

# Entreprises utilisatrices Agences d'emploi



DES BONNES PRATIQUES POUR :

- se connaître
- préparer les délégations

# PRÉAMBULE

Ce document s'adresse aux agences d'emploi (AE) en quête d'informations sur les conditions de missions des intérimaires ainsi qu'aux entreprises utilisatrices (EU) qui détiennent ces informations.

Il vise à améliorer le dialogue AE/ EU dans le but d'obtenir une meilleure adéquation poste à pourvoir/profil à déléguer.

Ce document n'a pas vocation à transformer les permanents d'AE en spécialistes des métiers pour lesquels ils délèguent. Il permet aussi de mieux informer le salarié intérimaire délégué sur le contenu et le déroulement de sa mission.

Utilisé en amont, pour préparer une visite, il permettra un entretien EU-AE productif, gage de gain de temps.

Pour mieux se connaître, 4 étapes sont proposées pour enrichir les connaissances nécessaires à la réussite des missions.

Non exhaustif, ce guide n'est pas non plus un guide d'audit distribuant des bons et mauvais points mais avant tout un outil à s'approprier et à adapter aux circonstances.

Outil d'échange, utilisé dans le respect mutuel de chacun, il permettra une amélioration des connaissances d'une entreprise et de l'activité des salariés par le dialogue, l'observation, l'écoute, et pourra déboucher sur la mise en œuvre d'actions.

## 4 étapes clé

- 1 - Découverte de l'entreprise
- 2 - Découverte de l'environnement physique et de l'ambiance de travail (atelier, chantier)
- 3 - La visite des postes de travail et la définition des tâches
- 4 - Les échanges en cours de mission dont  
Les analyses d'accidents conjoints

**un partenariat  
AE/EU  
performant**

# LES ENJEUX

Les diagnostics « sécurité » réalisés par les Carsat auprès d'AE en 2009 et 2010 ont fait émerger 2 points clés :

- la connaissance incomplète des caractéristiques des postes de travail et de leurs risques associés de la part des permanents des AE
- des carences dans l'accueil et de formation que doivent assurer les EU.

Les résultats de ces diagnostics confirment des constats réalisés lors d'enquêtes d'accidents du travail, illustrés par les 2 exemples suivants.

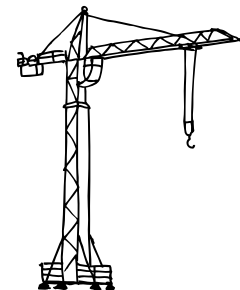
## cas 1 :

*La victime, salarié intérimaire âgé de 23 ans, est ouvrier manutentionnaire dans une agence d'emploi. Le chariot élévateur conduit par la victime a été retrouvé renversé avec sa charge à la sortie d'un virage; les fourches étaient à mi-hauteur. Le conducteur a eu le cou écrasé par l'arceau de sécurité de la cabine. La victime a succombé à ses blessures. Il est précisé que la victime n'était pas cariste ; elle n'avait ni le CACES, ni l'aptitude médicale. L'enquête a révélé que l'AE n'avait pas visité l'EU et que, pour l'AE, un manutentionnaire ne conduit pas de chariot alors que pour l'EU le terme manutentionnaire implique la conduite d'engin.*



## cas 2 :

*La victime – tourneur intérimaire, âgé de 32 ans – travaillait sur un chantier de BTP à la dépose d'une console pignon, avec l'aide d'une grue à tour. Préalablement à cette opération, la dépose du garde-corps d'extrémité était nécessaire. C'est en effectuant cette dépose que la victime aurait été déséquilibrée et a chuté de 8 mètres au pied de la grue. L'absence d'accueil à l'arrivée sur le chantier et de **formation à la sécurité au poste de travail** font partie des causes retenues lors de l'analyse de cet accident. L'AE n'avait pas connaissance de cette carence de l'EU dans l'organisation de l'intégration des intérimés.*



**Les circonstances de ces accidents mettent en lumière la nécessité d'une amélioration de l'échange d'informations entre l'AE et l'EU sur les caractéristiques de la mission confiée aux salariés intérimaires.**

# 1 DÉCOUVERTE DE L'ENTREPRISE :







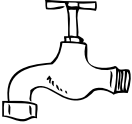

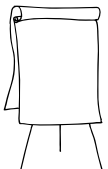
Connaître l'EU, c'est nécessairement connaître aussi son organisation prévention.

Des questions à poser par l'AE	Des renseignements à fournir par l'EU	Pourquoi	Pour en savoir plus
Quelles sont les activités de l'établissement ?	Présentation groupe (si concerné) Exhaustivité des activités	Se raccrocher à du connu. Anticiper sur des besoins futurs	
Quels sont les produits fabriqués ?		Se raccrocher à du connu	
Quelle est l'organisation des horaires de travail ?	Feu continu, journée,...	S'assurer de la compatibilité horaires/vie familiale/aptitude/trajets	
Y-a-t-il des pointes d'activité ?	Saisonnalité de l'activité	Anticiper les missions	
Quelle est l'organisation de l'équipe ?	Organigramme de l'établissement	Connaître la position du tuteur et des interlocuteurs	
Politique ou organisation en matière d'hygiène-sécurité environnement	Certifications 14000, 18000, lettre de politique, objectifs, organigramme...	Connaître l'organisation de l'EU en santé sécurité	Affichage des certificats
Quelle est la procédure d'accueil ?	Montrer l'existant : procédure, livret	Savoir comment l'intérimaire va prendre sa mission	Formation à destination des EU: Stage proposé par Carsat Rhône-Alpes : « Mettre en œuvre des mesures de prévention liées au recours au travail temporaire »
Qui est l'interlocuteur privilégié pour la sécurité et la prévention (échanges d'infos, retours des intérimaires...)	L'organisation mise en place et les différents intervenants (administratifs et techniques)	Adresser le salarié au bon interlocuteur	
Qui remet les EPI (types d'EPI) ?	EPI obligatoires dans l'établissement, ceux fournis par EU	Préparer la dotation et définir les rôles de chacun	
Existe-t-il des fiches de postes ?	Documents disponibles sur poste	Mieux repérer les tâches et les risques	
Existe-t-il une liste de postes à risque particulier ?	Fournir la liste des postes à risques particulier (à défaut état néant)	Anticiper les demandes en fonction de l'aptitude médicale et de la formation renforcée	Méthode pour identifier les postes à risque particulier : brochure Carsat Rhône Alpes :
Comment est organisée la formation renforcée à la sécurité ?	Montrer l'existant : procédure, contenu et par qui	Savoir comment l'intérimaire va prendre son poste	« La formation renforcée du personnel par les entreprises intérimaires » - SP 1170
Avez-vous des postes soumis à Surveillance Médicale Renforcée ?	Liste des postes	Prevoir par l'EU la visite médicale et information du salarié par l'AE	
Quels sont les principaux accidents ?	Historique de la sinistralité	Repérer les risques	TF, TG affichés à l'entrée
Comment se gère l'accident du travail (organisation, incident, participation du CHSCT et de l'AE aux analyses d'accident de l'intérimaire) ?	Analyse des accidents, presque-accidents Suis des actions Registre AT bénins	Sensibiliser le salarié à l'agence Permet d'améliorer les connaissances de l'AE sur les compétences nécessaires à la tenue du poste	

## 2 DÉCOUVERTE DE L'ENVIRONNEMENT PHYSIQUE ET DE L'AMBIANCE DE TRAVAIL

Connaître l'EU, c'est nécessairement connaître aussi l'environnement des postes de travail qui seront occupés par les salariés intérimaires.

Une visite générale de l'établissement ou du chantier permet de réaliser ce recueil d'informations.

Des points de repère		Des choses à voir, à entendre et ressentir
Ambiance physique		Bruit, éclairage, odeurs, poussières, fumées température...
Propreté, ordre, rangement		Encombrement des allées, états des sols, poussières, graisses, huiles...
Circulations et guidages intérieur, extérieur		Panneaux, marquage au sol, différenciation engins/ piétons, organisation de l'accueil...
Etat des moyens matériels : utilisation normale, vétusté, entretien		Machines, engins, véhicules, moyens de manutention, de levage...
Produits chimiques		Rangement, stockage, identification...
Ambiance de travail		Précipitation, communication entre équipiers, relations entre individus...
Présence et aspect des locaux sociaux		Réfectoire, vestiaire, toilettes, salle de pause...
Equipement des personnes		Port et propreté des tenues de travail, port des EPI
Communication écrite		Affichage, plan d'évacuation, consignes de secours, affichage sécurité, fiche de poste...

### 3 LA VISITE DES POSTES DE TRAVAIL ET LA DÉFINITION DES TÂCHES

Connaître l'EU, c'est nécessairement connaître aussi ses postes de travail.

#### Informations à fournir par l'EU par poste de travail

- La nature du poste demandé
- Le lieu exact de l'affectation du salarié
- Le nom du référent ou tuteur
  
- Formation initiale nécessaire (CAP, Bac Pro...)
- L'expérience souhaitée
- Les habilitations requises (CACES, électricité, utilisation de compacteurs à déchets...)
  
- Les différentes tâches à effectuer et les aptitudes requises (autonomie, dextérité, responsabilité, aptitudes à communiquer...)
- Les procédures particulières à respecter
- Affectations possibles en cas d'arrêt du poste
  
- Les machines, engins, appareils utilisés
- Les produits chimiques mis en œuvre
  
- Environnement du poste de travail (bruit, température, circulation, encombrement, état des sols...)
- Les autres risques d'atteinte à la santé et les mesures de prévention en place
- EPI nécessaires
- Préciser si le poste à pourvoir est un poste à risques particuliers et dans ce cas, présenter la formation renforcée à la sécurité.

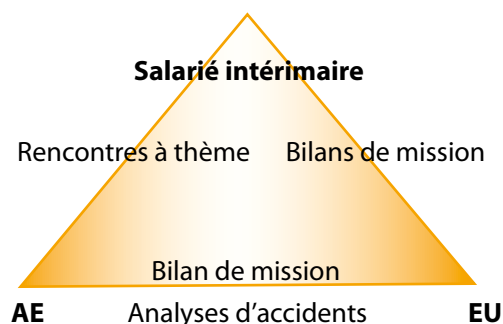
**!!! L'EXAMEN DE LA FICHE DE POSTE RÉALISÉE PAR L'EU PEUT ÊTRE UNE SOURCE DE RENSEIGNEMENTS MAIS, DESTINÉE À SES PROPRES SALARIÉS, ELLE NE DONNE QU'UNE PARTIE DES INFORMATIONS NÉCESSAIRES À LA DÉLÉGATION.**

Le site [www.bossons-futés.fr](http://www.bossons-futés.fr) ou les fiches métiers du CISME (<http://fmpcisme.org/LesFichesMetier.asp>) donnent des informations générales sur différentes catégories de métiers.



## 4 LES ÉCHANGES EN COURS DE MISSION

Connaître l'EU, c'est nécessairement des échanges en cours de mission entre le salarié intérimaire, l'AE et l'EU



Lors des bilans de mission ou des rencontres à thème, 5 points clés à aborder :

- Accueil et formation
- Adéquation poste proposé-poste occupé
- EPI
- Changement de poste
- Déroulement de la mission

### Les analyses d'accidents conjointes

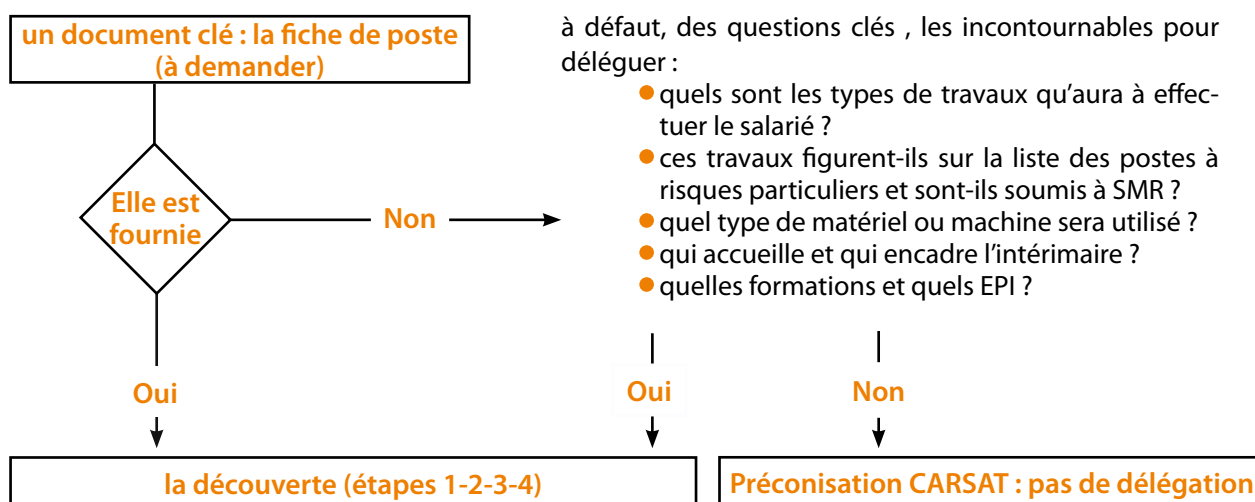
Une analyse d'accident est un moyen pour l'AE d'améliorer ou de revoir sa connaissance de l'EU, et les pré-requis nécessaires à la tenue du poste. Le déclenchement de l'enquête conjointe incombe à l'EU.

**LE MAINTIEN DU DIALOGUE ENTRE L'EU, L'AE ET LE SALARIÉ INTÉrimAIRE EST UN ÉLÉMENT ESSENTIEL À LA RÉUSSITE DE LA MISSION ET À L'AMÉLIORATION DE LA CONNAISSANCE DES UNS ET DES AUTRES**

**Pour la qualité et l'efficacité de l'écoute, il est important que AE et/ou EU apportent une réponse aux interrogations de l'intérimaire.**

### Cas particulier de la demande par téléphone (sans visite préalable)

Lorsque l'urgence de la délégation le nécessite, les 4 étapes ne peuvent pas être réalisées avant la mission. Dans ce cas l'AE doit d'abord demander la fiche de poste. Si elle n'est pas fournie ou si l'EU ne peut pas apporter de réponses aux questions clés (voir ci-dessous), la délégation ne doit pas être réalisée.



## Ont participé à la formalisation de ce document :

Des représentants d'Agence d'Emploi et le service Prévention de la CARSAT Rhône Alpes, suite aux diagnostics réalisés par les agents des Services Prévention des Carsat en 2009 et 2010.

# EN SAVOIR PLUS

Documents disponibles à la Carsat Rhône-Alpes

Email : [preventionrp@carsat-ra.fr](mailto:preventionrp@carsat-ra.fr)

## Brochures des Carsat

**Vous avez recours à l'intérim : Guide de bonnes pratiques** - CC001

**Guide à l'usage des agences d'emploi** - CC002

**Intérim - fiche de liaison** -

**Informations utiles à l'établissement du contrat de mise à disposition** - CC003

**Accueil et santé au travail dans l'intérim. Recommandations aux entreprises** - CNAM05

## L'intérim (Aide mémoire juridique) - TJ 21 - Inrs

Le travail temporaire désigne tout travail réalisé pendant une période de temps déterminé et concerne donc les salariés intérimaires et les salariés sous contrat à durée déterminée.

## Intérim mission 3D - CD 0373 - Inrs

Ce jeu vidéo interactif, Intérim Mission 3D (ou IM3D), permet de découvrir la prévention dans 4 secteurs d'activité faisant appel à l'intérim : les plates-formes logistiques, la collecte des ordures ménagères, le nettoyage dans l'agroalimentaire, le bâtiment et les travaux publics.

## L'accueil des intérimaires

**Les conseils de Tip Top** - ED 1477 - Inrs

Un intérimaire va arriver dans votre entreprise. Son accueil est essentiel pour qu'il se sente intégré. Cette bande dessinée évoque quelques conseils utiles.

## Démarche d'intégration des intérimaires dans le bâtiment et les travaux publics / Propositions d'application - ED 836 - Inrs

Ce document est le fruit d'un travail commun, réalisé par l'INRS, la Carsat Midi-Pyrénées, les syndicats professionnels de l'intérim, du bâtiment et des travaux publics, l'OPPBTB et plusieurs entreprises de travail temporaire et du BTP.

## Carsat Rhône-Alpes

Direction des Risques Professionnels et de la Santé au Travail  
26, rue d'Aubigny 69436 Lyon cedex 03  
Tél. 04 72 91 96 96 - Fax. 04 72 91 97 09  
Email : [preventionrp@carsat-ra.fr](mailto:preventionrp@carsat-ra.fr)  
site internet : [www.carsat-ra.fr](http://www.carsat-ra.fr)

SP 1175 - février 2012