

# La Prévention en Action

Pour la santé des salariés et des entreprises.

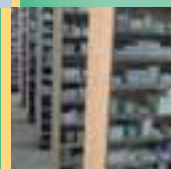
■ ÉVALUER POUR PRÉVENIR,  
Qu'est-ce-que-c'est ? p.3

■ ÉVALUER POUR PRÉVENIR  
Pourquoi ? p.4  
Les 5 raisons pour agir

■ ÉVALUER POUR PRÉVENIR  
Comment ? p.6  
Les 5 clés pour réussir

■ LES 5 ETAPES  
DE LA DÉMARCHE PRÉVENTION p.11

■ ÉVALUER POUR PRÉVENIR  
Avec qui ? p.25



## Les pharmacies d'officine



# Les Pharmacies d'officine

## Edito



Nous sommes très heureux, en préfaçant ce guide, de féliciter les différents acteurs : organisations professionnelles, syndicat patronal, syndicats de salariés, médecins du travail, intervenants en prévention des risques professionnels, inspection du travail, pour la qualité du travail accompli et de confirmer l'intérêt que nous portons à des initiatives concertées.

Ce travail collectif initié conjointement par le Syndicat Général des Pharmaciens des Bouches du Rhône et par un service de santé au travail -GIMS 13- a permis en effet de mieux identifier les risques professionnels et de fournir aux pharmaciens titulaires d'officines de pharmacie des pistes de prévention.

Il est à noter que le champ d'application couvert par ce guide concerne exclusivement les pharmacies d'officine ; les risques inhérents à certaines catégories de pharmacies comme les pharmacies d'hôpitaux, concernées par exemple par les risques liés aux préparations de médicaments anticancéreux ou à base d'hormones, ou certaines pharmacies réalisant des préparations à usage vétérinaire ne sont pas abordés. Pour autant la démarche à entreprendre en matière d'évaluation des risques dans ces catégories de pharmacies serait comparable à celle présentée dans ce guide mais elle devrait nécessairement prendre en compte leurs risques professionnels spécifiques.

Comme pour toutes très petites entreprises, la prévention des risques professionnels et l'amélioration des conditions de travail participent à la valorisation des métiers et au maintien d'emplois de qualité pour la profession. La démarche d'évaluation des risques basée sur l'analyse du travail réel, portée par le titulaire de l'officine et reposant sur la participation des salariés, constitue une étape fondamentale pour la gestion moderne des officines.

Travailler dans un cadre « plus sûr et rigoureux » contribue à l'amélioration de la qualité de la relation de travail entre salariés mais également entre les salariés et la direction. La démarche d'évaluation des risques et la mise en place de mesures de prévention reposent sur des obligations réglementaires et participent de fait à améliorer les conditions de travail ; elles représentent un enjeu fondamental pour aider les pharmaciens à aborder de façon optimale les mutations profondes et les changements importants que la profession va devoir aborder : évolution du management, modifications des organisations du travail, procédures de qualité, facteurs de concurrence, travail en flux tendu...

Il est bien évident que cet outil n'apporte pas une réponse clé en main, il a été écrit sur la base de la capitalisation d'expériences de terrain dans le but d'aider les pharmaciens à la mise en place d'une réflexion et d'une démarche de prévention au sein de leur officine.

Aussi nous souhaitons que ce guide vous incite et vous conduise à mener les actions de prévention adaptées dans votre officine

**Jean-Pierre BOUILHOL**  
Directeur Départemental du Travail,  
de l'Emploi et de la Formation  
Professionnelle des Bouches-du-  
Rhône

**Roland CREUSEVAU**  
Secrétaire Général du  
Syndicat des Pharmaciens  
des Bouches-du-Rhône



## Évaluer pour prévenir, qu'est-ce que c'est ?

La prévention des risques professionnels consiste à **prendre les mesures nécessaires pour préserver la santé et la sécurité** des travailleurs, dans le cadre du droit du travail et du dialogue social.

Pour agir, il est indispensable de :

### **Réaliser une évaluation des risques professionnels,**

C'est-à-dire établir un diagnostic des risques en entreprises

Puis

### **Mettre en œuvre des mesures de prévention**

Ces mesures résultent de choix et de priorités inscrits dans un plan d'action.

**Ces deux phases sont indissociablement liées : l'évaluation n'a aucun intérêt si elle ne conduit pas à la mise en œuvre de mesures de prévention.**

*Ce guide se donne pour objectif d'identifier les dangers et facteurs de risques inhérents aux personnels travaillant dans les pharmacies d'officine et de sélectionner les meilleures actions de prévention mises en œuvre par les professionnels eux-mêmes.*

*Au-delà de cette analyse, le guide a été réalisé afin d'accompagner les pharmaciens dans leur démarche de prévention.*

*Les exemples donnés dans ce guide sont issus de situations observées lors de visites de pharmacies.*



## Évaluer pour prévenir pourquoi?

### 5 raisons pour agir

#### 1 Protéger la santé et la sécurité des travailleurs

Aujourd'hui encore, un grand nombre d'accidents du travail et de maladies professionnelles (AT/MP) surviennent en France durant le travail. Chaque jour, 170 accidents du travail entraînent une incapacité permanente ou un décès, et environ 80 personnes sont reconnues atteintes d'une maladie professionnelle<sup>(1)</sup>. La nécessité d'évaluer les risques ne résulte pas uniquement de ce constat. L'absence d'accident ou de maladie professionnelle ne signifie pas qu'il n'y a pas de risque : zéro AT/MP n'équivaut pas au risque zéro.

En effet, l'évaluation des risques professionnels suppose qu'un travail d'anticipation soit réalisé au sein de l'entreprise afin de comprendre et d'analyser tous les phénomènes susceptibles de faire naître un risque pour la santé et la sécurité au travail.

La perception par les travailleurs de leurs conditions de travail le montre bien : 76 % d'entre eux considèrent que le mode d'organisation du travail a un effet important sur les risques d'accidents du travail ou de maladies professionnelles<sup>2</sup>. Toute entreprise est concernée, quels que soient sa taille et son secteur d'activité. L'évaluation des risques vise à tenir compte aussi bien des aspects humains, techniques, organisationnels du travail.

#### 2 Répondre aux obligations de prévention

L'employeur doit respecter ses obligations en matière de santé et de sécurité au travail. Les principes généraux de prévention, inscrits dans le code du travail (article L 4121-2 et rappelés en annexe 1), prévoient notamment que tout employeur est responsable de l'évaluation des risques et des actions de prévention qui en découlent. Il revient à l'employeur de mettre en place les moyens les plus adaptés pour répondre à son obligation de résultat dans ce domaine.

*En 2006, la France compte 23 000 officines pharmaceutiques pour un total de 103 000 salariés.*

*Ces structures sont souvent de petites tailles; en moyenne les pharmacies d'officine comportent 5 salariés.*

*650 accidents du travail, avec arrêt, ont été recensés pour l'année 2006 au niveau national.*

*Les salariés et la direction sont conscients de l'existence de risques professionnels, mais ont des difficultés à tous les cerner.*

*Certaines phases de travail sont connues comme dangereuses, puisqu'elles peuvent engendrer des accidents (risques à effets immédiats comme les chutes ou coupures), tandis que d'autres peuvent entraîner des maladies professionnelles (à effets différés comme les TMS Troubles Musculo Squelettiques) et sont, soit ignorées (par méconnaissance), soit ressenties comme une fatalité (« risques du métier »).*

*Les pharmacies accueillent pour la plupart, des apprentis en formation. Le document unique est un des supports d'information afin de les sensibiliser aux risques auxquels ils sont exposés.*



## Évaluer pour prévenir pourquoi ?

### 3 Favoriser le dialogue social

La prévention des risques professionnels et l'évaluation des risques s'appuient sur un dialogue constant et constructif entre l'employeur, les représentants du personnel et les salariés. Ce dialogue est la garantie d'une meilleure compréhension et d'un traitement efficace des risques professionnels.

*La majorité des officines de pharmacie étant des TPE, il est à noter que certains éléments spécifiques à ce type d'entreprise, liés par exemple à des changements dont l'accompagnement insuffisant en terme de management, à des évolutions des organisations de travail et à des mutations de secteur, peuvent être repérés dans certaines officines comme des facteurs favorisant la manifestation des risques psychosociaux.*

*Ainsi, par exemple, lorsque le mode de management de l'officine s'apparente à une gestion « dite paternaliste » entraînant des relations très étroites entre les salariés et le pharmacien, les aspects relationnels au sein de l'officine sont généralement complexes. L'évolution nécessaire vers un mode de management plus moderne peut alors entraîner des réactions de rejets ou même de conflits si elle ne s'associe pas à une méthodologie rigoureuse et professionnelle.*

*Aujourd'hui, le secteur des officines de pharmacie est de plus en plus soumis à une profonde transformations des normes organisationnelles : nouvelles règles, mise en place de procédures de qualité, facteurs de concurrence, etc. Les salariés de ces officines sont alors soumis à de plus en plus de contraintes sans pour autant y avoir été préparés, ni que les moyens nécessaires à ces changements aient été mis en œuvre (formations, transfert d'expérience, etc.). De même cette évolution nécessite une prise en charge spécifique des pharmaciens d'officine lors de leur formation universitaire ou de leur formation continue leurs permettant d'y répondre efficacement (création de diplôme universitaire).*

*Afin de pérenniser la relation employeur employé, d'améliorer le cadre de travail, d'améliorer la productivité de l'entreprise, il paraît donc important par exemple : de veiller à l'établissement de fiches de poste*

*actualisées, de répartir équitablement les tâches, de travailler à la planification de réunions internes de travail...*

### 4 Créer un emploi de qualité

Cet enjeu, de niveau national et européen, a pour composante essentielle un environnement de travail sûr et sain. Dans l'entreprise, il s'agit d'assurer de bonnes conditions de travail par une démarche de prévention ambitieuse. L'image de l'entreprise professionnelle en est valorisée, ce qui peut notamment favoriser le recrutement.

*Un emploi de qualité est le résultat de la conjonction entre les conditions de travail assurées par l'employeur et la préparation à ces métiers par une formation adaptée. L'apprentissage est un moment fort pour transmettre les « bonnes pratiques ».*

### 5 Contribuer à la performance de l'entreprise

Chaque année, les accidents du travail, les accidents de trajet et les maladies professionnelles se traduisent par la perte de 42 millions de journées de travail (soit environ 115 000 salariés absents par jour). C'est un coût humain et économique très important pour les entreprises :

- Temps et production perdus,
- Dégâts causés aux matériels, équipements et produits,
- Augmentation des primes d'assurance, frais de justice,
- Difficultés de remplacement,
- Baisse du moral et de la motivation des salariés,
- Dégradation du climat social...

L'évaluation des risques professionnels permet, à cet égard, d'identifier les dysfonctionnements susceptibles d'affecter la santé et la sécurité des travailleurs et de nuire à la compétitivité de l'entreprise. Ainsi, de bonnes conditions de santé et de sécurité au travail contribuent à l'amélioration de la situation économique des entreprises.

*Les accidents de travail dans les pharmacies d'officine ont entraîné 32 200 journées perdues en 2006, ce qui correspond à la fermeture de 30 pharmacies de 5 salariés chaque année.*

## Évaluer pour prévenir comment ?

### Les 5 clés pour réussir

#### 1 L'employeur est le garant de la sécurité et de la santé des travailleurs

Afin de favoriser la prévention des risques professionnels, l'employeur s'engage sur les objectifs, les modalités et les moyens permettant de créer une démarche durable. Pour cela, il associe l'ensemble des acteurs de l'entreprise (salariés, instances représentatives du personnel, médecin du travail, ingénieurs et techniciens de la prévention).

Le chef d'entreprise peut aussi s'adjoindre, si nécessaire, des appuis extérieurs tout en demeurant le seul responsable de l'évaluation des risques et des mesures de prévention qui en découlent.

*Plusieurs acteurs sont impliqués dans l'évaluation des risques professionnels :*

*Le CHSCT et les DP poursuivent un objectif commun de prévention qui doit favoriser la mise en œuvre de la prévention des risques professionnels dans les entreprises.*

*Le médecin du travail est le conseiller de l'employeur et des salariés. Son association est particulièrement précieuse dans :*

- Le respect et le contrôle de la mise à jour vaccinale (DTP, Hépatite B, BCG, grippe...);
- L'organisation du travail et la recherche de protections collectives;
- Le choix des équipements de protection individuelle (EPI) pour se protéger des agents chimiques et des risques de contamination;

▪ *L'information et la sensibilisation du personnel :*

- Proposer des formations PRAP (Prévention des Risques liés à l'Activité Physique) afin de sensibiliser et de former les personnes exposées aux risques liés à la manutention de charge,
  - vous informer sur la conduite à tenir en cas d'Accident d'Exposition au Sang,
  - définir le nombre de Sauveteurs Secouristes du Travail nécessaires en fonction des risques et des situations dangereuses...;
- *L'aménagement des postes de travail.*

*Il peut effectuer, à la demande de la direction, des études de postes ou des campagnes de mesurages (bruit, éclairage...) qui permettront d'appuyer certains choix en matière de prévention.*

*Depuis 2001, les services de santé au travail disposent également d'IPRP (Intervenants en Prévention des Risques Professionnels) qui travaillent en collaboration avec les médecins du travail. Ils apportent leurs connaissances techniques et/ou organisationnelles afin de compléter l'action du médecin sur le milieu de travail et d'accompagner les entreprises dans leur démarche de prévention.*



## Évaluer pour prévenir comment ?

### 2 Une démarche globale

Un des objectifs d'une démarche globale d'évaluation des risques est de parvenir à une analyse exhaustive des risques professionnels, passage obligé vers des actions concrètes de prévention.

Comprendre pour agir, tel est l'esprit de l'évaluation des risques : analyser les situations de travail en s'appuyant sur les conditions d'exposition des travailleurs aux risques, afin de mieux les maîtriser.

Pour ce faire, il convient de prendre en compte toutes les composantes du travail :

- Personnel,
- Organisation et méthode de travail,
- Environnement de travail,
- Produits, matières et déchets,
- Équipements et matériels.

La prise en compte de l'ensemble de ces composantes nécessite une approche pluridisciplinaire de la prévention des risques professionnels ; il s'agit donc d'associer des compétences, notamment médicales, organisationnelles et techniques.

*Dans certaines pharmacies, les salariés se plaignent de maux de dos et des membres supérieurs suite à la manipulation répétée (saisie informatique et du rangement des médicaments) en haut et en bas des étagères. Cette phase de travail peut être développée suivant 3 dimensions :*

#### **Dimension technique du travail**

*Certaines pharmacies ont choisi de s'équiper d'un automate pour prendre en charge la distribution des médicaments. L'automate gère une partie importante des stocks. Il permet aux salariés de récupérer les médicaments à proximité de leur comptoir, limitant ainsi les allers et retours et la manipulation des médicaments. Cet investissement matériel contribue à l'amélioration des conditions de travail. Toutefois, dès la mise en place d'un tel équipement, il est nécessaire de prévoir une procédure en cas de panne, destinée à palier à la désorganisation et donc aux risques professionnels susceptibles d'être engendrés.*

#### **Dimension organisationnelle du travail**

*Dans d'autres pharmacies, la réorganisation du stockage des médicaments a été conçue pour limiter au maximum les postures contraignantes. Ainsi, les médicaments ont été rangés en fonction de leurs fréquences de vente : les plus vendus sont situés à hauteur d'homme, et donc facilement accessibles. Le haut et le bas des étagères sont réservés au stock ou*

*aux produits ayant la plus faible rotation. L'exposition des salariés aux postures les plus contraignantes a pu ainsi être fortement diminuée. Cette mesure est à coupler, si nécessaire, à des équipements adaptés permettant d'accéder aux différents niveaux des étagères.*

#### **Dimension personnelle du travail**

*La formation du personnel réside dans le troisième axe de travail sur lequel il convient d'agir pour prévenir les risques. Les salariés peuvent être sensibilisés aux gestes et postures à tenir pour le rangement et la prise des médicaments.*

*Ces solutions ne doivent pas être considérées comme indépendantes les unes des autres, mais avoir une complémentarité et une interaction.*

*L'exemple du risque incendie est très parlant : la mise à disposition d'extincteurs dans les locaux, afin de prévenir le risque d'un incendie généralisé est une bonne solution. (Approche technique)*

*Mais, sans une formation adaptée des employés, il est fort probable que personne ne sache se servir de ces extincteurs ! (Approche personnelle)*

*Et enfin, même si un certain nombre de salariés sont formés, il est pertinent de s'organiser de façon à ce qu'il y ait toujours au moins l'une des personnes formées présente ! (Approche organisationnelle)*

## Évaluer pour prévenir comment ?

### Les 5 clés pour réussir

#### 3 Une démarche dynamique

L'évaluation des risques professionnels doit permettre la mise en œuvre d'une démarche concertée qui s'enrichit progressivement, en s'inscrivant dans le temps. De cette façon, tous les acteurs de l'entreprise acquièrent une plus grande maîtrise de la prévention en s'appropriant la démarche.

#### 4 La participation des salariés et de leurs représentants

Les salariés sont les premiers concernés par les risques professionnels auxquels ils sont exposés.

À ce titre, leurs expériences, leur savoir-faire et leurs connaissances individuelles et collectives des situations de travail contribuent à l'évaluation des risques et à la recherche des actions de prévention à engager. Naturellement, cette participation est assurée pendant les heures de travail des salariés.

Les instances représentatives du personnel participent non seulement à l'analyse des risques, mais contribuent aussi à la préparation et au suivi des actions de prévention. C'est non seulement un droit, mais aussi une nécessité.

#### **Associer les salariés pour :**

- estimer leur perception des risques,
- avoir une analyse approfondie de la réalité des conditions d'exposition aux risques,
- avoir connaissance de leurs propositions et les prendre en compte le cas échéant, les sensibiliser et les former aux bonnes pratiques.
- permettre et faciliter leur appropriation des mesures de prévention,
- développer une dynamique de prévention collective.

La participation des salariés peut se faire de différentes façons : entretiens individuels et/ou collectifs (groupe de travail) par unité de travail, observation du travail réel (tel qu'il est fait) et échanges sur les pratiques professionnelles.

*Dans une petite structure, l'ensemble des salariés doit être directement impliqué dans la construction de la démarche.*

*Dans les structures plus importantes, un référent sécurité travaillera sur la prévention des risques avec la direction, avec qui il gèrera la participation des salariés dans les groupes de travail.*

*Le but est de multiplier les points de vue sur les risques encourus et les moyens de prévention afin d'atteindre plus efficacement l'objectif fixé en matière de prévention.*

**NB : Dans les structures de plus de 10 salariés, les délégués du personnel doivent être associés à la démarche. Dans les structures de plus de 50 salariés, le CHSCT doit être consulté.**

## Évaluer pour prévenir comment?

### 5 La prise en compte du travail réel

La pertinence de l'évaluation des risques repose, en grande partie, sur la prise en compte des situations concrètes de travail qui se différencient des procédures prescrites et des objectifs assignés par l'entreprise.

En effet, le salarié est amené à mettre en œuvre des modes opératoires ou des

stratégies pour faire face aux aléas ou dysfonctionnements qui surviennent pendant le travail. Selon le cas, le salarié peut donc être conduit soit à prendre un risque, soit à l'éviter.

De ce fait, l'analyse des risques a pour objet d'étudier les contraintes subies par les salariés et les marges de manœuvre.

*Lors de l'observation du travail réel, il faut savoir distinguer :*

**Les situations à risques intégrées au fonctionnement "normal" de l'officine :**

- Rangement des médicaments et mise en rayon (mauvaises postures, port de charges, risque de développement de Troubles Musculo-Squelettiques (TMS), chutes d'objets...),
- Délivrance des médicaments (stress lié au risque d'erreur et à ses conséquences...),
- Désinfection des appareils à aérosolthérapie (risque chimique),
- Préparation de médicaments au laboratoire (charge mentale importante des salariés du fait du fort niveau de concentration demandé pour effectuer correctement cette tâche, couplée à un risque chimique important).

**Les situations "exceptionnelles" :**

- Premiers soins (peur de mal faire, exposition au risque infectieux...), liés à un manque d'habitude,
- Agression à main armée (stress, facteurs psychosociaux...),
- Surcroît de travail lié au non remplacement des collègues en vacances ou malades (TMS, accroissement de la charge mentale...).

*Ces situations exceptionnelles, peuvent être*

*tout aussi bien des situations de crises (agression, conflit...), que des situations dégradées (dysfonctionnement, appareils en panne...).*

*De même une situation maîtrisée en temps normal, peut devenir source de risques lorsque les conditions de travail sont dégradées. Ainsi en cas d'absence d'une partie du personnel, les salariés présents sont tentés de compenser le surcroît de travail que génère cette absence, en augmentant par exemple le poids de la charge manutentionnée (davantage de cartons portés simultanément), lors des réceptions de commandes, pour « gagner du temps ». Ces modifications organisationnelles peuvent induire une augmentation de la prise de risque, et conduire à des risques supplémentaires si l'employeur n'a pas pris en compte cette réalité du travail.*

**L'analyse du travail réel permet de mesurer les écarts entre le travail prescrit et celui réalisé.**

*Les risques encourus ne sont pas les mêmes selon qu'on les considère en fonction du travail réel effectué ou en fonction du travail strictement prévu.*

## Évaluer pour prévenir comment ?

### **Par exemple :**

Suite à un manque de place dans la réserve, un préparateur doit ranger des médicaments au-dessus de l'étagère (environ 2.50 mètres de hauteur).

Le titulaire de l'officine met à sa disposition un escabeau, régulièrement utilisé par d'autres personnes.

Pour éviter de perdre du temps à chercher cet appareil, le salarié utilise le siège à proximité pour effectuer son travail. Hors, le siège est pivotant et à roulettes, ce qui augmente ainsi le risque de chute de hauteur !

Informé de ce problème, lors de la démarche d'évaluation des risques, l'employeur a immédiatement fourni de nouveaux escabeaux.

Cet exemple illustre bien l'importance de la remontée d'informations et de la communication entre salariés et employeur.

### **Les savoir-faire de prudence**

Chaque professionnel développe au cours de son parcours et de ses expériences, des «savoir-faire» de prudence, en d'autres termes, des astuces pour éviter l'accident ou simplement la prise de risques.

Analyser le travail réel, c'est en particulier comprendre pourquoi même les tâches peuvent être réalisées différemment par 2 personnes différentes.

Ainsi, dans cette pharmacie, lors de la livraison des médicaments, nous avons pu observer deux pratiques différentes ayant pourtant toutes deux l'objectif de minimiser les risques :

- Le premier employé, un jeune homme, emporte chaque carton en traversant le magasin puis remplit progressivement le stock. Ce faisant, lorsqu'il se déplace pour aller ranger les médicaments dans la réserve, il porte des cartons plus chargés (et donc plus lourds) et encombre la zone de réception pendant plus longtemps.
- La seconde employée, qui s'occupe de cette tâche régulièrement, travaille depuis plusieurs années dans la pharmacie. Elle trie au préalable les produits, puis va les ranger

au fur et à mesure. Elle utilise au besoin un chariot dans lequel elle regroupe les produits. Elle évacue ainsi progressivement la zone de réception, et limite le poids qu'elle est amenée à porter.

On s'aperçoit que les choix d'organisation de ces deux salariés sont liés à la fois à leur connaissance de l'officine, à leur perception des risques professionnels et à leur volonté de les limiter en fonction de leurs contraintes propres.

Un dialogue entre ces 2 employés permettrait d'échanger sur leurs pratiques et assurer ainsi la transmission des savoir-faire de prudence de la part de l'employée expérimentée.

Au travers de cet exemple, on peut constater l'importance de la flexibilité des procédures en fonction des individus. Il est nécessaire d'adapter le travail à l'homme et non l'homme par rapport au travail.

**NB : La mise en évidence de différences entre le "travail réel" et le "travail prescrit" ne doit pas être à l'origine de sanction pour les salariés, mais doit permettre de travailler sur des mesures de prévention efficaces et notamment sur un programme de formations adaptées.**



Préservez une allée de circulation dans votre réserve.

# Les 5 étapes de la démarche prévention

## Étape 1

### Préparer la démarche de prévention

- Élaborer une stratégie
- Recenser les analyses
- Préciser les modalités
- Planifier la démarche

## Étape 5

### Évaluer la démarche de prévention

- Assurer le suivi : valider, corriger
- Dresser un bilan périodique

## Étape 2

### Évaluer les risques

- Phase 1 : Définir les unités de travail
- Phase 2 : Réaliser un inventaire des risques
- Phase 3 : Estimer les risques
- Phase 4 : Rédiger le document unique

## Étape 4

### Mettre en œuvre les actions

- Désigner une personne chargée du suivi
- Disposer d'un outil de pilotage

## Étape 3

### Élaborer un programme d'actions

- Opérer des choix
- Mettre au point une stratégie



## ÉTAPE 1 - Préparer la démarche de prévention

C'est l'étape fondamentale qui conditionne le succès de la démarche. Pour cela, il est nécessaire de :

- **Élaborer une stratégie** en santé et sécurité au travail intégrée à l'activité de l'entreprise en fixant des objectifs et en définissant une organisation adaptée.
- **Recenser les analyses effectuées**, les données produites et les mesures prises en matière de prévention des risques professionnels.

*Parmi les données disponibles dans l'entreprise, citons par exemple :*

- *Le registre des accidents du travail (AT), et le recensement des maladies professionnelles (si besoin),*
- *La fiche d'entreprise établie par le médecin du travail, recensant les risques identifiés,*
- *Les observations faites par les organismes institutionnels de prévention (CRAM, inspection du travail),*
- *Les rapports de vérification par des organismes agréés des équipements de travail, de l'installation électrique, du matériel incendie...*
- *Les fiches de données de sécurité des produits chimiques mises à jour régulièrement et obtenues auprès du fabricant ou du fournisseur,*
- *Les notices au poste de travail,*
- *Les procédures qualité...*

*Les DP (ou les CHSCT pour les pharmacies de plus de 50 salariés) sont obligatoirement consultés sur la démarche mise en œuvre pour l'évaluation des risques.*

- **Préciser les modalités de participation des acteurs internes** à l'entreprise (CHSCT/DP, groupe de travail, personnes ressources...) et de recours à des compétences externes à l'entreprise (**voir point 4 "évaluer pour prévenir : avec qui ?**).
- **Planifier la démarche** (calendrier, ressources, modalités de définition des unités de travail, méthodes d'analyse des risques...).



*Rangez vos produits chimiques dans des armoires adaptées*

## ÉTAPE 2 - Évaluer les risques



Évaluer, c'est comprendre et estimer les risques pour la santé et la sécurité des travailleurs, dans tous les aspects liés au travail. Cela implique que l'entreprise dresse, pour chaque unité de travail un inventaire des risques identifiés. Ensuite les résultats de cette analyse, conformément au code du travail, doivent être transcrits dans un document unique.

L'étape d'évaluation des risques se décompose ainsi en 4 phases :

<b>Phase 1 :</b>	Définir les unités de travail	14
<b>Phase 2 :</b>	Réaliser un inventaire des risques	15
<b>Phase 3 :</b>	Estimer les risques	22
<b>Phase 4 :</b>	Rédiger le document unique	22



La création d'un coin enfant permet de faciliter la surveillance des enfants.



## Phase 1

### Définir les unités de travail

L'identification des unités de travail constitue la clef de voûte pour mener à bien l'analyse des risques.

Elle nécessite une concertation entre le chef d'entreprise, les travailleurs et leurs représentants. L'activité réelle du travailleur ou d'un collectif de travail sert d'ancrage pour opérer ce découpage. Afin de tenir compte des situations très diverses d'organisation du travail, il revient à chaque entreprise de procéder à un tel découpage selon son organisation, son activité, ses ressources et ses moyens techniques.

Pour ce faire la méthode "quoi ? qui ? où ? quand ? comment ?" peut-être utilisée afin de recouvrir toutes les situations de travail :

- Quelle est l'activité réelle des travailleurs ?
- Qui l'exerce ?
- Où est-elle exercée (durée, temps) ?
- Comment (avec quels moyens) ?

De ce questionnement, peuvent résulter des regroupements de situations de travail présentant des caractéristiques voisines, sans pour autant occulter les particularités de certaines expositions individuelles.

**Un danger** est la propriété ou capacité intrinsèque par laquelle une chose (éléments, substances, matières, matériels, méthodes ou situations de travail) est susceptible de causer des dommages ou une atteinte à l'intégrité physique ou mentale.

**Un risque** est la rencontre potentielle entre un ou des salariés et un danger, ce qui implique donc l'exposition du salarié à un danger.

Ainsi, un produit chimique peut intrinsèquement être dangereux (cf. étiquetage et Fiche de Données de Sécurité (FDS)). Il peut présenter des risques plus ou moins importants pour la santé et/ou la sécurité des salariés en fonction des conditions de mises en œuvre et d'exposition des salariés :

- quantité de produit manipulée,
- utilisation ou non en vase clos,
- mise en place (ou non) d'équipements de protection collective de type ventilation,
- mise en place d'équipements de protection individuelle...),

Selon les officines et leur organisation, le découpage en unité de travail peut se faire **par métier, par tâche, ou de manière géographique**. L'objectif est d'identifier les tâches qui sont réalisées dans des conditions similaires, donc ayant les mêmes risques.

#### **Découpage par métier**

Il s'agit du découpage le plus intuitif, puisque l'on identifie alors les unités de travail en fonction des différents métiers présents dans l'officine. Ainsi les pharmaciens, les préparateurs, mais aussi

les personnels administratifs ou les personnels d'entretien constituent chacun une unité de travail indépendante qui aura ses propres risques.

Ce découpage est adapté pour les officines où il n'y a pas de polyvalence, les tâches étant bien définies par fonction.

#### **Découpage par tâche**

Cette dernière méthode d'identification des unités de travail vise à cibler les tâches ou activités de travail qui présentent des dangers similaires pour les employés.

Les différentes tâches que l'on peut rencontrer sont, par exemple : mise en rayon, vente au comptoir, rangement des médicaments, préparation de médicaments... On identifiera alors les risques spécifiques à chaque tâche et cela indépendamment de la personne qui la réalise.

Il est préférable d'utiliser ce découpage pour les officines ayant peu de personnel, où tout le monde participe à l'ensemble des activités.

#### **Découpage géographique**

Cette fois, l'approche consiste à réaliser le découpage en fonction des différentes pièces ou structures de l'officine. On cherche à regrouper l'ensemble des secteurs qui présentent les mêmes dangers pour les salariés. On peut ainsi distinguer dans l'officine : la réserve de la parapharmacie, les stocks de médicaments, les comptoirs, le laboratoire de préparation...

Ce découpage s'applique principalement dans les officines où il y a une grande polyvalence, et où l'on peut associer une tâche à un lieu.

## Réaliser un inventaire des risques



### En identifiant les dangers

C'est repérer la propriété ou la capacité intrinsèque : d'un lieu, d'un équipement, d'une substance, d'un procédé, d'une méthode ou d'une organisation du travail... de causer un dommage pour la santé des travailleurs.

#### Puis

### En analysant les risques

C'est étudier les conditions concrètes d'exposition des travailleurs à ces dangers ou à des facteurs de risques comme cela peut être observé en matière d'organisation du travail.

La réalité du travail peut souvent faire apparaître des situations complexes.

#### Exemples de risques non exhaustifs

##### Les Risques Psycho-Sociaux (RPS)

*Ces risques peuvent entraîner des pathologies professionnelles telles que des dépressions, des maladies psychosomatiques, des problèmes de sommeil, mais aussi favoriser l'apparition de Troubles Musculo-Squelettiques, de maladies cardio-vasculaires voire entraîner des accidents du travail.*

*On parle de stress au travail lorsqu'il existe un déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face. On distingue les situations de stress aigu (quand une personne doit faire face à un événement ponctuel) des situations de stress chronique qui ont des conséquences sur la santé des salariés.*

*L'origine des risques psychosociaux est multifactorielle et il existe plusieurs modèles d'analyses de ce déséquilibre. Les facteurs les plus souvent cités sont liés :*

- Au contenu du travail à effectuer (monotonie, surcharge ou sous-charge de travail),
- À l'organisation du travail (rythme, exigences contradictoires, absence d'objectifs),
- Aux relations de travail (manque de soutien, reconnaissance),
- À l'environnement physique (bruit, chaleur, manque d'espace),
- À l'environnement socio-économique (concurrence, incertitude sur l'avenir de l'entreprise).
- ...

*En pharmacie, on peut retrouver ces facteurs lors de diverses situations. Par exemple lors de l'absence de collègues non remplacés, la surcharge de travail engendrée fait partie des facteurs psycho-sociaux.*

*De même, un afflux de questions laissées sans réponse peut générer chez les salariés une source importante de stress et accroître leur charge mentale avec une apparition possible de signes cliniques tels que la « boule au ventre », des palpitations, des crises d'angoisse, des troubles cardiovasculaires...*

*Quelques exemples de :*

« Est-ce que les médicaments que j'ai donnés à cet enfant ne possèdent pas de contre-indications ? »

« Est-ce que je ne me suis pas trompé de médicament dans la délivrance de ce matin ? »

« Ce chien a l'air méchant, j'espère qu'il ne va pas me mordre. »

« Ce soir je serai seule pour la fermeture, j'espère que tout va bien se passer. »

##### Les Troubles Musculo-Squelettiques (TMS)

*Les TMS sont des pathologies qui affectent les tissus (tendons, gaines synoviales, nerfs...) situés à la périphérie des articulations. Ces affections se développent principalement à l'épaule (tendinite de la coiffe des rotateurs), au coude (épicondylite), au poignet (Syndrome du Canal Carpien).*



## Phase 2

## Réaliser un inventaire des risques

La douleur, ressentie au cours ou en dehors de l'activité, en est l'expression la plus manifeste et est souvent associée à une gêne fonctionnelle qui peut être invalidante.

Ces pathologies invalidantes pour la vie personnelle, le sont aussi pour l'exercice de l'activité professionnelle.

Les TMS sont des maladies trouvant leur source dans une combinaison de facteurs d'origine organisationnelle, biomécanique, psychosociale ou environnementale :

**Facteurs biomécaniques :** il s'agit d'analyser, au poste de travail, les gestes et postures adoptées (travail bras en l'air, sur la pointe des pieds...), les efforts fournis (tonnage manutentionné, charge unitaire...), la répétitivité des gestes (nombre de fois où le même geste est répété par unité de temps).

**Facteurs organisationnels :** il s'agit d'analyser les conditions de réalisation des gestes (rythme de travail, organisation des pauses, possibilités de coopération...); lesquelles peuvent accroître ou diminuer les marges de manœuvre du salarié lui permettant de réguler son activité et donc d'en diminuer les contraintes.

**Facteurs psychosociaux ;** il s'agit d'analyser la façon dont le travail est perçu par les salariés. Cette analyse résulte tant de la **charge mentale** (flux d'informations à traiter au poste, impératifs qualité, incertitudes sur la production, fonctionnements en marche dégradée...) que du « **ressenti au travail** » (soutien ou non des collègues et de la hiérarchie, marges de manœuvre du salarié, incertitudes sur les objectifs, les repères dont le salarié dispose...). Ces facteurs peuvent s'exprimer par du stress au travail.

**Facteurs environnementaux :** il s'agit d'analyser les conditions d'ambiance dans lesquelles le travail est effectué (température, humidité, éclairage, bruit...).

**Par exemple :**

Pour préparer les commandes, le salarié répète et alterne des gestes et postures contraignantes. Ainsi, il accède aux médicaments situés en haut de l'étagère en se mettant sur la pointe des pieds et en levant les bras au dessus de l'épaule. Pour prendre les médicaments situés en bas des rayonnages, il s'accroupit et courbe le dos. Une analyse des déplacements et des postures en vue de les limiter constitue un élément clé en matière d'évaluation des risques. Celle-ci peut conduire à un plan d'organisation des étagères limitant ces contraintes et tenant compte notamment des déplacements, de la fréquence de délivrance de l'article et de son poids... (en particulier dans le cas des produits de parapharmacie...).

Les moyens techniques peuvent également contribuer à la limitation du risque. Ainsi en est-il de la mise à disposition d'un escabeau facilitant les accès aux rayonnages les plus hauts.

Dans cette autre pharmacie, faute de mise à disposition de sièges (alors que le code du travail impose à l'employeur la fourniture d'un siège à proximité - article R.4225-5), les salariés sont contraints de rester debout toute la journée. Cette contrainte tient au souhait du pharmacien de montrer à la clientèle la disponibilité de son personnel derrière le comptoir, la position assise n'y contribuant pas selon lui. Or le stationnement debout prolongé est éprouvant et peut entraîner un certain nombre de symptômes: fatigue musculaire, insuffisances veineuses, douleurs lombaires, raideurs articulaires de la nuque et des épaules...

Equiper les comptoirs de sièges « assis-debout » permet à la fois :

- De respecter l'obligation réglementaire
- De tenir compte des « contraintes commerciales »
- De limiter les contraintes posturales dues à la position debout prolongée (notamment pendant les phases d'accueil du client, de conseils et de saisie sur ordinateur).

Dans cette autre pharmacie, la panne de l'automate a engendré une désorganisation des tâches habituelles des salariés, provoquant chez eux stress et anxiété (clients plus agressifs et irritables du fait de l'allongement des temps d'attente liés par exemple au nombre plus

## Réaliser un inventaire des risques



important d'allers/retours du personnel pour préparer les ordonnances). Aucune mesure palliative à la panne de l'automate n'ayant été prise, cette situation a également contribué à l'accroissement de postures inhabituelles, répétées et contraignantes pour les salariés.

### Risque chimique

L'employeur doit identifier les substances et préparations dangereuses auxquels sont exposés ses salariés (recensement des fiches de données de sécurité de tous les produits utilisés).

Ensuite, l'employeur doit également prendre en compte toutes les phases d'expositions des salariés aux agents chimiques :

- La désinfection des appareils d'aérosolthérapie,
- La préparation des médicaments,
- Le nettoyage (sols, paillasse...).

### Risque de chute d'objets

Les pharmacies d'officine manquent généralement de place pour la réserve, le stock de la parapharmacie étant volumineux. Pour pallier à ce problème, les salariés rangent les produits de plus en plus haut ce qui provoque des risques de chute d'objets.

### Risques de chute

Ce risque est présent dans les pharmacies d'officine qui disposent d'un étage ou d'un sous-sol (généralement pour la réserve). Les salariés empruntent plusieurs fois par jour les escaliers, en portant des produits volumineux (couches, pèse-bébé, alimentation pour bébés...).

Les chutes représentent 60 % des accidents dans les pharmacies d'officine.

Ce risque est également présent au niveau du rez-de-chaussée avec des allées encombrées par des médicaments non rangés.

L'accès aux produits rangés de plus en plus haut peut être dangereux en cas d'utilisation détournée d'un équipement inapproprié (par exemple une chaise à roulettes) à la place d'un tabouret autobloquant. Le risque de chute est alors accru.

Certains salariés ne seront exposés à des risques que dans certaines circonstances. Ce sera le cas par exemple d'une personne qui remplace très ponctuellement un collègue sur son poste de travail. Ces personnes pourront alors être exposées ou s'exposer à des risques pour lesquels elles n'auront pas forcément soit la sensibilisation/formation suffisante, soit des repères ou des "savoir-faire de prudence" nécessaires, ou encore la connaissance des moyens de protection adéquats.

**NB: Ces exemples de risques ne sont pas exhaustifs. On peut également citer d'autres risques comme le risque routier ou le risque d'agression.**





## Phase 2

### Réaliser un inventaire des risques

#### **Comment analyser les risques ?**

*Parmi les questions à se poser : à quels dangers est exposé le salarié ?*

*Dans quelles circonstances le salarié s'expose-t-il ou est-il exposé à un danger ?*

#### **Exemple d'évaluation des risques : accueil d'un client - Pharmacie Hermès**

##### **Le contexte**

*La pharmacie « Hermès » est ouverte le 02 janvier, jour de grande affluence.*

*Elle est composée de 3 comptoirs. Le pharmacien et trois salariés sont présents ce jour-là.*

##### **Le prescrit**

*Un salarié s'occupe de préparer les commandes pour les maisons de retraite mais doit observer régulièrement les comptoirs pour aider ses collègues en cas de file d'attente.*

*Le pharmacien et un salarié sont présents pour servir les clients. Le 3ème salarié s'occupe de ranger les médicaments de la livraison du matin dans les tiroirs.*

##### **Description du travail réel**

*Une dame entre dans la pharmacie avec ses 2 enfants et son chien. Devant elle, un client est en train de monter la voix auprès du pharmacien. Apparemment ce dernier est présent pour un renouvellement d'ordonnance mais il l'a perdue. La pharmacie n'ayant pas gardé le double de l'ordonnance, le pharmacien ne peut servir la personne.*

*Pendant ce temps, les enfants de la cliente s'éparpillent dans la pharmacie, et touchent les différents produits accessibles.*

*Le chien de cette même dame, énervé par le ton élevé du client mécontent, se met à aboyer dans la pharmacie.*

*Devant cette situation, le salarié chargé de s'occuper des maisons de retraite, quitte son poste de travail afin d'aller servir la cliente avec les enfants et le chien. Au même moment, le salarié qui range les médicaments à l'arrière de l'officine, arrive au comptoir juste avant elle. Le salarié affecté aux maisons de retraites retourne alors à son poste.*

*Le salarié servant la mère de famille, va chercher les médicaments dans les tiroirs, il est gêné par le pharmacien qui lui aussi se sert des tiroirs proches.*

*Face au stress généré par cette situation, le salarié oublie de fermer un tiroir. Le pharmacien, qui était en position accroupie, se lève et se cogne la tête sur le tiroir ouvert.*

*Le salarié servant la mère de famille est obligé d'attendre la machine à carte bleue utilisée par le pharmacien ce qui provoque l'impatience des enfants.*

##### **Analyse du travail réel**

*En observant l'activité de la pharmacie, il est évident que l'objectif principal est de servir les clients au détriment des autres tâches. La charge psychologique rencontrée dans cette activité présente plusieurs caractéristiques.*

##### **Risques liés aux Facteurs Psycho Sociaux**

**1/ L'absence de formation** pour gérer le mécontentement des clients : Le client qui hausse le ton est une situation non habituelle. L'agressivité du client met mal à l'aise les salariés, ce qui génère du stress et les perturbe dans leur travail.

**2/ La gestion d'éléments extérieurs** : Les enfants touchent les produits de la pharmacie et peuvent les casser ou se blesser. Les salariés ressentent alors un sentiment d'appréhension. Ce sentiment est accentué par la présence du chien, qui peut-être dangereux et qui aboie. Un coin enfant aurait permis d'occuper les enfants, libérant ainsi l'attention du salarié.

## Réaliser un inventaire des risques



**3/ La multiplicité des tâches :** le salarié chargé de la préparation des livraisons pour les maisons de retraite doit, en permanence, regarder « l'état » de la file d'attente et juger s'il doit ou non aider ses collègues en arrêtant son travail de préparation. En l'occurrence, aller au comptoir s'est avéré inutile puisque un autre salarié est venu aider. Il a des difficultés pour se concentrer sur son activité ce qui peut provoquer des erreurs de préparation.

**4/ La responsabilité due à la délivrance des médicaments :** des salariés ne doivent pas se tromper dans la délivrance des médicaments, ce qui leur demande une concentration importante, perturbée par les facteurs vus précédemment.

### AUTRES RISQUES MIS EN ÉVIDENCE

#### Risques liés aux Troubles Musculo-Squelettiques

Les déplacements incessants pour chercher les médicaments dans les rayonnages, couplés à la station debout prolongée derrière le comptoir pour servir les clients (sans possibilité de s'asseoir) sont des facteurs susceptibles d'occasionner chez les salariés une sollicitation importante des articulations et une fatigue musculaire. Cette réalité de travail peut alors constituer un facteur aggravant notamment en cas de charge mentale importante.

Lorsque la collecte des médicaments s'effectue en haut des étagères sans escabeau, ou au ras du sol, le salarié est contraint d'adopter de mauvaises positions (par exemple il est obligé de s'accroupir ou de se contorsionner pour attraper le médicament), ce qui peut générer différents maux.

#### Risque de heurt

Les salariés servant les clients sont fréquemment amenés à chercher des médicaments en même temps dans des tiroirs proches ce qui augmente le risque de heurt.

#### Risque lié à la co-activité

L'utilisation d'un seul terminal pour les cartes bleues peut conduire à l'accroissement d'une file d'attente de la clientèle et générer du stress supplémentaire en cas de situation difficile.





## Phase 2

### Réaliser un inventaire des risques

#### **Comment analyser les risques ?**

*Parmi les questions à se poser : à quels dangers est exposé le salarié ?*

*Dans quelles circonstances le salarié s'expose-t-il ou est-il exposé à un danger ?*

#### **Exemple d'évaluation des risques : laboratoire de préparation des médicaments**

##### **Le contexte :**

*Cette pharmacie dispose d'un laboratoire où sont reçus de nombreuses commandes de préparations de médicaments. Celles-ci proviennent directement des clients qui apportent leurs ordonnances, mais également d'autres pharmacies qui sous-traitent cette activité. L'activité est découpée en fonction du type de préparation : sous forme de gélules, de pâtes ou de solutions liquides. L'analyse du travail se situe au niveau de la préparation des liquides ou des pâtes. Plusieurs préparatrices partagent un grand plan de travail où elles réalisent les médicaments.*

##### **Le prescrit :**

*Suite à la réception d'une commande par fax, une préparatrice prend en charge la réalisation de la solution médicamenteuse. Elle est alors chargée d'apporter sur sa paillasse l'ensemble des composés nécessaires à sa préparation, puis de la réaliser, et enfin, de conditionner la solution dans les flacons adaptés et ranger son plan de travail. La nécessité d'une rigueur très importante dans la préparation des médicaments, impose que plusieurs contrôles soient réalisés lors des différentes étapes.*

##### **Description du travail réel :**

*Les différentes phases du travail réel sont relativement proches du travail prescrit, toutefois, de nombreux paramètres interviennent qui compliquent la tâche de la préparatrice.*

*Lors de la réception de la commande, elle commence par identifier les différents composants nécessaires (indiqués sur la commande) puis, se déplace pour aller les chercher. A chaque fois qu'elle ramène un flacon, elle vérifie une première fois qu'il s'agit bien du bon produit (composés, concentration...).*

*Lorsque tout est prêt, elle interrompt une de ses collègues afin de vérifier la concordance entre la recette et les produits préparés.*

*La réalisation de la solution implique le mélange de différents constituants dont certains peuvent être irritants, nocifs, voire même toxiques ou très toxiques, que ce soit par voie cutanée ou par inhalation. Dans le cas suivant, la préparatrice met simplement des gants pour manipuler sur la paillasse les différents produits mais n'allume pas la ventilation de la hotte aspirante car les produits ne sont pas étiquetés nocifs par inhalation. Lors de la préparation, les préparatrices s'assurent de réaliser correctement le médicament, en prenant garde de ne pas échanger un produit avec l'un de la paillasse voisine.*

*Au cours de cette étape, elle est sollicitée pour vérifier à son tour la concordance entre la recette et les produits qu'une de ses collègues a préparés.*

*Une fois la préparation achevée, la préparatrice va chercher des flacons stockés à l'une des extrémités du labo. Puis elle les remplit et va les porter dans la zone de stockage où ils seront traités et expédiés. Au retour, elle jette ses gants dans une poubelle spécifique. Enfin, la préparatrice range les produits dont elle a eu besoin, nettoie la verrerie utilisée ainsi que son plan de travail à l'aide de produits de désinfection.*

##### **Analyse du travail réel**

*Plusieurs risques sont ressortis de l'analyse. Les principaux sont : le risque chimique lors de la manipulation des différentes substances, et la charge mentale liée à l'activité qui nécessite une très grande rigueur.*

*L'analyse du travail réel permet de repérer les différentes phases de travail et d'identifier les risques associés à chacune de ses phases.*

## Réaliser un inventaire des risques

**4 phases de travail ont été identifiées :**

- 1 – Recherche des produits
- 2 – Vérification des produits
- 3 – Préparation et conditionnement de la solution
- 4 – Rangement et nettoyage

**Le risque lié à l'organisation**

**Phases 1 et 2 :** Actuellement, les médicaments sont répartis dans le laboratoire en fonction de leur état (liquide, poudre, pâte...) puis en fonction de leur nom. De la même façon, les EPI (gants, masques...) sont regroupés dans un autre coin du laboratoire. Cette organisation ne facilite pas la tâche de la préparatrice qui multiplie les déplacements, et qui est obligée de chercher pour chaque produit l'EPI adapté.

**Phase 3 :** Les paillasse ne sont pas délimitées, ce qui demande une vigilance plus soutenue aux préparatrices qui ne doivent pas échanger leurs produits avec ceux de leurs voisines.

**Le risque lié à la charge mentale**

**Phases 1, 2 et 3 :** Sur toutes ces phases la concentration de la préparatrice doit être maximale. Or son activité est régulièrement interrompue puisqu'en parallèle de ses préparations, elle vérifie les concordances entre les recettes et les produits sélectionnés par ses autres collègues. Bien que cette vérification par un pair soit destinée à diminuer le stress des préparatrices, le choix de cette mesure organisationnelle ne semble pas, dans les faits, être le meilleur moyen de prévention du stress.

Ce constat est amplifié en cas de pic d'activité, lorsque la charge de travail des préparatrices est augmentée, et les interruptions par les collègues plus fréquentes, occasionnant ainsi des risques d'erreurs supplémentaires.

Stress et rythme de travail important ne font pas bon ménage avec une activité où les conséquences des erreurs peuvent être très graves.

**Le risque chimique**

**Phases 1 et 4 :** Lors de ces phases, le risque chimique est présent en cas de casse d'un des flacons.

**Phases 3 et 4 :** Chaque substance utilisée peut nécessiter de recourir à des gants différents, ou de travailler sous la hotte en fonction de leurs propriétés physico-chimiques. Il est indispensable que les préparatrices sachent identifier rapidement et facilement les protections efficaces pour utiliser à bon escient l'équipement de protection adapté (travail sous la hotte, gants, masques...). Afin d'identifier ce qui est nécessaire (EPI, travail sous hotte ou non...), pour les produits qu'elle ne connaît pas, la préparatrice est obligée de consulter l'étiquette du produit.

Le nettoyage des plans de travail à la fin de chaque préparation, nécessite que la préparatrice garde ses gants ou qu'elle en change si ceux-ci ne sont pas adaptés.





## Phase 3

### Estimer les risques

Cela conduit à définir des critères d'appréciation propres à l'entreprise, issus notamment de l'analyse des conditions d'exposition aux risques.

Il s'agit de :

- La fréquence d'exposition,
- La gravité envisageable des conséquences,
- La probabilité d'occurrence des risques (permanents ou occasionnels)
- Le nombre de salariés concernés
- La perception du risque par les salariés...

Tous ces critères doivent être discutés entre les acteurs internes à l'entreprise servant ainsi d'outil d'aide à la décision, en s'assurant qu'aucun risque n'est écarté.

## Phase 4

### Rédiger le document unique

C'est le support transcrivant les résultats de l'évaluation des risques. Le document unique **ne se réduit en aucun cas à un document-type** (réalisé par une structure externe ou non à l'entreprise) **une check-list ou une grille**, par exemple. Bien au contraire, il convient d'adapter la forme de ce document aux particularités de l'entreprise, afin de le rendre opérationnel en tant **qu'outil d'aide à la décision**.

Les données (fiche entreprise, mesurages, fiches des données de sécurité...) contribuant à l'évaluation des risques ainsi que la méthode utilisée peuvent figurer en annexe du document unique.

Une fois réalisé, le document unique reste un outil de :

- dialogue social, en étant consulté par les acteurs internes et externes à l'entreprise,
- pérennisation de la démarche de prévention, par sa mise à jour régulière et son exploitation dans un programme d'action

**Un exemple de document unique vierge est disponible en téléchargement sur :**  
[www.sante-securite-paca.org](http://www.sante-securite-paca.org)  
[www.gims13.com](http://www.gims13.com)  
[www.anact.fr/anact/actmed/](http://www.anact.fr/anact/actmed/)  
[www.sgp13.com](http://www.sgp13.com)

*Certains risques peuvent être évalués de manière beaucoup plus précise à partir de mesurages : luminosité des postes de travail, bruit, ventilation, etc..*

*N'hésitez pas à demander conseil à votre médecin du travail ainsi qu'aux IPRP de votre service de santé au travail. Ils peuvent vous apporter leur expertise sur différentes métrologies, notamment au niveau de la ventilation.*

**Par exemple :** le mesurage de l'éclairage au comptoir a permis de justifier la mise en place de nouveaux luminaires.

*De la même façon, le bruit général de l'officine qui peut être une source de fatigue et d'inconfort, peut accroître la charge mentale, voire même présenter un risque pour l'audition, peut être quantifié de manière précise et des aménagements peuvent être proposés afin de réduire cette gêne.*

*Enfin, la vérification périodique du bon fonctionnement des dispositifs de captation à la source, (ex : hotte aspirante au-dessus des paillasse du laboratoire) permet de s'assurer de leur efficacité, garantissant ainsi la protection de la santé des salariés.*

*La participation des salariés permet de s'assurer que les conditions dans lesquelles les évaluations sont effectuées sont représentatives des situations habituelles de travail (y compris en situation exceptionnelle voire extrême).*

*Lorsqu'ils existent, le chef d'entreprise doit recueillir les avis des DP et du CHSCT sur le document unique.*

## ÉTAPE 3 - Élaborer un programme d'action



Les priorités d'actions de prévention sont déterminées sur la base de l'estimation des risques. L'employeur va opérer des choix et rechercher des solutions permettant de mettre au point une stratégie et un ou des programmes d'action

- en respectant, dans l'ordre suivant, les principes généraux de prévention :
  - suppression des risques,
  - mise en œuvre des mesures de protection collective,
  - prise de mesure de protection individuelle,
- en tenant compte, à la fois, des facteurs organisationnel, technique et humain
- en définissant les moyens humains et financiers (coûts et opportunités d'investissements)
- en fixant un calendrier précis, selon les priorités issues de l'évaluation des risques et en respectant les obligations spécifiques du Code du Travail.

**Lorsque les risques ne peuvent pas être supprimés immédiatement, des mesures provisoires doivent être prises pour assurer la protection des travailleurs.** Ces décisions doivent garantir une protection suffisante, dans l'attente de la mise en œuvre de moyens techniques et financiers susceptibles d'éliminer les risques. Dans cet esprit, grâce à un dialogue social permanent, **le programme d'action devient un véritable instrument de pilotage et de suivi de la prévention au sein de l'entreprise.**

*Quand le risque ne peut être supprimé, il convient prioritairement de limiter le nombre de salariés exposés et de rechercher des moyens de prévention adaptés en mettant en œuvre des solutions à la fois techniques, organisationnelles ou personnelles.*

### Techniques

*Il s'agit de modifications sur les équipements, ou l'apport de nouveaux matériels, en agissant en priorité sur les équipements de protection collective : ergonomie des comptoirs (sièges assis debout), mise en place d'un éclairage suffisant et adapté (cas des remises, stocks...), mise en place d'automate ou à défaut agir sur l'ergonomie des tiroirs (adaptation des étagères). En l'absence de solution collective ou en présence de risques résiduels, en prévoyant des équipements de protection individuelle adaptés comme par exemple des gants en nitrile pour la désinfection des appareils d'aérosolthérapie.*

### Organisationnelles

*Bien souvent, des solutions organisationnelles permettent de réduire voire de supprimer certains risques.*

*L'adaptation des horaires de travail en fonction des périodes prévisionnelles de forte activité a permis de pallier aux*

*surcharges d'activité, génératrices de fatigue, de stress et de dégradation des conditions de travail.*

*Les médicaments à plus forte rotation sont rangés de façon à éviter les postures contraignantes : dos courbé, bras tendus, bras levés...*

### Personnelles

- Enfin, il s'agit de s'assurer que les salariés :*
- *Sont aptes à exécuter leur tâche (aptitude délivrée par le médecin du travail avec une vigilance particulière pour les apprentis)*
  - *Ont la compétence minimale pour exercer leur mission (formation, expérience...), disposent du temps suffisant pour travailler en sécurité (charge de travail maîtrisée...)*
  - *Ont été sensibilisés aux risques et aux bonnes pratiques*
  - *Disposent des notices ou fiches au poste de travail précisant : les tâches à effectuer, les risques identifiés, les moyens de préventions adaptés (utilisation de protections collectives et d'EPI adaptés), les consignes et les mesures d'urgence en cas d'accidents...*

**Ces éléments relèvent de la responsabilité du chef d'entreprise.**

4

5

## ÉTAPE 4 – Mettre en œuvre les actions

Quelle que soit l'action envisagée, il est nécessaire de :

- désigner une personne chargée du suivi,
- disposer d'outils de pilotage permettant d'ajuster les choix, de contrôler l'efficacité des mesures et de respecter les délais (tableaux de bord, indicateurs...).

## ÉTAPE 5 – Évaluer la démarche de prévention

Cette phase dynamique consiste à :

### Assurer le suivi

- des mesures réalisées dans le cadre du plan d'action ;
- des méthodes utilisées (définition des unités de travail, modalités de concertation, appréciation des moyens engagés...)

### Dresser un bilan périodique

Ce bilan peut conduire à :

- valider les actions et méthodes mises en œuvre,
- corriger les actions réalisées, lorsqu'elles conduisent à des changements techniques et organisationnels dans les situations de travail susceptibles de générer de nouveaux risques,

- relancer la démarche de prévention, conformément aux obligations de l'employeur en matière d'évaluation des risques :

- au moins une fois par an
- ou lors d'aménagements importants ayant un impact sur la santé et la sécurité des travailleurs
- ou lorsque toute nouvelle information nécessite une évaluation des risques.

Ainsi les enseignements tirés des actions et méthodes utilisées enrichissent la démarche de prévention et contribuent au développement d'une culture de prévention dans l'entreprise.

*Afin de pérenniser la démarche dynamique, il est nécessaire de désigner les personnes qui seront responsables du suivi des actions de prévention à mener.*

*Le référent ayant mené la démarche ne doit pas être le seul acteur des mesures de prévention. En effet, chaque mesure de prévention doit être mise en œuvre par la personne la plus concernée afin d'en optimiser l'efficacité. Les personnes chargées du suivi des actions peuvent être, par exemple : la direction, les salariés concernés sur leur poste de travail, l'encadrement intermédiaire, les représentants du personnel, le médecin du travail...*

*Pour évaluer la démarche de prévention, ainsi que l'efficacité des mesures de prévention prises, il est souhaitable d'identifier des indicateurs significatifs propre à la pharmacie à suivre sur le long terme.*

*Afin de pouvoir suivre leur évolution, un comparatif sur N-1, N et N+1 est impératif, d'où la nécessité de fixer des indicateurs personnalisés lors de la démarche et non pas au moment de la réévaluation (6 mois ou un an après).*

*Ainsi le suivi de certains indicateurs au niveau de la pharmacie, peut permettre à la Direction, les représentants du personnel et le médecin du travail d'apprécier l'importance (ou non) des risques psychosociaux (dont le stress fait partie) dans l'établissement :*

- Absentéisme
- Turn-over
- Planning surchargé
- Nombre d'accidents ou presque accidents du travail
- Plaintes, réclamations des clients
- Demande occasionnelle de visite médicale au médecin du travail

*Pour plus d'informations, vous pouvez consulter par exemple le guide **INRS ED 973** « Et s'il y avait du stress dans votre entreprise ».*

*De la même façon, il est important d'organiser la mise à jour du document unique en choisissant dès maintenant :*

- Une date de mise à jour du document unique
- La personne chargée de la mise à jour
- Les modalités de mise à jour
- Les indicateurs de suivi

**N.B. : Pour aller au-delà de l'obligation légale de remise à jour minimum annuelle, il est nécessaire de saisir les différentes occasions qui peuvent se présenter : changement important dans l'entreprise, déménagement, intégration de nouveaux outils, changement d'organisation, embauche...**

*Ainsi les enseignements tirés des actions et méthodes utilisées enrichissent la démarche de prévention et contribuent au développement d'une culture de prévention dans l'entreprise.*

## 5- Évaluer pour prévenir avec qui ?

### Voir en annexe les contacts utiles en région PACA.

Le succès de la démarche de prévention repose en premier lieu sur **l'apport des connaissances et des savoirs faire des salariés et des représentants du personnel** de l'entreprise (voir les 5 clés pour réussir: la participation des salariés et de leurs représentants).

Un appui externe peut conforter la mise en place de la démarche de prévention. Les **organisations et branches professionnelles** jouent un rôle actif en élaborant des guides et outils méthodologiques d'évaluation des risques, à l'intention des entreprises. Les **organismes de prévention** s'engagent à mettre en place cette démarche, afin de favoriser une culture de prévention en entreprise.

Les **Services de Santé au Travail** développent une approche pluridisciplinaire de la prévention des risques professionnels. En associant des compétences médicales, techniques et organisationnelles, ils contribuent, dans chaque entreprise, à l'évaluation des risques et à la réalisation des actions de prévention.

Le **Médecin du Travail**, conseiller de l'employeur, des salariés et de leur représentant, consacre un tiers de son temps à l'analyse du milieu de travail, élabore la fiche d'entreprise qui consigne les risques professionnels, les effectifs des personnels exposés et les moyens préconisés pour les prévenir.

Les **Services de l'État** (Services d'Inspection du Travail) contribuent également à la mise en œuvre de la démarche de prévention. La DRTEFP et les DDTEFP interviennent sur :

- la sensibilisation en amont des acteurs internes à l'entreprise (employeurs, travailleurs, représentants du personnel et médecin du travail), aux enjeux de l'évaluation des risques,
- le suivi de la démarche, en particulier lors des réunions du CHSCT
- le contrôle du respect des obligations en matière de santé et de sécurité au travail

Sites internet :

[www.sdtefp-paca.travail.gouv.fr](http://www.sdtefp-paca.travail.gouv.fr)

[www.sante-securite-paca.org](http://www.sante-securite-paca.org)

**ANACT** – Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail répond aux demandes des chefs d'entreprise ou à celles des acteurs de la prévention. Son approche organisationnelle de la prévention, basée sur l'analyse de l'organisation et du travail réel, permet de mettre en évidence les conditions d'exposition aux risques des salariés. L'apport des salariés et de leurs représentants permet de développer une démarche effective de la prévention des risques professionnels en entreprise.

Site internet : [www.anact.fr](http://www.anact.fr)

**La CNAMTS** - La Caisse Nationale d'Assurance Maladie des Travailleurs Salariés propose aux entreprises via les services de prévention des CRAM (caisse régionale) : documentation et information sur les risques et leur prévention, formation des chefs d'entreprise et des salariés à l'analyse des risques et des situations de travail, conseil et assistance en entreprise grâce au concours d'ingénieurs et de techniciens en prévention.

Site internet : [www.ameli.fr](http://www.ameli.fr)

# Annexes

1 Textes réglementaires

5 Deux exemples de présentation d'une évaluation sur une activité et des programmes de prévention

2 Points clés sur les risques : les questions à se poser...

4 Quelques repères bibliographiques

3 Contacts utiles

## Textes réglementaires

**Principes généraux de prévention de la loi 1991****Article L. 4121-1 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 :

- 1° Des actions de prévention des risques professionnels ;
- 2° Des actions d'information et de formation ;
- 3° 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.

**Article L. 4121-2 du code du travail**

L'employeur met en oeuvre les mesures prévues à l'Article L4121-1 sur le fondement des principes généraux de prévention suivants :

- 1° Eviter les risques ;
- 2° Evaluer les risques qui ne peuvent pas être évités ;
- 3° Combattre les risques à la source ;
- 4° Adapter le travail à l'homme, en particulier en ce qui concerne la conception des postes de travail ainsi que le choix des équipements de travail et des méthodes de travail et de production, en vue notamment de limiter le travail monotone et le travail cadencé et de réduire les effets de ceux-ci sur la santé ;
- 5° Tenir compte de l'état d'évolution de la technique ;
- 6° Remplacer ce qui est dangereux par ce qui n'est pas dangereux ou par ce qui est moins dangereux ;
- 7° Planifier la prévention en y intégrant, dans un ensemble cohérent, la technique, l'organisation du travail, les conditions de travail, les relations sociales et l'influence des facteurs ambiants, notamment les risques liés au harcèlement moral, tel qu'il est défini à l'Article L1152-1 ;
- 8° Prendre des mesures de protection collective en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelle ;
- 9° Donner les instructions appropriées aux travailleurs.

**Décret du 05 novembre 2001****Article R.4121-1 du Code du Travail**

L'employeur transcrit et met à jour dans un document unique les résultats de l'évaluation des risques pour la santé et la sécurité des travailleurs à laquelle il procède en application de l'article L. 4121-3.

Cette évaluation comporte un inventaire des risques identifiés dans chaque unité de travail de l'entreprise ou de l'établissement.

**Article R.4121-2 du Code du Travail**

- La mise à jour du document unique d'évaluation des risques est réalisée :

- 1° Au moins chaque année ;
- 2° Lors de toute décision d'aménagement

important modifiant les conditions de santé et de sécurité ou les conditions de travail, au sens de l'article L. 4612-8 ;

3° Lorsqu'une information supplémentaire intéressant l'évaluation d'un risque dans une unité de travail est recueillie.

**Article R.4121-4 du Code du Travail**

- Le document unique d'évaluation des risques est tenu à la disposition :

- 1° Des membres du comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail ou des instances qui en tiennent lieu ;
  - 2° Des délégués du personnel ou, à défaut, des personnes soumises à un risque pour leur santé ou leur sécurité ;
  - 3° Du médecin du travail ;
  - 4° Des agents de l'inspection du travail ;
  - 5° Des agents des services de prévention des organismes de sécurité sociale ;
  - 6° Des agents des organismes professionnels de santé, de sécurité et des conditions de travail mentionnés à l'article L. 4643-1 ;
- La circulaire d'application du décret du 5 novembre 2001 rappelle la méthodologie générale de la démarche de prévention à mettre en oeuvre dans l'entreprise. Le présent guide reprend la méthodologie proposée par la circulaire.

La circulaire d'application du dit décret rappelle la méthodologie générale de la démarche de prévention à mettre en oeuvre dans l'entreprise. Le présent guide reprend la méthodologie proposée par la circulaire.

**Pour information, certains risques font l'objet d'une réglementation spécifique et demande une évaluation spécifique.**

■ Risques liés à la manutention manuelle des charges	Art R4541-1 et suivants
■ Risques et nuisances liés au bruit	Art R4431-1 et suivants
■ Risques chimiques : liés aux agents chimiques dangereux (ACD) liés aux agents cancérogènes, mutagènes et reprotoxiques (CMR) risques biologiques	Art R4412-1 à 58 et R4412-149 et suiv Art R4412-59 et 93  Art R4421-1 et suivants
■ Risques liés à l'utilisation d'écran	Art R4542-1 et suivants (décret n° 91 451 du 14/05/1991)
■ Risques liés aux situations de co-activité	Décret du 20/02/1992 (plan de prévention) Décret du 26/12/1994 (coordination BTP) Arrêté du 26/04/1996 (protocole de sécurité)

Pour vous aider à évaluer vos risques dans votre structure, vous pouvez également vous appuyer sur les documents édités par l'INRS, la médecine du travail et l'ANACT qui selon les cas peuvent vous apporter des éclairages spécifiques sur certains risques connus dans la profession (cf. bibliographie jointe).

## Points clés indicatifs (non exhaustifs) pour l'évaluation des

A.T. : Accidents de travail  
 M.P. : Maladies professionnelles  
 T.M.S. : Troubles musculo-squelettiques

## Obligations de résultat

## S'interroger

## INCENDIE - EXPLOSION

(Brûlures...)

- Eviter le risque
- Evacuer rapidement
- Limiter la propagation
- Combattre efficacement

- Les produits inflammables sont-ils stockés dans un lieu spécifique, éloigné des sources de chaleur ? Dans ce cas, une procédure a-t-elle été fournie au salarié ?
- Les consignes en cas d'incendie sont-elles affichées ? Faites-vous régulièrement des exercices de simulation d'incendie ? L'évacuation de la clientèle est-elle prévue ?
- Les extincteurs sont-ils : visibles ? accessibles ? régulièrement vérifiés ? Le personnel est-il formé à son maniement ?
- Est-ce que certains salariés ont suivi une formation de sauveteur secouriste du travail ?

## ELECTRICITÉ

(Electrisation, électrocution...)

- Conception et installation sûres
- Interventions réservées au seul personnel habilité
- Premiers secours

- L'installation électrique est-elle conforme ? (vérification initiale et annuelle par un organisme agréé)
- Les personnes amenées à changer une ampoule ou réarmer un disjoncteur sont-elles habilitées ?
- Existe-t-il des consignes de 1ers secours aux victimes d'accidents électriques ? Les numéros d'urgence sont-ils affichés ? Une information ou formation a-t-elle été dispensée aux salariés ?
- Les prises électriques dans les zones enfant ont-elles été sécurisées ?

## CHUTES DE HAUTEUR OU DE PLAIN-PIED

- Equipements de travail
- Etat des sols
- Travaux autorisés

- Qui réalise les tâches impliquant des travaux en hauteur (nettoyage des vitres, changement des ampoules, accès aux étagères...? Comment ? (l'utilisation d'échelle est interdite, utilisez l'escabeau) ?
- Le matériel utilisé est-il conforme à un usage professionnel (escabeau...)?
- Quel est l'état de l'éclairage, et des escaliers ? Une main courante est-elle installée ? Les marches sont-elles en bon état ?
- Quel est l'état des sols ? (pentes, obstacles, trous...)
- La pharmacie est-elle encombrée par des colis non rangés, du stock de la parapharmacie ?
- Les entrées, escaliers, issues de secours sont-ils libres de tout obstacle ?
- Les salariés sont-ils correctement chaussés ?

## TROUBLES MUSCULO-SQUELETTIQUES

(Tendinite, syndrome du canal carpien ...)

- Repérer les postures fatigantes, pénibles, dangereuses
- Supprimer / réduire les manutentions et les gestes répétitifs
- Aménager les conditions de manutention
- Sensibiliser le personnel sur l'importance des postures même sur des gestes minimes

## Facteurs mécaniques

- Dans quelles situations, le ou la salarié(e) effectue-t-il les manutentions manuelles ? Certaines de ces manutentions peuvent-elles être réduites voire supprimées ?
- L'employeur a-t-il recensé toutes les situations de travail nécessitant des postures extrêmes (prise de médicaments bras tendus ou bras au-dessus des épaules, sur la pointe des pieds, dos courbé...)
- Eviter et limiter les manutentions inutiles : s'interroger sur les moyens organisationnels (les médicaments sont-ils rangés de façon à limiter les déplacements, en fonction de leur poids et de leur fréquence de vente notamment...), les aides techniques et moyens d'aide à la manutention.
- Lors de manutentions manuelles, les conditions de travail sont-elles favorables ? (espace de circulation non encombré, sol lisse et non glissant, moyens mécaniques d'aide à la préhension et à la manutention des charges adaptés : monte-charge, chariot, espaces de travail favorables à la mise en œuvre des postures moins contraignantes, éclairage...)
- Les salariés exposés sont-ils formés/ informés sur ce risque (formation PRAP de la CRAM) et sur les moyens de prévention dont ils disposent pour le supprimer ou à défaut le réduire ?

## Points clés indicatifs (non exhaustifs) pour l'évaluation des risques

## Obligations de résultat

## S'interroger

## TROUBLES MUSCULO-SQUELETTIQUES (suite)

- L'organisation du travail peut générer ou réduire certains risques
- Rechercher les meilleures conditions de travail

## Facteurs organisationnels

- Comment sont gérés les plannings pour les congés ?
- Est-ce que les absences non prévues (maladie) sont remplacées
- Les plannings sont-ils connus suffisamment à l'avance par les salariés? Changent-ils souvent, provoquant une désorganisation de la vie familiale avec des répercussions sur l'activité de travail ?
- Comment sont gérées les absences ?
- Comment est répartie la charge de travail supplémentaire lors de l'absence d'un collègue ?
- Est-ce qu'une procédure est mise en place pour l'organisation de l'activité en cas de panne de l'automate ?
- Comment est organisée la préparation des commandes à livrer ?
- Comment sont organisés la réception et le rangement des médicaments ? Constituent-ils un facteur de risque pour les autres salariés ?
- Quelles sont les procédures d'accueil et de recrutement des salariés ? Existe-t-il un accompagnement spécifique ?
- Comment se fait la répartition du travail ? Tient-on compte de l'expérience professionnelle et des contraintes personnelles des salariés ?
- Comment se font les échanges de savoir-faire et pratiques entre les plus expérimentés et les novices dans la profession ?

## OUTILS OU ÉQUIPEMENTS DE TRAVAIL

- Vérifier la conformité des outils
- Est-ce que les risques liés à la manipulation d'outils à main (cutter, ciseau...) ont été réduits ?



Placez vos cartons à une hauteur adaptée.

## Points clés indicatifs (non exhaustifs) pour l'évaluation des risques

## Obligations de résultat

## S'interroger

## FACTEURS PSYCHO SOCIAUX (FPS)

(Dépressions, stress, charge mentale excessive,...)

- Evaluer le risque
- Ecouter et soutenir le salarié
- Réduire la charge psychologique

**En interne : lié au management, à l'organisation du travail...**

- De quels moyens disposez-vous pour apprécier la charge mentale ? Avez-vous mis en place des indicateurs de suivi : absentéisme, turn-over, arrêts maladie, remontées vers le médecin du travail ?
- Des moments d'écoute et d'échange entre salariés (avec ou sans le pharmacien) sont-ils organisés ?
- Est-ce que les salariés s'occupant des préparations pour les livraisons doivent donner priorité à la vente ? (ce qui provoque des interruptions régulières dans leur travail de préparation).

**En externe : lié aux relations avec la clientèle...**

- Scannez-vous systématiquement les ordonnances ? (cette pratique permet de conserver une trace de l'ordonnance dans le dossier client et en cas de doute a posteriori du salarié sur le médicament délivré de revisualiser l'ordonnance)
- Lors de la vente, certains clients peuvent se montrer impatients voire agressifs. Le personnel est-il formé à affronter ces situations ?
- Disposez vous d'un coin jeux pour les enfants ?
- Est-ce que les chiens sont autorisés à entrer dans la pharmacie ? Dans la négative, avez-vous un point fixe pour attacher les chiens à l'extérieur ? La clientèle est-elle informée ?

**Agression physique**

- L'ouverture et la fermeture du magasin se fait-elle seule ou à plusieurs ?
- Le personnel de l'officine a-t-il reçu des consignes de sécurité précise du comportement à tenir en cas d'agression ?
- Des caméras sont-elles installées dans la pharmacie ?
- Existe-t-il un bip d'alerte en cas d'agression ?
- Avez-vous pensé à alerter votre médecin du travail après une agression, afin que ce dernier puisse prendre en charge la victime, et si besoin l'orienter vers un professionnel ou une cellule psychologique ?

## RISQUE ROUTIER

(Accidents de la circulation, ...)

- Limiter le plus possible la fatigue physique
- Organiser les livraisons en fonction du trafic routier

**Trajets domicile/travail – travail/domicile**

- Comment les salariés viennent-ils travailler ? Les incitez-vous à prendre les transports en commun ?

**Livraisons**

- Comment sont réalisées les livraisons ? A quel moment de la journée ?
- Est-ce que le véhicule est bien entretenu ?
- Le véhicule est-il adapté aux livraisons ?
- Combien de livraisons sont effectuées ? Est-il possible de les regrouper dans la journée par clients ou par secteur géographique ?
- Avez-vous pensé à rédiger un plan de prévention (obligatoire dès 400 heures) dès lors que certains de vos salariés sont amenés à travailler à l'extérieur de l'officine ? (livraisons de médicaments, préparation et distribution des piluliers...)
- Vous êtes vous assuré, à échéance régulière, que votre salarié possédait toujours son permis de conduire ?

## Points clés indicatifs (non exhaustifs) pour l'évaluation des risques

## Obligations de résultat

## S'interroger

A.T. : Accidents de travail

M.P. : Maladies professionnelles

T.M.S. : Troubles musculo-squelettiques

## PRODUITS CHIMIQUES

(Allergies, intoxication, effets irréversibles pour la santé ...)

- Fiche de Données de Sécurité
- Substitution
- Evaluation du risque
- Protection collective
- Protection Individuelle
- Stockage
- Sensibilisation des salariés
- Traçabilité
- Entreprises extérieures

## Poste de préparation en pharmacie

- Les fiches de données sécurité sont-elles disponibles pour tous les produits utilisés ? Les salariés y ont-ils accès ? Ont-elles été transmises au Médecin du Travail ?
- Avez-vous pensé à éliminer du stock les produits dont vous ne vous servez plus pour les préparations (cas du trichloréthylène par exemple) ?
- Le risque chimique a-t-il été évalué ?
- Les produits toxiques sont-ils stockés dans des armoires ventilées ?
- Les risques liés à l'utilisation d'Agents Chimiques Dangereux (ACD) ou Cancérogènes, Mutagènes, Reprotoxiques (CMR) sont-ils connus par le personnel ?
- Les salariés sont-ils formés et informés sur :
  - les symboles figurant sur les produits ?
  - le choix et le port de protections individuelles adaptées (gants...) ?
  - les risques pour leur santé ?
- Avez-vous fait appel au médecin du travail pour donner ces informations/formations aux salariés ?

## Risques particuliers pour les officines disposant d'un laboratoire

- Est-ce que les femmes enceintes ou allaitantes se signalent précocement au Médecin du Travail ? Quelles sont les dispositions particulières prévues (sensibilisation renforcée, reclassement...) ?
- Le laboratoire possède-t-il une ventilation générale avec apport d'air neuf ?
- Les paillasses disposent-elles d'une aspiration à la source ?
- Les salariés sont-ils formés à l'utilisation des équipements de protection collective ?
- Les installations de ventilation font-elles l'objet d'une vérification périodique ?
- Est-ce que les salariés ont à leur disposition les EPI adaptés ?
- Sont-ils sensibilisés au risque chimique ?
- Des notices au poste de travail sont-elles mises en place ? Les procédures d'urgence sont-elles indiquées et connues ?
- Existe-t-il un suivi des produits manipulés par les salariés ?
- Est-ce que vous avez réalisé les Fiches Individuelles d'Exposition ?
- L'accès au laboratoire est-il limité aux préparateurs ? Si non, quelles sont les dispositions prises vis-à-vis des autres salariés y compris ceux d'une entreprise extérieure (cas du nettoyage par exemple qui nécessiterait la mise en place d'un plan de prévention) ?

## CONDITIONS D'ENVIRONNEMENT

(ambiances thermiques et sonores, niveau d'éclairage)

- Identifier les sources de bruit
- Procéder à des mesures de bruit, lumière et température
- Avez-vous procédé aux mesures de bruit dans l'officine ?
- Est-ce que les comptoirs ne sont pas trop près de l'entrée de l'officine (courant d'air, bruit...) ?
- La pharmacie dispose-t-elle d'une climatisation ? d'un chauffage ?
- Le véhicule utilisé pour les livraisons possède-t-il une climatisation ?
- L'éclairage du comptoir est-il adapté ? Est-il homogène ? Est-ce qu'il y a des reflets ?

## Points clés indicatifs (non exhaustifs) pour l'évaluation des risques

### Obligations de résultat

### S'interroger

#### AGENTS INFECTIEUX

(Contamination microbienne ...)

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Repérer les situations de risques infectieux</li> <li><input type="checkbox"/> Donner aux salariés les moyens de se protéger</li> <li><input type="checkbox"/> Evacuation des boîtes à Déchets d'Activités de Soins à Risques Infectieux (DASRI) ?</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Les situations de risque infectieux ont-elles été identifiées (premiers soins, période d'épidémie, manipulation d'argent, test de glycémie) ?</li> <li><input type="checkbox"/> Les salariés sont-ils à jour de leurs vaccinations obligatoires ?</li> <li><input type="checkbox"/> Les salariés connaissent-ils les risques infectieux et les voies de propagation des agents bactériologiques ?</li> <li><input type="checkbox"/> Quelle formation/information est dispensée par la médecine du travail ?</li> <li><input type="checkbox"/> Ont-ils des gants à leur disposition pour les premiers soins par exemple ?</li> <li><input type="checkbox"/> Les règles d'hygiène élémentaires sont elles connues et appliquées par les salariés ?</li> <li><input type="checkbox"/> Où sont stockées les boîtes à DASRI ?</li> <li><input type="checkbox"/> Comment sont-elles évacuées ? Par qui ?</li> </ul> |
|---|---|

#### POSTE DE VENTE

(comptoir)

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Ergonomie du comptoir</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> L'ergonomie du comptoir est elle correcte ?</li> <li><input type="checkbox"/> L'écran de l'ordinateur est il bien disposé, évitant ainsi les reflets intempestifs ? L'ordinateur dispose-t-il d'un filtre (écran plat) ?</li> <li><input type="checkbox"/> La hauteur du comptoir est elle adaptée ?</li> <li><input type="checkbox"/> Le comptoir possède-t-il des barres d'appui pour alterner la posture ?</li> <li><input type="checkbox"/> Le comptoir est il équipé de sièges assis-debout en nombre suffisant ?</li> </ul> |
|--|---|



Utilisation d'un siège assis-debout au comptoir.



#### ORGANISATION DES GARDES

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Mode de fonctionnement</li> <li><input type="checkbox"/> Travailleur isolé</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> La garde s'effectue-t-elle à rideaux fermés ?</li> <li><input type="checkbox"/> Le client doit-il appeler le commissariat avant d'aller à la pharmacie chercher ces médicaments ?</li> <li><input type="checkbox"/> La garde est-elle effectuée par le pharmacien ou les salariés ?</li> <li><input type="checkbox"/> Pendant la garde, quelles dispositions sont prises vis-à-vis du travail isolé (en cas de malaise ou d'agression) ?</li> </ul> |
|---|---|

## CONTACTS UTILES en Provence Alpes Côte d'Azur

### Services de l'État

**DRTEFP** 180 Avenue du Prado • 13285 MARSEILLE • Cedex 8 • Tél. 04 91 15 12 12

Ou Contacter l'Inspection du Travail de votre département

**DDTEFP** 55 Bd Perrier • 13415 Marseille • Cedex 20 • Tél. 04 91 57 96 00

Site DRTEFP/DDTEFP : [www.sdtefp-paca.travail.gouv.fr](http://www.sdtefp-paca.travail.gouv.fr)

Site internet d'information juridique : [www.legifrance.fr](http://www.legifrance.fr)

### Préventeurs

**ACT Méditerranée Association Régionale pour l'Amélioration des Conditions de Travail**

Europarc de Pichaury.Bt C1. 1330, rue G. de la Lauzière 13856 Aix en Provence cedex 3.

Site internet : [www.anact.fr](http://www.anact.fr) Tél. 04 42 90 30 20

**CRAM Sud-Est**

35 rue George – 13 385 Marseille cedex 20 Site internet : [www.cramse-preges.org](http://www.cramse-preges.org)

**Service de documentation** : Tél. 04 91 85 85 36

Il existe une antenne de la CRAM dans chaque département.

#### Votre service de santé au travail :

Prendre contact avec votre médecin du travail

Site de la Prévention en PACA : [www.sante-securite-paca.org](http://www.sante-securite-paca.org)

Afin de procéder aux contrôles de conformité et aux vérifications périodiques (électricité, équipements de travail, aération, bruit etc.), vous pouvez faire appel aux organismes et personnes agréés dont une liste se trouve sur le site de l'INRS ([www.inrs.fr](http://www.inrs.fr))

## QUELQUES REPÈRES pour aller plus loin...

Toutes les références suivantes sont éditées par l'INRS

#### Risque électrique

Introduction au risque électrique, dossier INRS, 2003

(sur [www.inrs.fr](http://www.inrs.fr))

L'électricité-Comment s'en protéger ED548 - INRS

#### Risque incendie

Prévention des incendies sur les lieux de travail

Aide mémoire juridique TJ 20 - INRS

#### Risque posture et manutentions manuelles

Le dos, mode d'emploi ED761 - INRS

Méthode d'analyse des manutentions manuelles

ED 862 - INRS

#### Risque chimique

Introduction aux risques chimiques et CMR dossier INRS

Risque chimique pendant les travaux de

nettoyage ED59 - INRS

Utilisation des produits chimiques ED744 - INRS

Des gants contre le risque chimique ED112 - INRS

#### Ventilation

Le dossier d'installation de ventilation ED 6008

#### Divers

Guide des revêtements de sol, CNAMTS, département prévention.

Conception des lieux de travail, ED 718 et ED 773 - INRS

Principales vérifications périodiques, ED 828 - INRS

**Documentation INRS fournie sur demande par le service prévention des risques professionnels de la CRAM-SE**  
rue George 13386 Marseille cedex 20



Compte-rendu d'évaluation des risques en entreprise						
Remplir une fiche par activité, unité ou poste de travail						
Désignation de l'activité, de l'unité ou du poste de travail : <b>Comptoir</b>						
Personnes associées à l'évaluation des risques : <b>tous les salariés de la vente</b>						
Date évaluation des risques : <b>mai 2008</b>						
Description des phases de travail	Dangers ou facteurs de risques identifiés	Description des risques, Modalités d'exposition aux dangers	Description des actions de prévention existantes	Satisfaisant	A améliorer	A redéfinir
Accueil client	Risque lié à la posture debout	Les vendeurs restent debout toute la journée, pour accueillir les clients et piétinent ainsi derrière le comptoir.				X
	Risque lié aux postures et aux gestes répétitifs	Les sorties d'impression des imprimantes ainsi que les claviers des ordinateurs utilisés pour la saisie sont globalement mal disposés (situés trop bas).				X
	Risque de chute de plain-pied	Les fils des ordinateurs et imprimantes dépassent occasionnant des risques de chute pour le personnel.	Utilisation systématiquement de passe-câbles en cas de disposition de nouveaux matériels.	X		
	Risques psychosociaux	Les salariés doivent prioritairement servir les clients. De plus, ils veillent à ce que les enfants des clients ne se mettent pas en danger et doivent maintenir continuellement une vigilance vis-à-vis du risque de vol (notamment au niveau des présentoirs ...)				X
	Risque d'agression	Les formes d'agression sont multiples et variées : il peut s'agir d'agression verbale ou physique de clients mécontents, agressifs ou irrités ou encore d'agression de type braquage ; quelque soit leur forme, ces agressions sont susceptibles de générer du stress pour les salariés.	Société de gardiennage		X	
	Risque infectieux	Contacts avec des patients malades et parfois contagieux	Respect des règles d'hygiène		X	
	Risque épidémique	Dans cette pharmacie, le titulaire reprend les aiguilles ramenées par les patients	Des boîtes à DASRI (Déchets d'Activité de Soin à Risque Infectieux) sont remises aux clients de la pharmacie en même temps que les aiguilles et seringues. Interdire aux salariés de toucher les seringues.		X	
	Risque lié à la présence d'animaux	Grippe aviaire (par exemple)				X
	Risque lié à l'éclairage	Morsure				X
	Risque lié au bruit	Le manque de lumière des spots ou leurs reflets sur les écrans ou les comptoirs peuvent entraîner une fatigue visuelle.				X
		L'environnement bruyant (rue, galerie marchande, clients et enfants...) est la source d'une fatigue auditive pour le personnel	Les mesures de bruit réalisées par l'IPRP du service de santé au travail montrent des résultats satisfaisants	X		

## REMARQUES

Décrire les phases de travail consiste à énumérer l'ensemble des activités du salarié sans omettre les activités du salarié occasionnelles, exceptionnelles... L'identité ne sera pas caractérisée ou mesurée. La description détaillée des modalités d'exposition aux dangers est nécessaire pour déterminer les actions de prévention adaptées et cancérogène, aération-ventilation, électricité, manutention manuelle, organisation du travail, circulation, rayonnements ionisants, opération de maintenance mentales...

Délivrance des médicaments	Risque lié aux postures et aux manutentions	Pour accéder ou ranger les médicaments et/ou les matériels de parapharmacie parfois lourds et encombrants (pèse-bébé, produits bébés...), les salariés adoptent des postures contraignantes : dos courbé, position accroupie, extension sur la pointe des pieds, bras tendus ...	Médicaments à forte rotation placés aux endroits les plus accessibles	X	
	Risque lié aux déplacements	Les salariés sont amenés à se déplacer fréquemment pour aller chercher les médicaments	Rangement des médicaments à plus forte rotation à proximité	X	
	Risque liés aux gestes répétitifs	Manipulation quotidienne des étagères coulissantes			X
	Risque de chute de plain-pied	Des cartons de produits non rangés encombrant les voies de circulation, gênant les déplacements simultanés des employés et pouvant entraîner des risques de chutes.			X
	Risque de chute de hauteur	Utilisation d'un escabeau pour la prise des médicaments en hauteur.		X	
	Risque de chute d'objets	Cartons placés au-dessus des étagères			X
	Risque de heurt	Tiroirs non fermés Ecrasement par une étagère coulissante Doigts coincés (tiroirs) Choc entre deux personnes, co-activité			X
	Risques psychosociaux	Il arrive, que le salarié se demande s'il ne s'est pas trompé dans la délivrance d'un médicament, ce qui peut notamment créer chez lui une forme de "stress" ... Possibilité d'enquête de la CPAM			X
Activité de soins (prise de tension, premiers soins, test de glycémie...)	Risque infectieux	Risque d'accident d'exposition au sang (AES) : blessure, test de glycémie, ...	Personnel formé aux premiers secours Procédure AES en place et connue du personnel	X	
	Risques psychosociaux	Situation urgente, crainte du salarié de ne pas avoir le bon geste professionnel	Personnel formé aux premiers secours Autorisation par le titulaire	X	
Astreinte/Garde de nuit	Risque routier	Selon la période, l'heure, la distance à parcourir... risque de fatigue et donc augmentation du risque routier ...			X
	Risques psychosociaux	Travail seul, de nuit, où le risque d'agression (type braquage...) ou le sentiment d'insécurité (agression physique...) peut se trouver amplifié (notamment en fonction du quartier, l'heure ...) ...			X
Ouverture, fermeture	Risques psychosociaux	L'ouverture ou la fermeture de la pharmacie se fait dans la plupart des cas seul. Le risque d'agression (type braquage...) ou le sentiment d'insécurité (agression physique...) peut se trouver amplifié pour les salariés concernés..			X
Risque bâtiment	Risque électrique	Fils électriques, branchements...	Installation électrique vérifiée périodiquement par un organisme agréé	X	
	Risque incendie	Présence de matières inflammables dans la pharmacie, risque de court-circuits électriques	Extincteurs adaptés et vérifiés périodiquement	X	
	Risque amiante	Présomption de présence d'amiante dans les produits d'isolation de la structure			X

Les risques évalués "à améliorer" ou "à définir" doivent être repris et traités au sein du plan de prévention.

<b>Programme d'actions de prévention</b> Remplir une fiche par activité, unité ou poste de travail				
Désignation de l'activité, de l'unité ou du poste de travail : <b>comptoir</b>				
Rédacteur : <b>Préparateur</b>				
Ateliers ou services : <b>Vente</b>				
Personnes associées à l'évaluation des risques : <b>tous les salariés de la vente</b>				
Date évaluation des risques : <b>mai 2008</b>				
<b>Moyens de prévention à mettre en place</b>				
Activité	Risques identifiés/phase de travail	Mesures de prévention T-techniques O-organisationnelles-P-personnelles	Délai d'exécution	Personne chargée de l'action
Accueil client	<b>Risque lié à la posture debout</b>	T : Siège assis-débout au comptoir T : Tapis anti-piétiement	1 mois	Titulaire
	<b>Risque lié aux postures</b>	T : Mise à la bonne hauteur des différents plans de travail, claviers informatiques, sorties d'imprimantes ...	2 mois	Assistants
	<b>Risques psychosociaux</b>	O : Renfort au comptoir par les collègues occupés à d'autres tâches en cas de forte affluence T : Création d'un coin enfant O : Emploi d'un agent de sécurité	O : 1 mois T : 1 an O : 6 mois	Titulaire
	<b>Risque d'agression</b>	Vis-à-vis de l'agressivité physique ou verbale de la clientèle P : Formation du personnel à la gestion de l'agressivité O : prise en charge des clients difficiles par un salarié formé à la gestion de l'agressivité voire par le titulaire de la pharmacie  Vis-à-vis d'une agression (type braquage...) O : Etablir des consignes et procédures sur la conduite à tenir en cas d'agression et en informer le personnel O : Association et participation des salariés sur l'établissement de ces procédures T : Equiper la pharmacie d'un dispositif d'alerte et/ou de surveillance P : Alerter le médecin du travail en cas d'agression, pour prise en charge psychologique du salarié agressé	P : 1 an O : 1 an  O : 3 mois T : 1 an P : immédiat	Titulaire
	<b>Risque infectieux</b>	T : Vaccination  O : Se renseigner auprès de votre Mairie, ou à défaut auprès de sociétés privées pour réaliser l'évacuation des DASRI	T : 1 an  O : 2 mois	T : Médecin du travail  O : Assistants
	<b>Risque épidémique</b>	T : Port d'un masque FFP2 en cas de pandémie de grippe aviaire	6 mois	Titulaire
	<b>Risque lié à la présence d'animaux</b>	O : Interdire l'accès aux animaux T : Prévoir un point d'attache à l'extérieur	1 semaine	Titulaire
	<b>Risque lié à l'éclairage</b>	T : Luminaires basse luminance (entre 300 et 500 lux)	2 mois	Titulaire + aide IPRP

La description des moyens de prévention existants a pour finalité : de les lister et de vérifier leur pertinence. Même quand ils sont jugés satisfaisants, il est utile de lister les dangers ou des facteurs de risques : éclairage, bruit, ambiance thermique, agents biologiques, risque chimique et cancérigène, aération-ventilation, risque incendie-explosion, coactivité avec des entreprises extérieures, ergonomie du poste de travail, équipements de travail, charges mentales...

<p>Risque lié aux postures et aux manutentions</p>	<p>T : Mise à disposition, en nombre suffisant, de tabourets auto bloquant ou escabeaux conformes (pas d'échelle)                  T : Mise à disposition de moyens d'aide à la manutention (chariots) pour manutentionner les produits encombrants et lourds notamment                  T : Installation d'un petit monte-charge pour monter ou descendre les cartons et médicaments en réserve                  O : Organisation du rangement des médicaments de façon à disposer à hauteur les médicaments les plus couramment délivrés et les matériels les plus lourds et encombrants                  O : Prévoir les dernière et première étagères pour la réserve                  P : Sensibiliser les salariés aux bonnes postures</p>	<p>T : 1 mois                  T : 1 an                  O : 2 mois                  P : 6 mois</p>	<p>T : 2 mois                  T : Titulaire                  O : Titulaire et assistants                  P : Service formation de votre SST.</p>
<p>Risque lié aux déplacements</p>	<p>T : Mise en place d'un automate</p>	<p>2 ans</p>	<p>Titulaire</p>
<p>Risque liés aux gestes répétitifs</p>	<p>T : Remplacement des tiroirs existants par des tiroirs plus légers et qui coulissent plus facilement</p>	<p>6 mois</p>	<p>Titulaire</p>
<p>Risque de chute de plain-pied</p>	<p>O : rangement régulier de la pharmacie afin de limiter l'encombrement, prévoir si besoin une zone de "déchargement et de stockage tampon des cartons", ne gênant pas les déplacements des salariés</p>	<p>2 mois</p>	<p>Titulaire et assistants</p>
<p>Risque de chute de hauteur</p>	<p>O : Rangement des médicaments les plus couramment délivrés à hauteur                  O : Prévoir les dernière et première étagère pour la réserve                  T : Mise à disposition, en nombre suffisant, de tabourets auto bloquant ou escabeaux conformes (pas d'échelle)</p>	<p>2 semaines</p>	<p>Responsable des stocks</p>
<p>Risque de chute d'objets</p>	<p>O : Ranger les objets lourds à hauteur d'homme                  O : ne pas surcharger les étagères et présentoirs</p>	<p>1 semaine</p>	<p>Personnes chargées du rangement des stocks</p>
<p>Risque de heurt</p>	<p>O : rangement régulier de la pharmacie, limiter l'encombrement                  T : fermeture automatique des tiroirs</p>	<p>2 mois</p>	<p>Titulaire</p>
<p>Risques psychosociaux</p>	<p>T : Scanner les ordonnances, afin de pouvoir vérifier, après le départ du client, en cas de doute ou d'enquête de la CPAM, la concordance entre la délivrance et la prescription</p>	<p>6 mois</p>	<p>Titulaire</p>
<p>Activité de soins (prise de tension, premiers soins, test de glycémie...)</p>	<p>P : Recyclage de la formation                  O : S'agissant des premiers soins, intervention prioritairement par le personnel "volontaire"</p>	<p>1 an</p>	<p>Titulaire</p>
<p>Garde de nuit</p>	<p>P : Campagne de sensibilisation au risque routier</p>	<p>1 an</p>	<p>Titulaire</p>
<p>Risque psychosociaux</p>	<p>T : Mise à disposition d'un dispositif d'alerte, permettant au travailleur isolé de donner facilement l'alerte en cas de problème                  P : Alerter le médecin du travail en cas d'agression, pour prise en charge psychologique du salarié agressé</p>	<p>T : 1 mois                  P : immédiat</p>	<p>Titulaire</p>
<p>Ouverture, fermeture</p>	<p>O : Ouverture et fermeture de la pharmacie en binôme tout en veillant à une répartition équitable de cette contrainte entre les différents salariés                  O : Association des salariés sur ces mesures de réorganisation de la pharmacie                  T : Mise à disposition d'un dispositif d'alerte en cas de problème (BIP) (à lier avec le dispositif de surveillance de la pharmacie)</p>	<p>O : 1 mois                  T : 6 mois</p>	<p>Ensemble des salariés</p>
<p>Risque bâtiment</p>	<p>T : Extincteurs adaptés                  P : Former les salariés à l'utilisation des extincteurs                  O : Vérification annuelle par un organisme agréé des extincteurs en même temps que les installations électriques</p>	<p>T : 1 mois                  P : 2 mois                  O : 1 fois/an</p>	<p>Assistant</p>
<p>Risque amiante</p>	<p>T : Faire réaliser un Diagnostic Technique Amiante                  O : En cas de travaux à réaliser et en fonction des résultats des recherches et repérages des matériaux contenant de l'amiante, faire appel à du personnel spécialisé et suivre les règles spécifiques de prévention en matière d'amiante.</p>	<p>6 mois</p>	<p>Propriétaire des locaux (ou à défaut, le titulaire de la pharmacie).</p>

Les risques évalués "à améliorer" ou "à définir" doivent être repris et traités au sein du plan de prévention.

Il est noté pour pouvoir suivre leur évolution dans le temps.

Manutention, électricité, manutention manuelle, organisation du travail, circulation, rayonnements ionisants, opération de maintenance, écrans de visualisation,

Compte-rendu d'évaluation des risques en entreprise						
Remplir une fiche par activité, unité ou poste de travail						
Désignation de l'activité, de l'unité ou du poste de travail : <b>Laboratoire</b>						
Rédacteur : <b>Responsable laboratoires</b>	Personnes associées à l'évaluation des risques : <b>Salariés du laboratoire</b>					
Atelier ou service : <b>Laboratoire</b>	Date évaluation des risques : <b>mai 2008</b>					
Description des phases de travail	Dangers ou facteurs de risques identifiés	Description des risques, Modalités d'exposition aux dangers	Description des actions de prévention existantes	Satisfaisant	A améliorer	A redéfinir
Recherche des produits	Risque lié aux déplacements	Les préparateurs se déplacent toute la journée pour aller chercher les produits et les EPI situés de part et d'autre du laboratoire.				X
	Risque de chute de plain-pied	Sols glissants en cas de renversement de produits.				X
	Risque chimique	Exposition éventuelle aux substances en cas de casse des flacons.	Les EPI sont mis à disposition (gants, lunettes, blouse, ...)		X	
Vérification des produits	Risque lié à la charge mentale	La préparatrice est interrompue dans son travail, pour vérifier les préparations de ses collègues, ce qui est préjudiciable pour sa concentration lors de la préparation de ses propres produits	Personnel formé et compétent			X
Préparation et conditionnement de la solution	Risque lié à la charge mentale	Cette phase de travail exige une concentration importante de la part du salarié en raison des conséquences potentielles d'une erreur sur la santé du client	Personnel formé et compétent	X		
	Risque lié à l'organisation	Possibilité de prendre par inadvertance un flacon disposé sur la paillasse mitoyenne, pour des raisons de promiscuité et d'exiguïté des lieux				X
	Risque chimique	Manipulation des produits, réactions des mélanges, ...	EPI (masque, gants, blouse) mis à disposition - Hotte aspirante disponible mais non correctement utilisée		X	
	Risque lié aux postures	Les salariés adoptent certaines postures contraignantes durant la manipulation des produits (position penchée, dos courbé...). Par ailleurs une attention plus soutenue est requise lors de certaines phases délicates, ce qui peut induire tension et fatigue nerveuse plus importantes ...				X
Rangement et nettoyage	Risque chimique	Emploi d'alcool pour nettoyer le plan de travail et la verrerie				X
	Risque chimique	Exposition éventuelle aux substances en cas de casse des flacons.	EPI à disposition (gants, lunettes...), blouse obligatoire		X	

L'identification des dangers ou des facteurs de risques peut se baser, pour chacune des phases de travail, sur la liste indicative jointe ; les dangers une fois identifiés pourront être caractérisés ou mesurés. La description détaillée des modalités d'exposition aux dangers est nécessaire pour déterminer les actions de prévention adaptées qui figurent dans le plan d'action.

Liste indicative des dangers ou des facteurs de risques : éclairage, bruit, ambiance thermique, agents biologiques, risque chimique et cancérigène, aération-ventilation, électricité, manutention manuelle, organisation du travail, circulation, rayonnements ionisants, opération de maintenance, écrans de visualisation, risque incendie-explosion, coactivité avec des entreprises extérieures, ergonomie du poste de travail, équipements de travail, charges mentales...

Les risques évalués "à améliorer" ou "à redéfinir" doivent être repris et traités au sein du plan de prévention.

## Programme d'actions de prévention

Remplir une fiche par activité, unité ou poste de travail

Désignation de l'activité, de l'unité ou du poste de travail : Laboratoire				
Rédacteur : Responsable du labo		Personnes associées à l'évaluation des risques : Tous les salariés du laboratoire		
Atelier ou service : Laboratoire		Date évaluation des risques : mai 2008		
<b>Moyens de prévention à mettre en place</b>				
Activité	Risques identifiés/ phase de travail	Mesures de prévention T-techniques O-organisationnelles P-personnelles	Délai d'exécution	Personne chargée de l'action
Recherche des produits	Risque lié aux déplacements	O : Ranger les produits en fonction des EPI qu'ils requièrent, et mettre ces EPI à disposition directement à côté.	1 mois	Responsable labo
	Risque de chute de plain-pied	T : Sol anti-dérapants / Facilement nettoyables	6 mois	Titulaire
	Risque chimique	T : Privilégier les flacons en plastique qui cassent moins facilement	1 mois	chargé de commande
Vérification des produits	Risque lié à la charge mentale	O : Revoir l'organisation du labo en ne désignant qu'une seule personne en charge de la vérification des produits des préparatrices - Prévoir le cas échéant des roulements entre salariés - Lisser équitablement la charge de travail au niveau des salariés - Elaborer des fiches de poste	1 mois	Responsable labo
Préparation et conditionnement de la solution	Risque lié à l'organisation	T : Revoir l'organisation de chaque paillasse, prévoir éventuellement un espace plus important et enfin réaliser une séparation physique délimitant bien les différentes paillasses	1 mois	Responsable labo
	Risque chimique	O : Ranger les produits en fonction des EPI qu'ils requièrent, et mettre ces EPI à disposition directement à côté O : Désigner une personne compétente et formée à l'utilisation des fumigènes et d'un anémomètre T : Acquérir un anémomètre et des fumigènes O : Faire vérifier régulièrement l'efficacité des hottes en interne par la personne désignée et formée et annuellement par un organisme agréé P : Former les préparateurs au port et à la gestion des EPI ainsi qu'à l'utilisation correcte des protections collectives (hottes)	O : 1 mois O : 2 mois T : 2 mois O : 2 mois P : 1 fois/an	O : Responsable labo P : Responsable labo
	Risque lié aux postures	T : Mise à la bonne hauteur des paillasses et/ou dotation de sièges réglables en hauteur	4 mois	Titulaire
Rangement et nettoyage	Risque chimique	O : Mise en place d'une consigne sur la phase de nettoyage (ex : les gants continuent d'être portés durant la phase de nettoyage de la paillasse et de la verrerie) T : Vérifier que les gants utilisés sont adaptés aux différentes phases du travail (du début jusqu'à la fin du poste)	1 semaine	Responsable labo
	Risque chimique	T : Privilégier les flacons en plastique qui cassent moins facilement	1 mois	chargé de commande

La description des moyens de prévention existants a pour finalité : de les lister et de vérifier leur pertinence. Même quand ils sont jugés satisfaisants, il est utile de les noter pour pouvoir suivre leur évolution dans le temps.

## La Prévention en Action

Le guide "Pharmacie d'officine" est le résultat d'un travail collectif mené dans le département des Bouches-du-Rhône qui a réuni les organismes suivants :

**GIMS** Service de santé au travail  
11 rue de la république 13002 Marseille • Tel : 04 91 14 32 14

**ACT MEDITERRANEE**  
Europarc de Pichaury • 1330, Rue Guilibert de la Lauzière – Bât C1 • 13 856 Aix en Provence  
Tel. : 04 42 90 30 20

**Syndicat des Pharmaciens des Bouches du Rhône**  
65 Rue Breteuil 13006 MARSEILLE  
Tel. : 04 91 15 72 61

**DRTEFP**  
180 Avenue du Prado • 13285 MARSEILLE • Cedex 8 • Tél. 04 91 15 12 12

**DDTEFP**  
55 Bd Perrier • 13415 Marseille • Cedex 20 • Tél. 04 91 57 96 00

**UPR**  
16 Place du Général de Gaulle 13 231 MARSEILLE Cedex

**CFDT 13**  
18, rue Sainte 13001 MARSEILLE • Tél : 04 91 33 40 73

**CFE - CGC**  
24 Avenue du Prado 13 006 Marseille

**CFTC**  
93, Avenue de Montolivet 13004 Marseille

**CGT**  
26 rue Duverger 13002 Marseille

**FO**  
Place Léon Jouhaux 13, rue de l'Académie 13232 MARSEILLE CEDEX 01 • Tél: 04 91 00 34 00

Ce document est téléchargeable en version PDF aux adresses suivantes :

[www.sante-securite-paca.org](http://www.sante-securite-paca.org)

[www.gims13.com](http://www.gims13.com)

[www.anact.fr/anact/actmed/](http://www.anact.fr/anact/actmed/)

[www.sgp13.com](http://www.sgp13.com)

**Directeur de la publication :**  
Gérard CASCINO • Direction Régionale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle  
180, avenue du Prado 13285 MARSEILLE cedex 8 Tél. 04 91 15 12 12

**Dépôt légal :** novembre 2008 - n° 16

**Réalisation :** DRTEFP PACA et GIMS