

**ZOOM SUR**



**Violences externes**  
**Protéger les salariés, accompagner les victimes**



© Gaël Kerbaol / INRS / 2024

Le risque de violences externes concerne tout travailleur amené à côtoyer du public. Si les mesures de protection contre les agressions sont nécessaires, revoir la relation de service et l'organisation du travail doit permettre de prévenir des actes ou

propos violents à l'encontre des salariés. Et lorsqu'une agression survient malgré tout, l'entreprise doit être en mesure d'accompagner et de suivre les victimes. [...]

[Lire la suite](#)

## ACTUALITÉS

Risques liés aux contraintes physiques

### Ouverture du Fonds d'investissement dans la prévention de l'usure professionnelle (Fipu)



Depuis le 18 mars 2024, les entreprises relevant du régime général ainsi que les travailleurs indépendants cotisant à l'assurance volontaire de la branche AT/MP peuvent demander à bénéficier du Fonds d'investissement dans la prévention de l'usure professionnelle (Fipu). Doté par la branche AT/MP de 200 millions d'euros en 2024, dont 150 millions destinés aux entreprises, le Fipu vise à soutenir la prévention de trois facteurs de risques liés à des contraintes physiques : les manutentions manuelles de charge, les postures pénibles et les vibrations mécaniques. Au niveau des entreprises, les subventions qui peuvent être accordées sont destinées à participer : au financement d'équipement, de diagnostic ou de formation ; à la réalisation d'actions de sensibilisation aux facteurs de risques considérés ; aux aménagements de postes de travail proposés par le médecin du travail ; à la prise en charge des frais de personnel dédiés à la mise en œuvre d'actions de prévention. Les demandes doivent être réalisées en ligne via le service ouvert sur le site [net-entreprises.fr](http://net-entreprises.fr).

[En savoir plus](#)

## Table-ronde Agir pour la prévention des lombalgies



Les lombalgies représentent la 3<sup>e</sup> cause d'invalidité des salariés du régime général et sont responsables de 30% des arrêts de travail de plus de 6 mois. Mais quelles sont les origines de ces douleurs lombaires ? Quels sont les secteurs d'activité les plus concernés ? Les moyens d'action pour empêcher leur apparition ? La nouvelle émission des Rendez-vous de Travail & Sécurité dédiée aux lombalgies est disponible en replay. Analyses d'experts, témoignages d'entreprises et séances de questions-réponses sont au programme.

[▶ Visionner l'émission](#)

## Assurance maladie-risques professionnels Une convention nationale d'objectifs signée par quatre organisations de maîtres d'ouvrage



L'Assurance maladie-risques professionnels, ainsi que l'Union sociale pour l'habitat (USH), l'Union nationale des aménageurs (Unam), la Fédération des promoteurs immobiliers (FPI) et le Pôle habitat FFB ont signé une nouvelle convention nationale d'objectifs qui fixe un programme d'actions de prévention spécifique destinées aux maîtres d'ouvrage. Cette

convention a pour objectif la réduction des risques professionnels majoritairement les risques de chutes et les manutentions manuelles. Dans cette optique, la convention nationale d'objectifs permet de financer des actions de formation, des études techniques en vue d'intégrer la prévention en phases de conception et réalisation, ainsi que d'acquérir des matériels telles que des protections collectives contre les chutes de hauteur en toiture ou de financer des prestations de service pour réduire les risques.

[▶ En savoir plus](#)

Health at work challenge

### **Sensibiliser les écoles d'ingénieurs et de management à la santé et sécurité au travail**



Le Health at work challenge 2024 a récompensé trois étudiants de Master 2 en Gestion des ressources humaines de l'IAE Clermont Auvergne à l'issue d'une finale qui s'est déroulée le 12 mars 2024 à Paris. Créée par l'INRS, cette compétition a pour objectif de sensibiliser les étudiants d'écoles d'ingénieurs et de management à l'importance de prendre en compte la prévention des risques professionnels dans leurs futurs rôles de managers. Une première étape avait eu lieu le 25 janvier 2024. À cette occasion, 119 étudiants, scindés en 26 équipes concurrentes, s'étaient affrontés lors d'une épreuve de quatre heures. À partir d'une étude de cas, ils devaient identifier les risques au travail et leurs conséquences pour la santé et la sécurité des salariés d'une entreprise, puis proposer des solutions d'amélioration. L'occasion pour nombre d'entre eux d'aborder pour la première fois ces questions.

[▶ En savoir plus](#)

**JURIDIQUE**

## Permis de conduire

Un arrêté du 15 février 2024 établit la liste des entreprises de transport public qui peuvent accéder aux données relatives à l'existence, à la catégorie et à la validité du permis de conduire des salariés qu'elles emploient comme conducteur de véhicule à moteur. Sont notamment concernées les entreprises de transport routier de marchandises, de déménagement ou de location de véhicules industriels avec conducteur destinés au transport de marchandises, les entreprises de transport public de personnes, les taxis ou encore les entreprises de transport routier sanitaire. Le texte précise également les modalités techniques et pratiques d'accès : accès direct par le biais d'un téléservice dénommé Vérif Permis qui sera prochainement ouvert, utilisation réservée aux personnels individuellement désignés et habilités des entreprises de transport routier, établissement d'une attestation sécurisée de vérification du permis de conduire...

Un second arrêté du même jour fixe le montant de la redevance qui sera perçue pour l'utilisation du téléservice.

## Valeurs limites des produits chimiques

Une directive européenne du 13 mars 2024 abaisse la valeur limite d'exposition professionnelle (VLEP) réglementaire contraignante pour le plomb qui passe de 0,15 mg/m<sup>3</sup> (0,10 mg/m<sup>3</sup> en France) à 0,03 mg/m<sup>3</sup> ainsi que la valeur limite biologique qui passe de 70 µg Pb/100 ml de sang à 15 µg Pb/100 ml (30 µg Pb/100 ml jusqu'au 31 décembre 2028). Parallèlement, la directive introduit des valeurs limites pour les diisocyanates. La VLEP sur 8 heures est ainsi fixée à 6 µg NCO/m<sup>3</sup> (10 µg NCO/m<sup>3</sup> jusqu'au 31 décembre 2028) et la limite d'exposition professionnelle de courte durée à 12 µg NCO/m<sup>3</sup> (20 µg NCO/m<sup>3</sup> jusqu'au 31 décembre 2028).

Pour être applicables sur le territoire national, ces dispositions réglementaires doivent être transposées en droit français. En l'absence de cette transposition, elles entreront en vigueur au niveau de tous les États membres le 9 avril 2026.

[RETROUVEZ TOUTES LES ACTUALITÉS JURIDIQUES ►](#)

**SUR LE WEB**

Les discussions d'Eurogip

**Santé-sécurité au travail en Europe : où en est-on ?**



Dans ce premier épisode des « Discussions d'Eurogip », William Cockburn Salazar, nouveau directeur exécutif de l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (EU-Osha), revient sur les rôles et missions de l'EU-Osha avant de dresser un panorama des différents défis européens à relever en matière de santé et de sécurité au travail.

Endométriose

### Des ressources pour comprendre et agir en entreprise



10%, c'est le pourcentage de femmes, en âge de procréer, atteintes d'endométriose en France. Adapter l'organisation du travail pour favoriser leur activité et leur maintien en emploi constitue un enjeu de santé et d'égalité professionnelle. Pour permettre aux membres des directions, des ressources humaines et de l'encadrement de mieux prendre en compte l'endométriose au travail, l'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (Anact) propose des supports (guide, quiz et affiche) d'information à télécharger.

EN QUESTION

### Pourquoi et comment améliorer la qualité de l'air intérieur des locaux de travail ?

L'air à l'intérieur des bâtiments peut contenir une grande variété d'agents potentiellement néfastes pour la santé. Ils peuvent être émis par les matériaux de construction, le mobilier ou encore les produits stockés... Ils peuvent également provenir de l'extérieur des bâtiments : trafic routier, activité industrielle ou agricole... Parmi les polluants intérieurs les plus fréquents, on retrouve quelques grandes familles de composés organiques volatils (COV) : les aldéhydes, les composés aromatiques ou encore les terpènes. Il peut aussi s'agir de polluants biologiques (virus, bactéries, moisissures) ou encore d'autres polluants chimiques comme l'amiante, le radon, l'ozone, le monoxyde de carbone... À court terme, l'exposition aux polluants intérieurs

peut avoir des effets plus ou moins graves sur la santé : céphalées, nausées, irritations des muqueuses... Elle peut également se traduire par des maladies infectieuses en cas d'exposition à des agents biologiques transmissibles par voie respiratoire comme les virus de la grippe ou de la Covid-19. La présence de certains agents sensibilisants peut, quant à elle, favoriser la survenue de manifestations allergiques. Sur le long terme, la mauvaise qualité de l'air intérieur contribue à la survenue de maladies ayant des origines multifactorielles comme l'asthme, la bronchopneumopathie chronique obstructive (BPCO), de cancers et d'accidents cardio-vasculaires.

Ainsi, pour préserver la santé des salariés, assurer une bonne qualité de l'air intérieur est un enjeu important. Plusieurs leviers d'action sont possibles. Il s'agit tout d'abord de limiter les risques à la source en réduisant les émissions de polluants par les matériaux présents à l'intérieur des locaux. Lors des travaux de construction ou de rénovation, il faut ainsi privilégier les matériaux de construction et de décoration peu émissifs. Autre levier d'action : éliminer les points humides (fuites sur les réseaux d'eau ou de chauffage, infiltrations depuis la toiture ou les murs extérieurs) qui pourraient favoriser le développement de micro-organismes. Enfin, il est nécessaire de mettre en place une ventilation suffisante pour évacuer la vapeur d'eau et le dioxyde de carbone dégagés par les personnes ainsi que les émissions des matériaux et équipements.

 [En savoir plus](#)

**VIENT DE PARAÎTRE**  
(nouveau et mises à jour)

Brochure  
**TutoPrév' pédagogie – Travail de bureau (ED 4600)**



« TutoPrév' pédagogie – Travail de bureau » est une brochure destinée aux enseignants et vise à accompagner la formation des élèves qui préparent des diplômes professionnels de l'Éducation nationale en lycée professionnel ou en CFA (Centre de formation d'apprentis). À vocation pédagogique, il comprend des rappels méthodologiques des notions de santé et sécurité au travail, ainsi que la présentation des principaux risques du secteur d'activité ou du métier. Il comporte également un support d'observation basé sur des questionnaires. L'objectif est de guider les élèves dans le repérage des dangers et l'analyse des situations de travail à des fins de prévention des risques professionnels.

Guide

**Agroalimentaire. Repérage des risques et bonnes pratiques de prévention (ED 6524)**



## Agroalimentaire

Repérage des risques  
et bonnes pratiques  
de prévention

L'objectif de ce guide est d'accompagner les professionnels du secteur de l'agroalimentaire dans une démarche d'évaluation et de prévention des risques professionnels tout au long du process de fabrication des produits. Il traite des risques encourus par les opérateurs de production, de maintenance et de nettoyage des industries et commerces de ce secteur, en incluant le personnel des entreprises extérieures sollicitées pour le nettoyage, la maintenance, etc. Ces risques sont regroupés par grands domaines. Pour certains secteurs spécifiques (abattoirs, restauration collective, mareyage, etc.), les risques sont abordés dans des guides INRS dédiés.

Fiche pratique de sécurité

### Le programme de protection respiratoire (ED 156)



Lorsque le port d'un appareil de protection respiratoire s'impose, l'employeur doit sélectionner le plus adapté, informer et former les utilisateurs, s'assurer que l'appareil est utilisé de façon adéquate, mettre en œuvre le suivi pour l'entretien et la maintenance. L'ensemble de ces éléments forme le programme de protection respiratoire, présenté dans cette fiche pratique.



AGENDA

**Du 28 avril au 3 mai 2024, à Marrakech (Maroc)**

Congrès international sur la santé au travail – Icoh 2024

Organisateur : Icoh

**Le 6 juin 2024, à 11 heures**

Webinaire –Travailler en période de forte chaleur : quelle prévention ?

Organisateur : INRS

**Du 4 au 7 juin 2024, à Montpellier**

Congrès national de médecine et santé au travailSymposium

Carsat-INRS sur les perturbateurs endocriniens le 6 juin de 18h à 19h30

Organisateur : Société française de santé au travail

**Du 5 au 7 juin 2024, à Nancy**

34<sup>e</sup> Congrès national de la société française d'hygiène hospitalière

Organisateur : SF2H

**Le 11 juin 2024, à 11 heures**

Webinaire – Bruit au travail (3) : Évaluation et prévention

Organisateur : INRS

**Du 12 au 13 juin 2024, à Tampere (Finlande)**

Conférence SIAS 2024 – Sécurité des systèmes industriels automatisés

Organisateur : SIAS

**Du 13 au 14 juin 2024, à Montrouge**

Les rencontres de Santé publique France

Organisateur : Santé publique France

**Du 13 au 14 juin 2024, à Cracovie (Pologne)**

8<sup>e</sup> conférence Euroshnet

Organisateur : Comité Euroshnet

**Le 18 juin 2024, à 11 heures**

Webinaire – Utilisation des machines : Les points clés de la démarche de prévention

Organisateur : INRS

**Du 1<sup>er</sup> au 3 juillet 2024, à Évry**

18<sup>es</sup> Journées internationales de sociologie du travail

« Organiser, désorganiser, réorganiser le travail »

Organisateur : Université d'Évry

**Le 24 septembre 2024, à Paris et sur internet**

Journée technique - Bioaérosols au travail : mieux les comprendre pour les prévenir

Organisateur : INRS

[CONSULTER L'AGENDA COMPLET ▶](#)

**ZOOM SUR**



**Violences externes**

**Protéger les salariés, accompagner les victimes**



**Le risque de violences externes concerne tout travailleur amené à côtoyer du public. Si les mesures de protection contre les agressions sont nécessaires, revoir la relation de service et l'organisation du travail doit permettre de prévenir des actes ou propos violents à l'encontre des salariés. Et lorsqu'une agression survient malgré tout, l'entreprise doit être en mesure d'accompagner et de suivre les victimes.**

Une infirmière bousculée par un patient alcoolisé, des paroles méprisantes adressées à un caissier de supermarché, un braquage dans une pharmacie, des insultes proférées à l'encontre d'agents d'accueil dans un musée, un mail d'un fournisseur comprenant des propos racistes... Les violences externes en milieu professionnel sont protéiformes et leur gravité variable. Elles ont cependant en commun d'être exercées par un ou des individus extérieurs à l'entreprise contre un salarié, que ce soit sur son lieu de travail ou dans tout autre endroit dans lequel il est amené à exercer ses missions.

Ainsi, toute personne travaillant en contact avec du public (particulier comme professionnel) est potentiellement exposée à des violences externes. Selon la Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques (Dares), en 2019, 71,8 % des salariés étaient amenés à interagir avec des personnes étrangères à leur organisation, que ce soit en face à face, au téléphone ou par voie électronique. Les effets néfastes des violences externes qui, rappelons-le, font partie des risques psychosociaux, altèrent bien évidemment la santé physique et psychologique des travailleurs (lésions corporelles, mais aussi traumatismes et souffrances psychiques, stress aigu et post-traumatique...). Mais ces actes ont également des conséquences négatives sur la bonne marche de l'entreprise (absentéisme, baisse de production...).

Il est primordial de ne pas omettre les violences externes lors de l'évaluation des risques et de ne pas faire reposer la responsabilité de leur survenue exclusivement sur les clients,

usagers ou patients qui, en situation dégradée ou de forte irritabilité, peuvent être amenés à adopter des comportements agressifs. La montée des précarités économiques et sociales pourrait contribuer en partie à la tendance à la hausse actuelle de la violence externe. Pour autant, il ne s'agit pas de dispenser les entreprises de réflexions sur leurs pratiques. S'ils restent indispensables, il ne suffit pas de multiplier les dispositifs de protection : revoir la gestion de la relation de service et l'organisation du travail, qui peuvent générer de l'insatisfaction et déclencher une conduite violente, permet de s'inscrire dans une démarche de prévention efficiente.

Un produit non conforme aux attentes, des services inadaptés aux besoins, un temps d'attente important ou encore l'absence d'information représentent des motifs de mécontentement, auxquels doivent faire face les salariés. Ainsi, s'orienter vers « la satisfaction totale des clients » ou le « pilotage par l'aval » (mode de production pilotée à partir de la demande client) par exemple, contribue à élever le niveau d'exigence du public. Et lorsqu'il y a non-respect des engagements, le mécontentement s'exprime.

Il faut donc définir clairement les engagements de l'entreprise en clarifiant les procédures, en informant sur la nature et les limites des prestations proposées... Réduire les motifs d'irritation, fournir un accueil adéquat, adapter les horaires d'ouverture, limiter les temps d'attente ou prendre en compte les motifs d'insatisfaction sont autant de bonnes pratiques à mettre en œuvre. Concernant l'organisation du travail en tant que telle, prévoir des effectifs suffisants pendant les périodes de forte affluence, répartir les tâches entre les équipes, retirer régulièrement l'argent liquide ou éviter le travail isolé sont à même de réduire le risque de violences externes.

Pour s'assurer d'identifier efficacement les postes et situations concernés, comme pour toute évaluation des risques, faire appel aux salariés ou à leurs représentants, qui sont les mieux placés pour parler du travail réel, est un incontournable pour une démarche de prévention réussie. Les relevés d'accidents ou d'incidents liés aux violences externes déjà survenus dans l'entreprise, les informations recueillies par le service de prévention et de santé au travail, et les plaintes exprimées par les travailleurs sont aussi de précieux éléments pour identifier les situations à risques. Ce travail de repérage est l'occasion de réfléchir à un système de remontées d'informations fiables, respectant la confidentialité, encourageant la déclaration des violences et assurant que ce recueil d'information sera suivi de mesures de prévention adaptées. Car les cas de violences externes sont souvent sous-évalués, notamment quand leur survenue est vécue par les salariés comme un échec et, de ce fait, ne sont pas signalés.

Enfin, afin de limiter autant que possible les traumatismes consécutifs à une agression, une démarche d'accompagnement des victimes doit être mise en place. Il est essentiel que la direction et l'encadrement direct s'impliquent dans l'élaboration de ce dispositif de soutien psychologique, médical et juridique qui devra en outre être construit avec l'aide du médecin du travail ou du service de prévention et de santé au travail, en sollicitant, là encore, l'avis des salariés concernés ou de leurs représentants.

-  Revue  
Dossier Travail & sécurité

---

-  Dossier web INRS  
Dossier web INRS

---

-  Brochure INRS, ED 6201  
« Travailler en contact avec le public. Quelles actions contre les violences ? »

Se désabonner

La Lettre d'information est éditée par le département Information communication de l'Institut national de recherche et de sécurité (INRS). Directeur de la publication : Stéphane Pimbert, directeur général de l'INRS. Rédacteur en chef : Lucien Fauvernier. Mise en page et diffusion : Key Performance Group. Copyright INRS. Tous droits réservés. Les données recueillies par le biais de ce formulaire sont destinées à vous adresser par mail la lettre d'information de l'INRS. Les données à caractère personnel que vous communiquez sont destinées uniquement au personnel habilité de l'INRS qui est responsable du traitement. L'INRS s'engage à ne pas transmettre ni vendre ces données à un tiers. En application de la législation en vigueur vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de suppression et de portabilité de vos données personnelles. Pour l'exercer, adressez-vous à l'INRS par mail : [donnees.personnelles@inrs.fr](mailto:donnees.personnelles@inrs.fr). Pour plus d'informations, consultez la politique de confidentialité et d'utilisation des données personnelles de l'INRS : <https://www.inrs.fr/footer/politique-confidentialite.html>