

Agent Administratif(Ve)

Activités Tertiaires : Administratif : 12. 01.18 Mise à jour 10 /2024

Codes : **NAF** :82.11Z ; **ROME** : M1602 ou M1605 ou M1607 ; **PCS** :542a ; **NSF** :324t

Les informations fournies sont indicatives, sans caractère obligatoire, et n'ont aucune valeur légale

Situation Travail

Assure un ensemble de tâches administratives à caractère technique, organisationnel et relationnel, en respectant les consignes et les procédures, sous la responsabilité directe d'un hiérarchique et en relation avec les différents services internes et les partenaires externes.



Les conditions d'exercice varient selon le secteur d'activité et la taille de l'entreprise (TPE, PME, grand groupe BTP).



PREVENTION GAGNANTE BTP Performance Economique

Dans des PME et TPE, une certaine autonomie est requise ainsi qu'une bonne capacité d'adaptation à un environnement de travail et à des interlocuteurs variés.

- Réalise les travaux administratifs et commerciaux courants à l'aide des outils bureautiques (progiciels professionnels), de communication (téléphone, fax, intranet, internet) mis à sa disposition :
- Saisit, contrôle et actualise tout type de données, chiffrées ou non
- Retranscrit, complète, met en forme des écrits professionnels
- Recherche, restitue des informations
- Assure l'accueil des clients et visiteurs, le traitement des appels téléphoniques, la réception et l'expédition du courrier.
- Oriente, renseigne le visiteur ou client à l'accueil
- Emet et reçoit les appels téléphoniques, les fax et les courriels
- Prend les messages, recherche et transmet des informations à partir d'une demande
- Enregistre, diffuse, et expédie le courrier, réalise un envoi en nombre à l'aide du publipostage
- Traite les opérations administratives et commerciales courantes :
- Identifie, établit, vérifie et met à jour les documents administratifs et commerciaux
- Assure des travaux de reprographie et de numérisation de documents
- Participe au classement et à l'archivage physique et numérique pour la conservation et la

traçabilité des informations.

- Gère les ressources matérielles et logistiques courantes : tient le stock de fournitures, repère les dysfonctionnements du matériel et assure la maintenance de premier niveau.

Exigences

- Charge mentale et informationnelle (plusieurs tâches simultanées).
- Capacité Réflexion/Analyse
- Contact Clientèle
- Travail en équipe
- Vision Adaptée au Poste : vision de près, intermédiaire
- Contrainte Posturale : position assise prolongée

Accidents Travail

- Chute Plain-Pied : encombrement, escalier ; déplacements rapides ; câbles au sol non protégés, attention focalisée sur une autre tâche, que le déplacement ; éclairage insuffisant (archives).

- Contact Conducteur Sous Tension : éviter les rallonges et multiprises, débrancher les appareils par la prise sans tirer sur le fil



PREVENTION GAGNANTE BTP
Performance Economique

Nuisances

- Risque Psychosocial (RPS) / Stress, Burn out : usage du téléphone, pression des clients, des fournisseurs, de la hiérarchie, urgences, interruptions intempestives, faible autonomie et contrôle important de la part de la hiérarchie....

- Fatigue visuelle : écran de visualisation mal réglé ou mal positionné, éclairage naturel et artificiel insuffisant ou mal adapté aux exigences du travail

- Hyper sollicitation des membres (TMS) : poste de travail inadapté : écran, souris et clavier mal positionnés (tendinite poignet, syndrome canal carpien), posture statique prolongée, manutentions manuelles (archives), stress....

- Bruit ambiant excessif en espace ouvert ++ (conversations voisines, imprimantes...)

- Comportement sédentaire au travail : peut être à l'origine de surcharge pondérale, de diabète de type 2, de pathologies cardiovasculaires, ...

Maladies Professionnelles

- Affections péri-articulaires : syndrome canal carpien : travail prolongé sur ordinateur (57)

Mesures Préventives

*Un clic sur un des items des Mesures Préventives, ouvre **sur le chapitre correspondant** du Guide Bonnes Pratiques Prévention BTP*

MESURES ORGANISATIONNELLES :

Principes Généraux Prevention :

Document Unique Evaluation Risques Professionnels (DUERP)/Aides Financières CARSAT/ANACT

Outil d'évaluation des risques professionnels - Travail de bureau outil OIRA INRS

Aide financière CARSAT : entreprises 1 à 49 salariés :



PREVENTION GAGNANTE BTP

Performance Economique

Bruit :

Si bureau en espace ouvert : certains bruits non désirés constituent une nuisance importante : conversations et activités des autres salariés, sonneries de téléphone, photocopieurs ou imprimantes, ventilation... perturbent les salariés, particulièrement lors des tâches nécessitant de la concentration ou une attention particulière. (déconcentration, incompréhension, erreurs...) mais également sur la santé des salariés (stress, fatigue...)

Risques Psychosociaux(RPS)/Qualité Vie Conditions Travail (QVCT)

Sédentarité Travail/Activités Physiques en Entreprise

Télétravail/Visioconférence

Prevention Pratiques Addictives en Milieu Travail

MESURES TECHNIQUES

Aménagement Bureau :

Bon dimensionnement des mobiliers et des équipements de travail, adaptation du poste de travail et du positionnement de la souris, du clavier, de l'écran de visualisation (évitant les reflets), bureau à hauteur variable et pauses régulières pour limiter les risques liés aux positions de travail statiques, limitation des ports de charge archives++ (aides à la manutention)

Bureau à hauteur variable « bureau dynamique » permettant une alternance de position assise/debout, permettant de rester physiquement actif tout en travaillant devant un écran ; courtes pauses actives (5') toutes les heures afin de limiter la position assise (marcher, se mettre debout, mobilisation musculaire).

Révolution des espaces de travail tertiaires qu'en est 'il de la prévention ?
Numéro 265 - Revue Hygiène et Sécurité du Travail 12/2021 INRS

Bruit :



PREVENTION GAGNANTE BTP Performance Economique

En espace ouvert : limiter le niveau sonore : espacement des postes de travail, ; cloisons acoustiques ; matériel non bruyant, écouteurs antibruit ou casque antibruit sélectif avec mode de réduction active du bruit de 0 à - 30Db facilitant les conversations sans altérer la voix de l'interlocuteur ; casque téléphonique sans fil, traitement acoustique des locaux des plateformes téléphoniques ; mise en place d'une salle de réunion ;

Isoler les matériels bruyants dans un local séparé (photocopieurs)
Régler le volume des sonneries de téléphone

Chute Plain-Pied : cf. **Conception des locaux** :

Risques Psychosociaux (RPS)Qualité Vie Conditions Travail (QVCT) /TIC/Sexisme

MESURES HUMAINES :

Accueil Nouveaux Embauches/ Intérimaires : TutoPrév' Accueil. Travail de bureau ED 4469 INRS 09/2020

Information/Sensibilisation Bruit.

Information Sensibilisation Hygiène Vie

Sensibilisation Risques Psychosociaux(RPS)

Formation/Maintien-Actualisation Compétences (MAC-SST)

Formation Utilisation Matériels Lutte Incendie

Possibilité d'utiliser un simulateur de feu en réalité virtuelle, dans un environnement de bureaux. Intégrant de vrais extincteurs connectés (extincteurs à eau et CO2), sans risque pour les exercices et mises en situation, *et limitant la mobilisation sur le temps de travail.*

Suivi Individuel Préventif Santé

OBJECTIFS :

- Informer le salarié sur les dangers du métier, et le sensibiliser sur les moyens de prévention (fiche métier)
- **Tracer ses éventuelles expositions professionnelles** (suivi post exposition/post professionnel)
- Préserver sa santé physique et mentale, tout au long du parcours professionnel, afin de prévenir ou réduire les risques psychosociaux(RPS), prendre en compte ***l'impact du télétravail et l'organisation du travail sur la santé***, évitant une ***désinsertion professionnelle*** (cellule dédiée dans le SPST) , *et ainsi contribuer au maintien dans l'emploi.*
- **Participer à des actions de promotion de la santé** sur le lieu de travail, liés au mode de vie (hygiène alimentaire, conduites addictives, bénéfiques de la pratique sportive ...),ainsi qu'à des campagnes de vaccination et de dépistage
- L'Informé sur les modalités de suivi de son état de santé

MODALITES DE SUIVI :

Permet d'assurer la surveillance de l'état de santé des travailleurs en fonction des risques concernant leur santé au travail et leur sécurité et celle des tiers, de la pénibilité au travail et de leur âge.

Le médecin du travail, avec l'équipe pluridisciplinaire, ***est un régulateur et un ordonnateur du dispositif de suivi préventif adapté au salarié*** : en tenant compte du poste, de la tâche, de l'environnement et de l'individu lui-même.

PRISES EN CHARGE :

- Les examens complémentaires prescrits par le médecin du travail dans le cadre de ce suivi *sont à la charge du service de santé au travail interentreprises.*

Suivi individuel de l'état de santé du salarié :prise en charge du coût des examens complémentaires INRS 2021

- Le temps nécessité par les visites et les examens médicaux, y compris les examens complémentaires, est :

- Soit pris sur les heures de travail des travailleurs sans qu'aucune retenue de salaire puisse être opérée,
- Soit rémunéré comme temps de travail effectif, lorsque ces examens ne peuvent avoir lieu pendant les heures de travail.

- Les frais de transport nécessités par ces visites et ces examens sont pris en charge par l'employeur.

Suivi à l'embauche : Salarié non exposé à un risque :

Visite d'information et de prévention (VIP) : organisée par le médecin du travail, visite qu'il peut déléguer à un professionnel de santé de l'équipe pluridisciplinaire, , avec délivrance d'une attestation de suivi , si première VIP, création d'un dossier médical santé travail (DMST).

Cette VIP a lieu



PREVENTION GAGNANTE BTP

Performance Economique

- **Avant la prise de poste si : salarié < 18 ans ;**
- **Dans un délai n'excédant pas 2 mois, pour l'apprenti.**
- **Dans un délai n'excédant pas 3 mois, pour tout autre salarié.**

- Si le salarié : a bénéficié d'une VIP **dans les 5 ans** ; le salarié intérimaire : **dans les 2 ans, précédant l'embauche, l'organisation d'une nouvelle VIP n'est pas nécessaire si :**

- Le salarié occupe un emploi identique
- Le professionnel de santé est en possession de la dernière attestation de suivi
- Aucune mesure formulée n'a été émise entre temps.

Tout salarié reconnu travailleur handicapé (RQTH) ; ou titulaire d'une pension d'invalidité, est orienté sans délai vers le médecin du travail, dans le respect du protocole élaboré

Cette nouvelle visite, effectuée par le médecin du travail, a pour objet de proposer, des adaptations du poste ou l'affectation à d'autres postes, si elles sont nécessaires ; le médecin du travail, **dans le cadre du protocole élaboré, détermine la périodicité et les modalités du suivi de son état de santé qui peut être réalisé par un professionnel de santé de l'équipe pluridisciplinaire.**

Suivi individuel : Salarié non exposé à un risque :

- **Maximum 3 ans** : si le salarié est :

- **Reconnu travailleur handicapé (RQTH) ; titulaire d'une pension d'invalidité ; travailleur de nuit ; âgé de moins de 18 ans ; ou salarié ayant un suivi adapté** (en fonction des conditions de travail, l'âge et l'état de santé du salarié), **selon le protocole établi par le médecin du travail** ; les pratiques pourront ainsi être variables d'un service à l'autre.

- **Maximum 5 ans : si aucune situation particulière.**

Risques Particuliers :

- Néant

Risques Autres :

- Bruit : plateforme téléphonique ; « espace ouvert »
- Risque Psychosocial (RPS) / Stress : TIC
- Sédentarité
- TMS: syndrome canal carpien, tendinite poignet, lombalgies (manutention archives...)



PREVENTION GAGNANTE BTP

Performance Economique

Examens Complémentaires/Mesures Conseillés :

Aucun examen complémentaire n'est à prescrire systématiquement ; protocole de suivi défini par le médecin du travail (suivi individualisé).

❖ **Contrôle fonction visuelle/ Fatigue oculaire :**

❖ **Recherche d'une Techno-dépendance (TIC)** : dépendance au courrier électronique, la surcharge informationnelle et le technostress ; **rappeler le droit à la déconnexion.**

❖ **Bruit** : si travail en open space

- **Echoscan** : véritable outil de prévention : mesure rapide non invasive et objective, car ne nécessite pas la participation active du salarié) , **permet d'évaluer la fatigue auditive**, avant qu'une perte auditive ne se soit installée (pas de nécessité d'une cabine) ; c'est un outil complémentaire de l'audiométrie, il doit se positionner en amont de celle-ci
- **Audiométrie** : quand la souffrance auditive est déjà installée, permet de suivre son évolution, si aucune mesure préventive n'a été mise en place, (périodicité, selon le protocole mis en place par le médecin du travail).

Travail en « espace ouvert ». [Télécharger le questionnaire GABO et la grille d'analyse \(format Excel\)](#)

Ce questionnaire GABO (Gêne Acoustique dans les Bureaux Ouverts) permet de recueillir le ressenti des salariés vis-à-vis du bruit dans les open-spaces (type de sources sonores gênantes, type de tâche perturbée, échelle de sensibilité au bruit, perception de leur santé, etc.).

❖ **Recherche d'addictions comportementales :**

- ✓ **La techno-dépendance** est une relation aux nouvelles technologies (TIC) internet, messageries, téléphones mobiles, réseaux sociaux ... ; ces outils sont largement répandus en milieu professionnel.

Leur usage abusif peut devenir problématique, impactant les collaborateurs *maintenus en réseau au-delà de leur temps de travail* ; **rappeler le droit à la déconnexion**.

❖ **Veiller :**



PREVENTION GAGNANTE BTP
Performance Economique

- A un Poids Corporel normal (IMC cible de 18.5 à 24.9 kg/m²) : **Calcul IMC**
- Au risque de complications métaboliques et cardiovasculaires :
 - Elevé à partir d'un tour de taille supérieur ou égal à 94 *cm chez l'homme* ; et supérieur ou égale à 80 *cm chez la femme*
 - Significativement élevé à partir d'un tour de taille de ≥ 102 *cm chez l'homme* ; ≥ 88 *cm chez la femme*.

Grâce à la normalisation du poids corporel, on note très souvent une amélioration du risque cardiovasculaire

- **Agir contre l'inactivité physique ou "comportement sédentaire"** qui est la première cause de mortalité évitable dans les pays occidentaux, devant le tabac ; la prévention en ce domaine est très peu développée au niveau professionnel.

Une action d'accompagnement des personnes dans leurs choix de santé, **par des actions d'éducation**, est nécessaire++ afin de donner à chacun les moyens de prendre en charge sa propre santé de manière autonome et responsable

Une méta-analyse publiée dans le **Journal of Clinical Oncology en 12/ 2019** a étudié les relations entre l'activité physique et l'incidence de 15 types de cancer chez plus de 750 000 personnes suivies pendant 10 ans.

Les résultats montrent **qu'une pratique hebdomadaire de 2,5 à 5 heures d'activité physique d'intensité modérée** permet de réduire significativement les risques d'apparition de 7 cancers différents sur les 15 étudiés : **côlon, sein, endomètre (utérus), rein, myélome (moelle osseuse), foie et lymphome non hodgkinien (système immunitaire).**

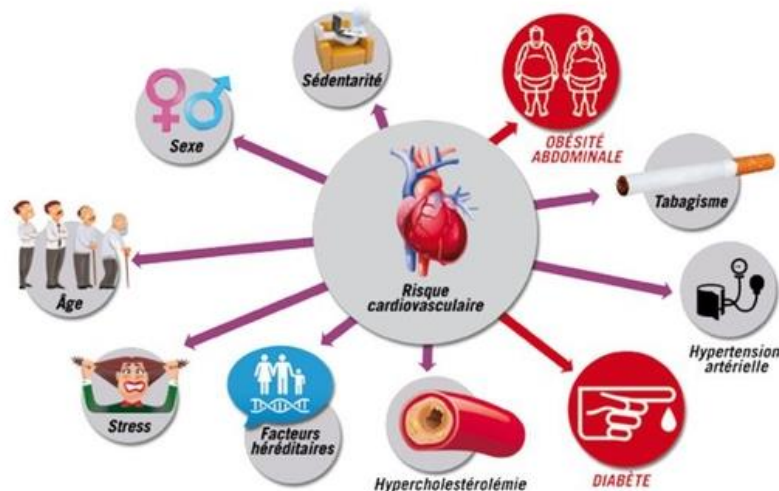
- ❖ **L'inactivité physique** se définit, comme le non atteint : des seuils d'activité physique recommandés : pour un adulte **150' d'activité d'intensité modérée ou 75 'd'intensité élevée/semaine (25' 3 fois/semaine).**
- ❖ **Le comportement sédentaire** : se caractérise par une position assise ou allongée en situation d'éveil avec une dépense énergétique inférieure ou égale à 1,5 fois le repos

Testez vos connaissances : activité physique et sédentarité ONAPS

- ❖ **Dans le cadre du Suivi Individualisé :**



PREVENTION GAGNANTE BTP Performance Economique



- Bilan biologique (profil lipidique) et ECG :

- Age > 45 ans chez les hommes ; > 55 ans chez les femmes :
 - Chez le sujet présentant **des facteurs de risque péjoratifs** : obésité (IMC > 30), hypertendu et diabétique ; taux de HDL-cholestérol est < 0,60 g/l ; taux LDL > 1,60g/L
 - Chez les sujets présentant **l'association de 2 de ces facteurs de risques**
 - Tabagisme actif ou sevré depuis moins de 5 ans
 - Hérité cardio-vasculaire chez un ascendant du premier degré à un âge précoce (avant 55 ans chez le père ou 65 ans chez la mère)
 - Pas d'activité physique régulière
 - Consommation alcool excessive

Les facteurs de risque cardiovasculaires se potentialisent, c'est-à-dire qu'ils s'aggravent l'un l'autre.

Ainsi, l'association de plusieurs facteurs de risque, même de faible intensité, peut entraîner un risque très élevé de maladie cardio-vasculaire.



PREVENTION GAGNANTE BTP Performance Economique

Ainsi une TA modérée, une petite intolérance au sucre, un cholestérol moyennement élevé, chez un petit fumeur, est un terrain beaucoup plus « à risque » qu'un cholestérol très élevé isolément.

Santé du cœur - Fédération Française de Cardiologie

- Accompagnement en tabacologie :

Depuis 2016, le droit de prescrire des substituts nicotiques est ouvert aux médecins et infirmiers du travail.

Un livret explique notamment comment :

- ✓ Aborder la question de la consommation tabagique
- ✓ Evaluer la dépendance
- ✓ Susciter ou renforcer la motivation du fumeur à arrêter et/ou réduire sa consommation de tabac grâce à l'entretien motivationnel.

Il liste l'ensemble des substituts nicotiques et donne pour chacun d'eux un mode d'emploi et les bons dosages.

Il fournit aussi un exemple d'ordonnance.

Premiers gestes en tabacologie Livret d'aide à la pratique pour les professionnels de santé Edition Respadd 01/2020

- ✓ **Faire prendre conscience au salarié du coût de sa consommation**

TEST : Le coût de ma consommation

- ✓ **Aborder la dépendance au tabac : trois types de dépendance**

Tabac - Les Outils d'évaluation, d'orientation et d'accompagnement Addict Aid : Tests : Fagerstrom ; Lagrue Legeron ; Demaria Grimaldi Lagrue

Fédération Française Cardiologie : propose des informations pratiques et documentées sur les facteurs de risque cardio-vasculaire.

Tabac Info Services : information sur le tabac ; centre antitabac le plus proche de chez vous

Comité Français Lutte contre Hypertension Artérielle



PREVENTION GAGNANTE BTP Performance Economique

❖ Recherche symptômes Epuisement Professionnel (Burn out) :

Le burn-out se traduit de diverses manières, ses signes ne sont pas spécifiques, il s'agit souvent de symptômes de stress chronique :

- **Signes Emotionnels** : tensions nerveuses, humeur triste, peurs indéfinissables ...
- **Signes Physiques** : troubles du sommeil, fatigue chronique, vertiges
- **Signes Cognitifs** : diminution de la concentration, erreurs, oublis, difficultés à réaliser plusieurs tâches à la fois...
- **Signes comportementaux ou interpersonnels** : repli sur soi, comportement agressif ou dérive vers des conduites addictives (alcool, drogues, tabagisme accru...)
- **Signes de Démotivation** : dévalorisation de soi, doute de ses compétences, perte de motivation ...

Questionnaire d'auto-évaluation de l'épuisement professionnel pour les cliniciens et les patients Marie Peze

Maslach Burnout Inventory comporte 22 questions permettant d'explorer 3 dimensions :

- Sentiment Epuisement Emotionnel : 9 questions (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20)
- Déshumanisation : 5 questions (5, 10, 11, 15, 22)
- Degré d'accomplissement personnel au travail : 8 questions (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21)

Chaque échelle donne un score, les 3 scores permettent de situer l'état de burnout de la personne

Le MBI, est un outil qui permet d'évaluer la sévérité du Burn-out, de distinguer pour chacune des dimensions, s'il est faible, moyen ou élevé.

Un score élevé aux deux premières échelles et un score faible à la dernière signe un épuisement professionnel

- ❖ **Le workaholisme** est un comportement présenté par une personne qui ressent une pression interne l'obligeant à travailler, et qui ressent un mal-être intérieur, et une sensation de culpabilité lors des périodes d'inactivité.

Le workaholisme entraîne des conséquences importantes :



PREVENTION GAGNANTE BTP

Performance Economique

- **Sur la santé de la personne** : somatiques (douleurs musculaires ou intestinales, risque, plus élevé de maladie coronarienne), niveaux plus élevés d'anxiété, d'insomnie, de dysfonctionnement social et de dépression ; c'est également un facteur de risque important de burnout
- **Sur les collaborateurs** souvent en conflit avec ce salarié perfectionniste à l'extrême, psychorigide et ne déléguant pas.

Pour le repérage, un questionnaire : **WART₁**, utilisé en cas de signaux d'alerte tels que l'existence de plaintes somatiques (douleurs musculaires ou intestinales...), de troubles psychiques (anxiété, insomnie, dépression, dysfonctionnement social) , difficulté à s'éloigner du lieu de travail et Co-addictions fréquemment retrouvées : troubles du comportement alimentaire ; surconsommation de substances psychoactives (tabagisme important, mésusage d'alcool).

❖ Vaccinations :

❖ Données de Santé :

La cabine de télémédecine est *un Dispositif Médical de classe IIA*, qui garantit aux professionnels de santé : la fiabilité et la standardisation de toutes les données de santé recueillies.

Son architecture est sécurisée (hébergement des données sur une plateforme HDS, conformité RGPD) et l'interopérabilité permet d'interfacer l'outil avec les logiciels métier de santé au travail.

- **Bilan de santé autonome** : le salarié réalise lui-même, guidé par un didacticiel vidéo, **en moins de 10 minutes** : la prise de ses constantes physiologiques : **poids, taille, IMC, oxymétrie de pouls** (procédure simple, abordable et non invasive pour mesurer la concentration en oxygène dans le sang.), **fréquence cardiaque, température, tension artérielle.**

A cela peuvent s'ajouter *les tests visuels et d'audiométrie, analyse urines....*



PREVENTION GAGNANTE BTP

Performance Economique

Les résultats sont directement imprimés sur des tickets dans la cabine et transférés sur le logiciel du SST

L'équipe de santé au travail (infirmière, médecin du travail...) dégage ainsi du temps : pour l'Information du salarié sur les risques liés à sa fonction , la sensibilisation sur les moyens de prévention de sa santé ; ainsi que pour la veille épidémiologique.

❖ Téléconsultation Santé Travail :

Téléconsultation

- ❖ **Sensibilisation à la lutte contre l'arrêt cardiaque et aux gestes qui sauvent préalablement au départ à la retraite du salarié**

Actions sensibilisation à la lutte contre l'arrêt cardiaque et aux gestes qui sauvent au départ à la retraite du salarié



PREVENTION GAGNANTE BTP
Performance Economique