiques • Etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Un formateur interne du service Hygiène Sécurité Environnement (HSE) • Un membre de l'encadrement • Etc.

PHASE D'ACCUEIL AU POSTE			
Étapes de l'accueil	Types d'actions / informations / supports possibles	Évaluation a posteriori	Personnel accueillant
1. Présentation de l'environnement de travail	<ul style="list-style-type: none"> • Visites • Etc. 		<ul style="list-style-type: none"> • Tuteur • Un membre de l'encadrement • Un collègue • Un membre du service HSE • Etc.
2. Présentation du poste de travail	<ul style="list-style-type: none"> • Collègues • Production, qualité • Technologies: machines, matériels, • Etc. 		
3. Présentation des risques au poste de travail	<ul style="list-style-type: none"> • Fiches de poste intégrant la sécurité • Consignes de sécurité • Etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Quizz • Etc. 	
4. Réalisation de formation(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Utilisation de matériels spécifiques • Utilisation de produits chimiques • Sensibilisation • Etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Quizz • Tests pratiques • Etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Un formateur interne • Un membre du service HSE • Un membre de l'encadrement • Etc.
5. Validation des acquis	<ul style="list-style-type: none"> • Entretien avec le nouveau • Observations du nouveau à son poste • Analyse des évaluations a posteriori • Remise à niveau si écarts constatés • Etc. 		

PERSONNEL ACCUEILLANT



SOCIAL

- Identifié dans l'entreprise
- Connaissance de l'entreprise



TECHNIQUE

- Compétences en production / qualité
- Compétences sur les technologies et techniques de l'entreprise



HYGIÈNE, SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

- Compétences en prévention des risques professionnels
 - Les enjeux de la prévention
 - L'analyse d'une situation de travail
 - L'identification/repérage/évaluation des risques
 - Le choix des mesures de prévention
 - Etc.

MON (MES) ACCUEILLANT(S) / SES (LEURS) COMPÉTENCE(S)

COMPÉTENCES À ACQUÉRIR

ACCUEIL GÉNÉRAL



SOCIAL



- **Présentation de l'entreprise**

- *Activités*
- *Organisation des services*
- *Organigramme*
- *Plan du site*
- *Etc.*

- **Organisation du travail**

- *Horaires / pauses*
- *Instances représentatives du personnel*
- *Etc.*

- **Visite des locaux y compris vestiaires, sanitaires, infirmerie, ...**

EXISTANT

À AMÉLIORER

ACCUEIL GÉNÉRAL



TECHNIQUE



- **Process général / qualité**
 - *Vision d'ensemble des activités de l'entreprise*
 - *Description des flux (entrées / valeur ajoutée / sorties)*
 - *Critères de qualité*
 - *Etc.*
- **Remise de documents**

EXISTANT

À AMÉLIORER



HYGIÈNE, SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL



- **Connaissance des principaux risques dans l'entreprise**
 - Document unique d'évaluation des risques
 - Evaluation des connaissances générales sur les risques professionnels
 - Etc.
- **Présentation des règles internes de sécurité**
 - Sécurité incendie
 - Organisation des secours
 - Plan et règles de circulation
 - Zones de travail et de stockage, zones à risques particuliers
 - Utilisation des équipements de protection collective et individuelle
 - Etc.
- **Mise à disposition des équipements de protection individuelle**

EXISTANT

À AMÉLIORER

ACCUEIL AU POSTE



SOCIAL

- **Présentation du poste de travail**
 - *Activités au poste*
 - *Organisation du service*
 - *Présentation de l'environnement*
 - *Etc.*
- **Présentation de l'équipe / des collègues**
 - *Rôles et missions*
 - *Compétences spécifiques*
 - *Etc.*

EXISTANT

À AMÉLIORER



TECHNIQUE



- **Production / qualité**
 - Rendement
 - Contrôle qualité
 - Services, produits
 - Etc.
- **Technologies**
 - Equipements, moyens
 - Etc.

EXISTANT

À AMÉLIORER

ACCUEIL AU POSTE



HYGIÈNE, SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL



- **Connaissance des risques au poste de travail**
 - Document unique d'évaluation des risques
 - Informations sur les accidents survenus
 - Evaluation des connaissances et formation sur les risques au poste de travail
 - Etc.
- **Consignes de sécurité / fiches de poste intégrant la sécurité**
 - Utilisation des équipements de protection collective et individuelle
 - Plan et règles de circulation
 - Zones de travail et de stockage, zones à risques particuliers
 - Etc.
- **Validation des acquis en prévention des risques professionnels**

EXISTANT

À AMÉLIORER



Carsat Retraite
& Santé
au travail
Bourgogne-
Franche-Comté

VOTRE INTERLOCUTEUR
EN RÉGION POUR :



**L'Assurance
Maladie**

RISQUES PROFESSIONNELS