

Guide de concertation Déparis IV: secteur bancaire

Dépistage Participatif des Risques

Procédure d'utilisation

1. Information par la direction sur les objectifs poursuivis et engagement de celle-ci de tenir compte des résultats des réunions et des études.
2. Accord du Comité de prévention et de protection au travail.
3. Définition d'un petit groupe de postes formant un ensemble, une "situation" de travail.
4. Désignation d'un coordinateur par la direction avec l'accord du personnel.
5. Préparation du coordinateur: Il adapte éventuellement l'outil à la situation de travail en modifiant des termes, en éliminant certains aspects non concernés, en transformant d'autres ou encore en ajoutant des aspects supplémentaires.
6. Constitution d'un groupe de travail avec des personnes-clés de la situation de travail concernée, désignés par leurs collègues et leurs représentants et de personnels d'encadrement technique choisis par la direction. Il comprend au moins un homme et une femme en cas de groupe mixte.
7. Le document "Invitation" est remis aux membres du groupe de travail de manière à les informer des objectifs de la réunion Déparis et à préciser leur rôle.
8. Réunion du groupe de réflexion dans un local calme près des postes de travail.
9. Explication claire par le coordinateur du but de la réunion et de la procédure.
10. Discussion sur chaque rubrique en se concentrant sur les aspects repris sous cette rubrique et en s'attardant, non pas à porter un score, mais
 - À ce qui peut être fait pour améliorer la situation, par qui et quand
 - À ce pour quoi il faut demander l'assistance d'un préventeur
 - À déterminer rapidement le coût des mesures d'amélioration proposées et leur impact éventuel sur la qualité du produit et sur la productivité: pas (0), peu (€), moyen (€€) ou élevé (€€€).
11. Après la réunion, synthèse par le coordinateur en mettant au net
 - La liste des points à étudier plus en détails avec les priorités
 - La liste de solutions envisagées avec indication de qui fait quoi et quand
 - Les rubriques utilisées, contenant les informations détaillées ressortant de la réunion
12. Présentation des résultats aux participants, révision, ajouts...
13. Finalisation de la synthèse.
14. Présentation à la direction et aux organes de concertation.
15. Poursuite de l'étude pour les problèmes non résolus, facteur par facteur, au moyen des méthodes de niveau 2, **Observation**, de la stratégie **SOBANE**.

Le texte suivant peut aider à préciser le but de la réunion.

"Au cours de la réunion, nous allons passer en revue tous les aspects techniques, d'organisation et de relation qui font que le travail est plus ou moins facile, efficace et agréable.

L'objectif n'est pas de savoir si c'est facile ou agréable à 20, 50 ou 100 %.

Il est de trouver ce qui peut être fait concrètement, tout de suite, dans 3 mois et plus tard pour que ce soit plus efficace et plus agréable.

Il peut s'agir de modifications techniques, de nouvelles techniques de travail, mais aussi de meilleures communications, de réorganisation des horaires, de formations plus spécifiques.

Pour certains points, nous devrions arriver à dire ce qu'il faut changer et comment concrètement le changer. Pour d'autres, des études complémentaires devront être réalisées.

La Direction s'engage à établir un plan d'actions dans le but de donner suite au mieux à ce qui sera discuté. "

Invitation

Vous êtes invité à participer à une réunion Déparis De quoi s'agit-il ? Qu'est-il attendu de vous ? Qu'en retirerez-vous?

De quoi s'agit-il ?

La réglementation exige qu'une analyse des «risques» soit réalisée pour toutes les situations de travail et qu'un plan d'action soit établi pour progressivement atteindre et maintenir le meilleur état de bien-être pour tous les partenaires de ces situations de travail (employés, personnel, direction).

Il est possible à un conseiller en prévention de régler tout seul par exemple des problèmes d'incendie.

Il ne lui est pas possible tout seul d'assurer les conditions de VOTRE «bien-être».

VOTRE bien-être ne peut être assuré qu'avec VOUS.

Une réunion Déparis (Dépistage participatif des risques) est une réunion de quelques personnes de la situation de travail (personnel, direction, services techniques...) au cours de laquelle tous les aspects de la vie au travail sont passés en revue. Un guide de concertation a été préparé pour guider cette discussion de sorte qu'elle couvre tous les aspects techniques, organisationnels et relationnels qui font que la vie quotidienne dans votre situation de travail est plus ou moins facile, efficace et agréable.

L'objectif n'est pas de constater ni de quantifier les imperfections, difficultés, problèmes. Il est de trouver ce qui peut être fait concrètement, à court, moyen et long termes pour que le travail soit plus efficace et plus agréable.

Au cours de la réunion, il sera possible, pour certains points, de déterminer ce qu'il faut réorganiser ou changer et comment concrètement le réorganiser ou le changer.

Pour d'autres aspects, des études complémentaires devront être réalisées par la suite.

La Direction s'engage à établir un plan d'actions afin de donner suite au mieux à ce qui sera discuté."



Qu'est-il attendu de vous ?

Par le passé, des études, des enquêtes ont déjà été conduites et/ou des demandes ont déjà été formulées. Toutes n'ont peut-être pas été suivies d'actions.

Au cours de la réunion Déparis, on souhaite repartir de zéro, faire table rase du passé éventuel et revoir de manière organisée et systématique TOUS les aspects de la vie au travail.

Il est attendu que vous veniez à la réunion avec un esprit confiant et constructif.

- Si vous êtes membre de la direction et de la ligne hiérarchique, il n'est pas question ici de vous reprocher quoi que ce soit, mais de voir ce que l'on peut faire pour améliorer la vie compte tenu des autres contraintes de travail.
- Si vous êtes un représentant d'un membre d'un service d'entretien, de méthodes, d'achat..., il est question de voir avec vous la façon idéale d'améliorer ces questions de vie compte tenu des contingences techniques.
- Si vous êtes membre du personnel, il s'agit pour vous et en leur nom, de poser les problèmes, de décrire les difficultés rencontrées par vous et vos collègues et de rechercher comment la situation peut être améliorée.

Qu'en retirerez-vous ?

L'entreprise, l'établissement a choisi en connaissance de cause d'utiliser le guide Déparis comme outil de dépistage des risques. La direction s'est engagée à prendre en considération les résultats des discussions et les propositions d'amélioration qui seront formulées.

C'est donc l'occasion de revoir l'ensemble de la situation de travail et d'améliorer progressivement, ensemble les conditions de vie au travail. L'expérience a montré que tout le monde s'y retrouve: qualité de la vie, satisfactions personnelles et professionnelles, travail plus agréable, plus efficace, meilleures relations de travail....

Voulez-vous en savoir plus ?

Vous trouverez sur le site www.sobane.be les principes de base de la stratégie SOBANE et du guide de concertation Déparis ainsi que tous les outils préparés pour mettre cette stratégie en pratique dans votre entreprise ou établissement.

1. Les espaces de travail

Qui peut faire quoi de concret et quand concernant

- L'agence
- Les bureaux et espaces de travail
- Les locaux de réunion
- L'espace guichets
- Les zones réservées à la clientèle
- Les voies de circulation
- Les espaces de rangement
- L'entretien technique et ménager
- Les déchets
- Les sols
- Les locaux sociaux
- Les issues de secours

2. Les risques d'accident

Qui peut faire quoi de concret et quand concernant

- Les chutes de plain-pied
- Les risques électriques
 - ◊ Matériel
 - ◊ Equipement
- Le risque incendie et explosions
 - ◊ Moyens de lutte
 - ◊ Compartimentage des locaux, escaliers...
 - ◊ Equipe d'intervention interne
 - ◊ Consignes en cas d'incendie
 - ◊ La signalisation
- Les procédures en cas d'accident
- Les analyses des accidents du travail
- Les premiers soins

3. La sécurité de l'agence et des valeurs

Qui peut faire quoi de concret et quand concernant

- L'environnement
- La sécurité de l'agence
- Les procédures de sécurité « MAISON »
- La centrale de surveillance et services de secours

4. La sécurité individuelle

Qui peut faire quoi de concret et quand concernant

- Sécurité à domicile
- Accès et sortie de l'agence
- En cas de hold-up
- En cas de problèmes

5. L'organisation administrative au sein de l'agence

Qui peut faire quoi de concret et quand concernant

L'organisation du travail

Les circonstances de travail

- L'approvisionnement des postes
- L'indépendance avec les postes voisins
- Les interactions et communications
- Les moyens de communication
- Les bureaux paysagers

6. Le matériel informatique

Qui peut faire quoi de concret et quand concernant

- Le mobilier
- Le matériel informatique
- L'écran
- Les accessoires
- Le porte document
- Le casque microphonique
- Les ordinateurs portables

7. Les logiciels

Qui peut faire quoi de concret et quand concernant

- Les programmes informatiques
- Les systèmes de sauvegarde (back-up)
- L'accès aux ressources internes et ou externes
- La formation
- Le service d'aide (helpdesk)

8. Les positions de travail

Qui peut faire quoi de concret et quand concernant

- Le mobilier
- Les positions de travail
- Les surfaces de travail
- Les hauteurs de travail
- Les aides

9. L'éclairage

Qui peut faire quoi de concret et quand concernant

- L'éclairage dans les locaux et du travail lui-même
- La lumière du jour et la vue à l'extérieur
- Pas d'ombre sur le travail
- Pas de reflet ni éblouissement
- L'uniformité de l'éclairage
- Les luminaires
- Le travail sur écran d'ordinateur
- L'éclairage d'appoint

10. Le bruit

Qui peut faire quoi de concret et quand concernant

- L'inconfort ou les distractions dues au bruit
- L'emplacement des postes de travail
- Les moyens de communication
- Les postes de travail
- Les machines ou installations bruyantes
- Les trous, orifices

11. Les ambiances thermiques

Qui peut faire quoi de concret et quand concernant

- La température
- L'humidité
- Pas de courants d'air
- Rayonnement

12. L'hygiène atmosphérique (risques chimiques)

Qui peut faire quoi de concret et quand concernant

- Le système de chauffage, ventilation, climatisation, filtrage...
- Les poussières et les déchets
- Les produits de nettoyage
- Les sources possibles de pollution
- L'hygiène
- Le renouvellement de l'air
- Les fumeurs

17. L'environnement psychosocial

Qui peut faire quoi de concret et quand concernant

- La relation avec la clientèle
- Les promotions
- Les discriminations
- L'emploi
- Les salaires
- Le conseil d'entreprise et le CPPT
- Les problèmes psychosociaux
- Les conditions de vie en entreprise

13. L'autonomie et les responsabilités individuelles

Qui peut faire quoi de concret et quand concernant

- Les ordres et attentes
- Le degré d'initiative
- L'autonomie
- La liberté de contact
- Le niveau d'attention
- Les décisions
- Les responsabilités
- Les erreurs

14. Le contenu du travail

Qui peut faire quoi de concret et quand concernant

- L'intérêt du travail
- Les compétences
- Les informations et la formation

15. Les contraintes de temps

Qui peut faire quoi de concret et quand concernant

- Les horaires et le programme de travail
- Le rythme de travail
- L'autonomie du groupe
- Les interruptions dans le travail
- Les pauses




16. Les relations de travail au sein du personnel et avec la hiérarchie

Qui peut faire quoi de concret et quand concernant

- Les communications pendant le travail
- La répartition du travail
- L'entraide entre personnes
- La concertation pour le travail
- La hiérarchie
- Les relations au sein de l'agence
- Les suggestions et critiques des personnes
- Les évaluations

Le guide de concertation

1. Les espaces de travail

A discuter	Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?
<p>L'agence: Agréable à vivre et confortable pour y travailler</p> <p>Les bureaux et espaces de travail</p> <ul style="list-style-type: none">◇ De taille moyenne et personne n'est isolé◇ Confortables, pas trop encombrés◇ Bien isolés pour préserver la confidentialité des entretiens avec les clients ou les collaborateurs <p>Les locaux de réunion</p> <ul style="list-style-type: none">◇ Assez grands, confortables et bien équipés <p>L'espace guichets: suffisamment grand, bien aéré</p> <p>Les zones réservées à la clientèle</p> <ul style="list-style-type: none">◇ Guichets, self, salle des coffres, visiteurs, clients...◇ Spacieuses, discrètes et particulièrement propres <p>Les voies de circulation</p> <ul style="list-style-type: none">◇ Assez larges, bien délimitées et non encombrées◇ Accès faciles, directs et de largeur suffisante (> 80 cm) <p>Les espaces de rangement</p> <ul style="list-style-type: none">◇ Suffisants (classeurs, armoires...), pratiques, ordonnés◇ Facilement accessibles <p>L'entretien technique et ménager</p> <ul style="list-style-type: none">◇ Locaux bien et régulièrement entretenus, agréables <p>Les déchets</p> <ul style="list-style-type: none">◇ Triés et évacués correctement; conteneurs adéquats et en nombre suffisant <p>Les sols: En bon état: de niveau, solides, non glissants</p> <p>Les locaux sociaux</p> <ul style="list-style-type: none">◇ Toilettes, vestiaires, réfectoire... de taille suffisante, confortables, propres et bien équipés <p>Les issues de secours: Libres, bien visibles</p> <ul style="list-style-type: none">◇ Signalées par les pictogrammes adéquats	
<p>Aspects à étudier plus en détails:</p>	  

2. Les risques d'accident	
A discuter:	Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?
<p>Les chutes de plain-pied: état du sol, ordre, propreté...</p> <p style="text-align: center;">Les risques électriques</p> <p>Matériel: fils, câbles, rallonges, prises de terre ...</p> <p>Equipement: connexions, mises à la terre, entretien ...</p> <p style="text-align: center;">Le risque incendie et explosions</p> <p>Moyens de lutte: détection et extinction automatique, extincteurs, dévidoirs, bornes d'incendie...</p> <p>Compartmentage des locaux, escaliers...: plans par étage, portes coupe-feu (état, encombrement...), rebouchage des ouvertures (câbles, canalisations...), ...</p> <p>Equipe d'intervention interne: formée et disponible</p> <p>Consignes en cas d'incendie: alerte, alarme, voies et issues de secours, points de rendez-vous...</p> <p>La signalisation: moyens de lutte, issues et éclairage de secours, plans par étage ...</p> <p>Les procédures en cas d'accident</p> <ul style="list-style-type: none"> ✧ Claires, connues et appliquées <p>Les analyses des accidents du travail</p> <ul style="list-style-type: none"> ✧ Systématiques, complètes, utiles <p>Les premiers soins: locaux de secours, boîtes de secours, secouristes...</p>	
<p>Aspects à étudier plus en détails:</p>	



3. La sécurité de l'agence et des valeurs	
A discuter	Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?
<p>L'environnement: protégé et non isolé</p> <p>La sécurité de l'agence</p> <ul style="list-style-type: none"> ✧ Tous les moyens de protection technologiques nécessaires existent: coffres , caisse à ouverture retardée, caméras de surveillance, centrale d'alarme.... <p>Les procédures de sécurité « MAISON »</p> <ul style="list-style-type: none"> ✧ Claires, précises, accessibles rapidement et facilement applicables ✧ Connues et respectées ✧ Disponibles par tous les moyens de communications présents dans la banque (documents de procédures, intranet, mails...) <p>La centrale de surveillance et services de secours</p> <ul style="list-style-type: none"> ✧ Accès rapide par tout le personnel de l'agence 	
<p>Aspects à étudier plus en détails:</p>	



4. La sécurité individuelle

A discuter	Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?
<p>Sécurité à domicile</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ L'habitation et la vie privée des employés sont totalement dénuées de risque <p>Accès et sortie de l'agence</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Sans crainte ni stress à l'arrivée et à la sortie du personnel <p>En cas de hold-up</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Les procédures sont claires et connues ✦ L'intégrité physique est protégée ✦ Une zone d'évacuation est disponible, sécurisée, connue par tout le personnel et accessible rapidement. <p>En cas de problèmes</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Le personnel peut faire appel à une centrale de surveillance, voire à une aide psychologique organisée par la banque 	
<p>Aspects à étudier plus en détails:</p>	

5. L'organisation administrative au sein de l'agence

A discuter	Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?
<p>L'organisation du travail</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Claire et satisfaisante ✦ Permet de travailler en sécurité ✦ Planification satisfaisante dans le temps et dans l'espace ✦ Procédures de travail: claires et connues ✦ Le personnel a accès à toute l'information bancaire, économique et financière nécessaire à son travail <p>Les circonstances de travail</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Le lieu, les outils, le matériel, les stocks, les imprévus, les demandes extérieures, le temps... ✦ Permettent d'appliquer les procédures de travail normales et de faire un travail de qualité <p>L'approvisionnement des postes</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Formulaire, documents administratifs, dossiers, papiers, cartouches d'encre... ✦ Stocks tampons ni trop grands ni trop petits ✦ Gérés efficacement par une personne au sein de l'agence <p>L'indépendance avec les postes voisins</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Ni trop, ni trop peu <p>Les interactions et communications</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Au cours du travail entre personnes des différents postes ✦ Faciles et libres <p>Les moyens de communication</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Voix, téléphones, ordinateurs, ... adéquats et agréables ✦ Les communications confidentielles sont rapides et sécurisées <p>Les bureaux paysagers</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Pas de services de nature différente ✦ Pas d'activités requérant de la concentration avec des services accueillant des clients ou contacts téléphoniques fréquents 	
<p>Aspects à étudier plus en détails:</p>	

6. Le matériel informatique

A discuter

Le mobilier: pratique et bien disposé

Le matériel informatique

- ✧ De qualité, en bon état, adapté au travail (vitesse, espace de stockage...)
- ✧ Peu de panne et dépannage rapide
- ✧ Régulièrement entretenu et remplacé suffisamment à temps

L'écran

- ✧ Facile à lire
- ✧ Monté sur un support stable et facile à régler
- ✧ Situé à environ 60 cm face à la personne
- ✧ Le bord supérieur au niveau des yeux

Les accessoires: souris, clavier, imprimante...

- ✧ De qualité et en bon état
- ✧ Bien localisés sur le plan de travail bien dégagé
- ✧ A la bonne distance

Le porte document

- ✧ Bien positionné et disponible quand nécessaire

Le casque microphonique

- ✧ Disponible en cas de contacts téléphoniques fréquents

Les ordinateurs portables

- ✧ Equipés d'un clavier et d'une souris indépendants
- ✧ Sur un support permettant de voir l'écran à bonne hauteur

Qui peut faire quoi de concret et quand?

Aspects à étudier plus en détails:



7. Les logiciels

A discuter

Les programmes informatiques

- ✧ Conviviaux, faciles et rapides à utiliser

Les systèmes de sauvegarde (back-up)

- ✧ Prévus et faciles à utiliser

L'accès aux ressources internes et ou externes

- ✧ Réseaux, internet, intranet...
- ✧ Facile, rapide et sécurisé

La formation

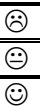
- ✧ Adéquate pour tous les logiciels

Le service d'aide (helpdesk)

- ✧ Disponible et facilement joignable pour tout problème

Qui peut faire quoi de concret et quand?

Aspects à étudier plus en détails:



8. Les positions de travail

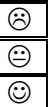
A discuter	Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?
<p>Le mobilier: pratique et bien disposé</p> <p>Les positions de travail: confortables</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Le dos droit: pas de flexions ou torsions <ul style="list-style-type: none"> - Sièges de qualité, stables et confortables ✦ La tête droite: pas de flexions, extensions, rotations ✦ Les épaules relâchées: pas haussées ✦ Les bras près du corps: pas écartés ou levés <ul style="list-style-type: none"> - Appui possible des avant-bras sur le plan de travail ou sur des accoudoirs réglables en hauteur ✦ Les mains en position normale: non fléchies ✦ Les deux pieds sur le sol ou un repose-pied <ul style="list-style-type: none"> - Pas de gêne pour les jambes sous le plan de travail ✦ Les positions défavorables ne sont pas fréquentes <p>Les surfaces de travail</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Suffisantes pour la localisation confortable du matériel informatique, des accessoires (téléphone, porte-documents...), des dossiers, des documents de travail... <p>Les hauteurs de travail: (tables, bureaux, étagères, machines-outils...) permettent cette position idéale</p> <p>Les aides</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Escabeaux... disponibles pour le travail en hauteur (archivage...). ✦ Stables, solides, faciles à utiliser en sécurité (chutes) 	
<p>Aspects à étudier plus en détails:</p>	

9. L'éclairage

A discuter	Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?
<p>L'éclairage dans les locaux et du travail lui-même</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Ni trop, ni trop peu: suffisant pour voir les détails du travail, mais pas trop important <p>La lumière du jour et la vue à l'extérieur: satisfaisant</p> <p>Pas d'ombre sur le travail</p> <p>Pas de reflet ni éblouissement</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Sur les tables, les surfaces métalliques ou en verre, les feuilles de plastique, les fenêtres, les écrans... ✦ En particulier par le soleil, fenêtres avec des rideaux, stores ou pare-soleil ✦ Pas de vue directe des sources de lumière <p>L'uniformité de l'éclairage</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Des zones de travail et de passage (escaliers...) <p>Les luminaires</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Propres, nettoyés régulièrement ✦ Lampes ou tubes défectueux remplacés rapidement <p>Le travail sur écran d'ordinateur</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Le travailleur n'est ni face ni dos à une fenêtre ou à une source importante de lumière <p>L'éclairage d'appoint</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Pour un travail sur papier ✦ Jamais utilisé seul 	
<p>Aspects à étudier plus en détails:</p>	

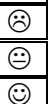
10. Le bruit

A discuter	Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?
<p>L'inconfort ou les distractions dues au bruit</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Téléphones, conditionnement d'air, imprimantes ✦ Photocopieuses, conversations... <p>L'emplacement des postes de travail</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Le plus à l'écart possible des sources de bruit <p>Les moyens de communication</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Téléphone, voix...: satisfaisants ✦ Communication bonne aux guichets avec le client ✦ Préservent la confidentialité de la conversation ✦ Pas de perturbation d'autres collègues travaillant à proximité <p>Les postes de travail</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Le plus à l'écart possible des sources de bruit <p>Les machines ou installations bruyantes</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Bien entretenues, capotées <p>Les trous, orifices</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Dans les parois entre les locaux, les fentes en dessous des portes 	
<p>Aspects à étudier plus en détails:</p>	






11. Les ambiances thermiques




A discuter	Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?
<p>La température</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Ni trop chaud ou froid, pas de variations importantes ✦ Uniforme dans tous les locaux <p>L'humidité: ni trop sec ou humide</p> <p>Pas de courants d'air: par les fenêtres et portes</p> <p>Rayonnement: aucun</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Machine, imprimante, ordinateur, photocopieur, mais aussi rayonnement du soleil à travers les vitres 	
<p>Aspects à étudier plus en détails:</p>	



12. L'hygiène atmosphérique (risques chimiques)

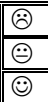
A discuter	Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?
<p>Le système de chauffage, ventilation, climatisation, filtrage...</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Entretien régulier <p>Les poussières et les déchets</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Evacués régulièrement sans être mis en suspension dans l'air <p>Les produits de nettoyage: cire, sprays, liquides...</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Non nocifs ✦ Les récipients adéquats, étiquetés et bien utilisés ✦ Rangés à l'écart des lieux de travail, du réfectoire et de la cuisine ✦ Ne cause pas de problèmes pour les utilisateurs des locaux ✦ Sont utilisés en dehors des heures de travail <p>Les sources possibles de pollution</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Moquettes, archives, imprimante ou photocopieuses (ozone), déchets, humidificateurs, air conditionné, plantes, vermine... ✦ Connues et traitées <p>L'hygiène</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Pas de champignons ou moisissures <p>Le renouvellement de l'air: suffisant</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ L'air est frais, agréable à respirer, sans odeurs <p>Les fumeurs</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Zone fumeurs bien localisée et ventilée ✦ Consignes claires, connues et respectées ✦ Dans tous les locaux de travail 	
Aspects à étudier plus en détails:	
<div style="text-align: right;">    </div>	

13. L'autonomie et les responsabilités individuelles

A discuter	Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?
<p>Les ordres et attentes: pas de contradictions</p> <p>Le degré d'initiative</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Chacun peut adapter son mode de travail sans perturber le travail de l'équipe <p>L'autonomie</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Chacun peut quitter son poste et prendre une courte pause (toilettes, boissons) sans perturber le travail <p>La liberté de contact</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Chacun prend lui-même les contacts qu'il juge nécessaires avec les services périphériques ou extérieurs <p>Le niveau d'attention: moyen en fonction</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ De la gravité des actions à prendre <p>Les décisions</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Elles ne sont pas trop difficiles à prendre ✦ Elles restent dans les limites de compétence de chacun ✦ Le nombre de choix possibles est limité ✦ Les informations sont disponibles par tous les moyens de communication utilisés par la banque <p>Les responsabilités</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Chacun connaît ses responsabilités et les apprécie ✦ Ni trop lourdes, ni trop légères <p>Les erreurs</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Chacun corrige lui-même ses erreurs éventuelles 	
Aspects à étudier plus en détails:	
<div style="text-align: right;">    </div>	

14. Le contenu du travail




A discuter	Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?
<p>L'intérêt du travail: intéressant et diversifié</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Le travail administratif n'est pas trop conséquent ni trop lourd <p>Les compétences</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Le travail de chacun correspond à sa fonction et à ses compétences professionnelles ✦ Il permet d'utiliser et de développer ces compétences <p>Informations et formation</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ De tous (jeunes, intérimaires, plus anciens) ✦ Spécifiques au travail de chacun ✦ Sur les procédures, les risques et la prévention ✦ A l'embauche et de façon périodique 	
<p>Aspects à étudier plus en détails:</p>	






15. Les contraintes de temps

A discuter	Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?
<p>Les horaires et le programme de travail</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Connus suffisamment à l'avance ✦ Permettent d'organiser sa journée de travail comme on le souhaite ✦ Flexibles dans des marges déterminées <p>Le rythme de travail: pas excessif</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Le travail en retard peut être résorbé rapidement <p>L'autonomie du groupe: il s'organise lui-même concernant</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Les horaires et les congés ✦ La répartition du travail, les pauses, les rotations ✦ La récupération des retards ✦ Les heures supplémentaires ✦ Le travail supplémentaire ou en dernière minute ✦ Les creux et pics de travail au cours de l'année <p>Les interruptions dans le travail</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Peu d'imprévus <p>Les pauses</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Fréquentes et courtes ✦ Organisées en fonction de la lourdeur du travail, de la pénibilité des postures, du caractère répétitif, de la fatigue mentale. 	
<p>Aspects à étudier plus en détails:</p>	



16. Les relations de travail au sein du personnel et avec la hiérarchie	
<p style="text-align: center;">A discuter</p> <p>Les communications pendant le travail</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Toujours possibles, tant sur le travail que sur d'autres sujets ✦ L'organisation du travail et des espaces permet de se voir <p>La répartition du travail: équitable au sein du groupe</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Chacun connaît exactement son travail et son rôle <p>L'entraide entre personnes pour des problèmes de travail</p> <p>La concertation pour le travail: régulière</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Entre le personnel, la hiérarchie, les autres services de la banque ✦ Pour définir, planifier et se répartir le travail ✦ Pour solutionner les problèmes ✦ Pour gérer les congés, les remplacements, les absences, la formation... <p>La hiérarchie: connue, appréciée et respectée</p> <p>Les relations au sein de l'agence</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Bonne entente, bonne collaboration et bon climat social ✦ Pas de relations tendues ou conflits d'intérêt... ✦ Support en cas de difficultés de travail ou personnelles ✦ Délégations... <p>Les suggestions et critiques des personnes</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Entendues et suffisamment prises en compte ✦ Les problèmes sont signalés. <p>Les évaluations</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Chacun sait comment son travail est évalué ✦ Quand et comment il est contrôlé ✦ Il en connaît les critères et les conséquences ✦ Chacun est informé des résultats de son évaluation ✦ Le travail de chacun est suffisamment apprécié 	<p style="text-align: center;">Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?</p>
<p>Aspects à étudier plus en détails:</p>	
  	

17. L'environnement psychosocial	
<p style="text-align: center;">A discuter</p> <p>La relation avec la clientèle: cordiale</p> <p>Les promotions: possibles</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Selon des critères objectifs et clairs ✦ Connus et approuvés par tous ✦ Sur base des évaluations et en fonction des performances <p>Les discriminations: aucune</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Ni en fonction de l'âge, du sexe ou des origines ✦ Ni à l'engagement, ni pour les promotions <p>L'emploi</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Stable ✦ Confiance en l'intégrité et l'avenir de l'entreprise ✦ Les problèmes de remplacement des absents, intérimaires sont bien traités <p>Les salaires</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Correspondent aux compétences et au travail réalisé <p>Le conseil d'entreprise et le CPPT: satisfaisants</p> <p>Les problèmes psychosociaux</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Insatisfaction, stress, harcèlement, problèmes personnels... ✦ Les structures et procédures d'accueil existent et sont utilisées ✦ Des informations sont données ✦ Des actions préventives sont menées <p>Les conditions de vie en entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Permettent un développement personnel et professionnel ✦ Sont compatibles avec une vie privée satisfaisante (famille...) ✦ Tout le personnel est globalement satisfait, à tous les niveaux 	<p style="text-align: center;">Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?</p>
<p>Aspects à étudier plus en détails:</p>	
  	

BILAN

Reportez ici les appréciations générales des rubriques,
en coloriant la case en vert 😊, en jaune 😐 ou en rouge 😞.

Situation de travail:			
1. Les espaces de travail	😊	😊	😊
2. Les risques d'accident	😊	😊	😊
3. La sécurité de l'agence et des valeurs	😊	😊	😊
4. La sécurité individuelle	😊	😊	😊
5. L'organisation administrative au sein de l'agence	😊	😊	😊
6. Le matériel informatique	😊	😊	😊
7. Les logiciels	😊	😊	😊
8. Les positions de travail	😊	😊	😊
9. L'éclairage	😊	😊	😊
10. Le bruit	😊	😊	😊
11. Les ambiances thermiques	😊	😊	😊
12. L'hygiène atmosphérique	😊	😊	😊
13. L'autonomie et les responsabilités individuelles	😊	😊	😊
14. Le contenu du travail	😊	😊	😊
15. Les contraintes de temps	😊	😊	😊
16. Les relations de travail au sein du personnel et avec la hiérarchie	😊	😊	😊
17. L'environnement psychosocial	😊	😊	😊

Inventaire des propositions d'améliorations Et des études complémentaires à réaliser

Reportez ici les actions concrètes susceptibles d'être prises directement,
indiquées dans le cadran droit des 17 rubriques

Ainsi que les aspects à approfondir par une Observation détaillée,
indiquée dans le cadre inférieur des 17 rubriques.

N°	QUI?	FAIT QUOI?	Coût 0, € €€ €€€	Quand?	
				Date projeté	Date réalisé