

Guide de concertation Déparis IV: L'aide à domicile

Ce guide de concertation est né d'une collaboration entre le projet SOBANE piloté par le Prof. J. Malchaire et le projet PROXIMA piloté par le Prof A. Van Daele (UMH) et T. Vandenbrande (HIVA).

Il s'agit de l'adaptation au secteur d'aide à domicile, du guide de dépistage participatif des risques Déparis proposé dans le cadre de la stratégie générale de prévention SOBANE.

Les services d'aide à domicile sont des services privés ou publiques, plus ou moins grands, centralisant les demandes et répartissant le travail entre les différents prestataires: aides familiales, aides ménagères, gardes malades.... Celles-ci travaillent en général seules chez un grand nombre de clients (bénéficiaires) et les circonstances de travail sont très variables, selon les conditions matérielles rencontrées chez ces bénéficiaires.

Au cours de la réunion Déparis, il n'est pas possible de faire porter la discussion et la recherche d'amélioration sur ces conditions matérielles, l'organisation des lieux, les postures, le bruit ou la chaleur.... Les rubriques consacrées à ces aspects dans le guide Déparis ont donc été très fortement résumées pour ne concerner que les aspects de formation: formation à la manutention, aux risques chimiques....

Les conditions matérielles peuvent être abordées au moyen d'une check-list qui permet d'identifier les risques spécifiques rencontrés chez le bénéficiaire et d'éventuellement rechercher avec lui les solutions.

La réunion Déparis entre prestataires et personnel du service porte donc essentiellement sur l'organisation du service, la répartition des tâches, les définitions de fonction....

Le guide de concertation présenté dans la suite de cette brochure comprend 11 tableaux abordant 11 facettes de la situation de travail des prestataires de l'aide à domicile (aides familiales, aides ménagères, gardes malades...).

1. L'organisation du travail
2. Les contraintes de temps
3. Les relations de travail
4. Les positions de travail
5. Les efforts et les manutentions
6. Les accidents du travail
7. Les risques électriques et d'incendie
8. Les risques physiques, chimiques et biologiques
9. Le contenu du travail
10. Les bénéficiaires
11. L'environnement psychosocial

Afin de bien comprendre ce guide et avant de l'utiliser, il est indispensable de réfléchir aux principes de base qui sous-tendent la stratégie SOBANE et en particulier son premier niveau, le guide de concertation Déparis. A cette fin, il est conseillé de lire en détails la section "Principes de base" de la seconde version de la brochure d'introduction à la stratégie SOBANE, disponible sur le site web www.sobane.be.

Afin d'en faciliter l'accès, ces principes de base sont brièvement repris en première section du document qui suit.

LE GUIDE DÉPARIS ADAPTÉ À L'AIDE À DOMICILE

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'une "situation de travail", formée d'un petit groupe de prestataires relativement homogène quant aux caractéristiques de travail. La "situation de travail" dans le cas présent est le fonctionnement d'un service d'aide à domicile. Les caractéristiques des prestataires ne devraient pas être trop différentes, de même que celles des bénéficiaires.
4. Désignation d'un coordinateur par la direction avec l'accord des prestataires (aides familiales, aides ménagères, gardes malades...).
5. Préparation du coordinateur. Il prend connaissance de la méthode, de la procédure et de l'outil de dépistage des risques proprement dit. Il se familiarise avec son utilisation. Il peut éventuellement quelque peu adapter 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 concertation avec :
 - des prestataires-clés de la situation de travail concernée, désignés par leurs collègues et leurs représentants
 - et du personnel d'encadrement: responsables des services, assistantes sociales 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 concertation.
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

Bien que cela ne soit pas toujours facile, le coordinateur peut tenter, lorsque le groupe le permet (groupe particulièrement actif, impliqué...), d'inciter les participants à se rendre compte des implications financières des solutions préconisées et de l'impact qu'elles peuvent avoir sur l'efficacité et la qualité du travail. Ainsi, les participants sont invités à porter un jugement sur le coût des mesures préconisées (pas (0), peu (€), moyen (€€) ou élevé (€€€)) et sur leur impact éventuel au niveau de la qualité du service (pas (0), peu (+), moyen (++) ou élevé (+++)).

11. Après la réunion, synthèse par le coordinateur en mettant au net :
 - le tableau synoptique reprenant les smiles pour les différentes rubriques
 - la liste de solutions envisagées avec indication de qui fait quoi et quand.
 - la liste des points à étudier plus en détails avec les priorités.
 - les tableaux utilisés, contenant les informations détaillées ressortant de la réunion.
12. Présentation de la synthèse aux membres du groupe pour confirmation et ajouts.
13. Finalisation de la synthèse.

14. Présentation à la direction et aux organes de concertation.
15. Etablissement des plans d'action à court, moyen et long terme par la direction et au CPPT
16. Mise en application de ces plans
17. Poursuite de l'étude pour les problèmes non résolus, facteur par facteur, au moyen des méthodes de niveau 2, **Observation**, de la stratégie **SOBANE**.
18. Suivi et évaluation des plans d'action.
19. Répétition périodique de la démarche pour mettre à jour les plans d'action.

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. L'organisation du travail

Qui peut faire quoi de concret et quand concernant

- Les consignes et les informations sur le travail
- Le rôle du prestataire et la nature des tâches
- L'organisation des prestations
- L'autonomie

2. Les contraintes de temps

Qui peut faire quoi de concret et quand concernant

- Les horaires
- La planification des prestations
- Le rythme de travail
- L'organisation du groupe
- Les pauses

3. Les relations de travail

Qui peut faire quoi de concret et quand concernant

- La concertation sur le travail
- Les relations avec la hiérarchie
- Les relations avec les collègues
- Les relations avec les autres intervenants
- Les suggestions et critiques des prestataires

4. Les positions de travail

Qui peut faire quoi de concret et quand concernant

- La formation aux gestes et postures
- L'adoption de positions de travail confortables
- Les hauteurs de travail
- Les aides

5. Les efforts et les manutentions

Qui peut faire quoi de concret et quand concernant

- Les gestes et efforts
- La formation à la manutention des objets et des personnes
- La fatigue en fin de journée

6. Les accidents de travail

Qui peut faire quoi de concret et quand concernant

- Les vêtements de travail et équipements de protection individuelle(EPI) (gants, tabliers...)
- La protection contre
 - ✦ Les produits chimiques (produits d'entretien)
 - ✦ Le chaud et le froid
 - ✦ Les produits coupants ou abrasifs
- Les chutes (de plain-pied et de hauteur)
- Les accidents (brûlures, coupures, piqûres...)
- Les accidents sur le chemin du travail
- Les procédures en cas de situations dangereuses et d'accidents
- Les discussions autour des accidents du travail
- Les premiers soins

7. Les risques électriques et d'incendie

Qui peut faire quoi de concret et quand concernant

- Les risques électriques
 - ✦ Information sur les risques
- Le risque incendie et explosions
 - ✦ Information sur les risques
 - ✦ Les moyens de lutte extincteurs
 - ✦ Vérification des conditions avant travail
 - ✦ Les consignes en cas d'incendie claires et connues
 - ✦ La signalisation

8. Les risques physiques et chimiques

Qui peut faire quoi de concret et quand concernant

- L'éclairage
- Le bruit
- La température
- Le risque chimique
 - ✦ La formation
 - ✦ La non utilisation de produits d'entretien toxiques, corrosifs, inflammables...
 - ✦ L'étiquetage
 - ✦ Les EPI
 - ✦ Le renouvellement de l'air
 - ✦ Les déchets dangereux (ex seringues usagées...)
 - ✦ L'hygiène
 - ✦ Le personnel à risque aggravé
 - ✦ Les vaccinations

9. Le contenu du travail

Qui peut faire quoi de concret et quand concernant

- Les décisions
- Les responsabilités
- Le travail diversifié
- Les compétences
- Les informations et la formation
- La charge émotionnelle

10. Les bénéficiaires

Qui peut faire quoi de concret et quand concernant

- L'information des bénéficiaires
 - ✦ Le rôle et les tâches des prestataires
 - ✦ Les conditions de réalisations des tâches
 - ✦ Les recommandations et conseils à l'attention du bénéficiaire
 - ✦ Les mesures prises par le service en cas de non respect
- Les conditions de travail chez les bénéficiaires
- L'équipement et les commodités chez les bénéficiaires
- Les attitudes et comportements des bénéficiaires et ou de l'entourage (stress, harcèlement, violence, discrimination...)
- Les fumeurs




11. L'environnement psychosocial

Qui peut faire quoi de concret et quand concernant




- Les évolutions de carrière
- Les évaluations
- Les discriminations de la part du service
- L'emploi
- Les salaires
- Le conseil d'entreprise et le CPPT
- Les problèmes psychosociaux
- Les conditions de vie dans le service

Le guide de concertation

1. L'organisation du travail

A discuter	Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?
<p>Les consignes et les informations sur le travail</p> <ul style="list-style-type: none"> ✧ Sur le bénéficiaire, le contrat, les tâches à réaliser ✧ Suffisantes et claires ✧ Pas de contradiction avec les attentes <p>Le rôle du prestataire et la nature des tâches</p> <ul style="list-style-type: none"> ✧ Claires et connues pour le prestataire ✧ Distinction connue entre tâches autorisées et non autorisées ✧ Conditions de réalisation des tâches claires et connues <p>L'organisation des prestations</p> <ul style="list-style-type: none"> ✧ Claire et satisfaisante, équitable au sein du groupe ✧ Adaptée aux compétences des prestataires ✧ Organisée en fonction du profil des bénéficiaires ✧ Précise: chacun connaît exactement son travail et son rôle <p>L'autonomie</p> <ul style="list-style-type: none"> ✧ Chacune peut adapter son travail aux besoins des bénéficiaires ✧ Chacune peut organiser sa prestation comme elle le souhaite 	
Aspects à étudier plus en détails:	
<input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/> 	

2. Les contraintes de temps

A discuter	Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?
<p>Les horaires</p> <ul style="list-style-type: none"> ✧ Durée (nombre d'heures, week-end, jours fériés, heures supplémentaires...) ✧ Connus suffisamment à l'avance ✧ Flexibles dans des marges déterminées <p>La planification des prestations</p> <ul style="list-style-type: none"> ✧ Optimisée pour éviter de trop longs déplacements ✧ Peu de modifications de dernière minute <p>Le rythme de travail: pas excessif</p> <ul style="list-style-type: none"> ✧ Assez de temps pour réaliser toutes les tâches et les déplacements <p>L'organisation du groupe: concertation avec l'assistante sociale concernant</p> <ul style="list-style-type: none"> ✧ Les horaires et les congés ✧ Les heures supplémentaires <p>Les pauses</p> <ul style="list-style-type: none"> ✧ Fréquence et durée ✧ Possibilité de s'arrêter pour manger, pour récupérer... 	
Aspects à étudier plus en détails:	
<input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/> 	

3. Les relations de travail

A discuter	Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?
<p>La concertation sur le travail:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Réunions d'équipe (assistante sociale et prestataires) ✦ Réunions avec les autres intervenants (aides soignantes, infirmières, médecin...) ✦ Fréquence, régularité, objectifs (répartition du travail, solutionner des problèmes...) <p>Les relations avec la hiérarchie</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Hiérarchie connue et accessible ✦ Bonne entente ✦ Support en cas de difficultés <p>Les relations avec les collègues</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Bonne entente ✦ Support en cas de difficultés ✦ Entraide entre prestataires <p>Les relations avec les autres intervenants (médecins, infirmières)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Contacts réguliers dans les cas qui le nécessitent ✦ Bonne entente, bonne collaboration ✦ Moyens de communication : cahier de communication... <p>Les suggestions et critiques des prestataires</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Encouragées, entendues et suffisamment prises en compte 	

Aspects à étudier plus en détails:



4. Les positions de travail

A discuter	Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?
<p>La formation aux gestes et postures</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Le dos droit: pas de flexions ou torsions ✦ La tête droite: pas de flexions, extensions, rotations ✦ Les bras près du corps: pas écartés ou levés ✦ Les mains en position normale: non fléchies ✦ Pas de positions défavorables répétées ou prolongées (se pencher en avant, s'accroupir, s'étendre vers le haut, s'agenouiller...) <p>L'adoption de positions de travail confortables</p> <p>Les hauteurs de travail:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Tables, lits réglables en hauteur, salle de bain aménagée... ✦ Permettent d'approcher cette position idéale <p>Les aides: lits réglables en hauteur, escabeaux...</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Disponibles ✦ Faciles à utiliser en sécurité ✦ Formation à l'utilisation la plus sûre et la plus efficace du matériel 	

Aspects à étudier plus en détails:



5. Les efforts et les manutentions

A discuter	Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?
<p>Les gestes et efforts</p> <ul style="list-style-type: none"> ✧ Pas trop importants, ni brusques ✧ Efforts des mains modérés, pas de torsion des poignets <p>La formation à la manutention des objets et des personnes</p> <ul style="list-style-type: none"> ✧ Charges à bonne hauteur: saisie et dépose à hauteur de la ceinture ✧ Pas de torsion ou inclinaison du tronc ✧ Charges portées seulement sur de courtes distances <p>La fatigue en fin de journée: acceptable</p>	
<p>Aspects à étudier plus en détails:</p>	

6. Les accidents de travail

A discuter	Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?
<p>Les vêtements de travail et équipements de protection individuelle (EPI) (gants, tabliers...)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✧ Fournis par le service et disponibles ✧ Faciles à utiliser et utilisés ✧ Adaptés aux tâches à effectuer ✧ Confortables <p>La protection contre</p> <ul style="list-style-type: none"> ✧ Les produits chimiques (produits d'entretien) ✧ Le chaud et le froid ✧ Les produits coupants ou abrasifs 	
<p>Les chutes (de plain-pied et de hauteur):</p> <ul style="list-style-type: none"> ✧ Etat du sol, ordre, propreté... ✧ Entretien des vitres, lustres, états des escabeaux... <p>Les accidents (brûlures, coupures, piqûres...)</p> <p>Les accidents sur le chemin du travail</p>	
<p>Les procédures en cas de situations dangereuses et d'accidents :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✧ Pour avvertir le service (assistante sociale...) et faire le suivi ✧ Claires, connues et appliquées <p>Les discussions autour des accidents du travail</p> <ul style="list-style-type: none"> ✧ Systématiques, complètes, utiles <p>Les premiers soins: boîtes de secours à disposition, connaissance des premiers soins à donner</p>	
<p>Aspects à étudier plus en détails:</p>	

7. Les risques électriques et d'incendie

A discuter	Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?
<p align="center">Les risques électriques</p> <ul style="list-style-type: none"> • Information sur les risques <ul style="list-style-type: none"> ✦ Le matériel électrique (fils, câbles, rallonges, prises de terre...) ✦ Les appareils électriques, connexions, mise à la terre, entretien... 	
<p align="center">Le risque incendie et explosions</p> <ul style="list-style-type: none"> • Information sur les risques <ul style="list-style-type: none"> ✦ Les matières inflammables ou explosives: papiers, cartons, bonbonnes de gaz, bidon d'essence... ✦ Les sources d'inflammation: flamme nue (cigarettes, bougies...), sources de chaleur (chauffage d'appoint...) ou d'étincelles (appareils électriques...) • Les moyens de lutte: extincteurs • Vérification des conditions avant travail • Les consignes en cas d'incendie: claires et connues • La signalisation: numéro d'appel des secours connus (100 et 112) 	
<p>Aspects à étudier plus en détails:</p>	



8. Les risques physiques et chimiques

A discuter	Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?
<p>L'éclairage : suffisant Le bruit : pas trop de bruit La température : adéquate</p>	
<p>La formation sur les risques chimiques et biologiques La non utilisation de produits d'entretien toxiques, corrosifs, inflammables... L'étiquetage: récipients adéquats et bien étiquetés Les EPI: gants, masques, tabliers... <ul style="list-style-type: none"> ✦ Adéquats, disponibles et utilisés Le renouvellement de l'air suffisant <ul style="list-style-type: none"> ✦ L'air est frais, agréable à respirer, sans odeurs Les déchets dangereux (ex : seringues usagées...) <ul style="list-style-type: none"> ✦ Évacuation par autrui L'hygiène <ul style="list-style-type: none"> ✦ Pas de parasites (rats, poux, cafards,...) ✦ Pas de champignons ou moisissures Le personnel à risque aggravé: femmes enceintes ou allaitantes,... <ul style="list-style-type: none"> ✦ Surveillance de la santé ✦ Adaptation des tâches Les vaccinations en ordre</p>	
<p>Aspects à étudier plus en détails:</p>	



9. Le contenu du travail

A discuter

Les décisions

- ✧ Elles ne sont pas trop difficiles à prendre
- ✧ Les informations sont disponibles

Les responsabilités

- ✧ Chacune connaît les siennes et les apprécie
- ✧ Ni trop lourdes, ni trop légères

Le travail diversifié

Les compétences

- ✧ Le travail de chacune correspond à sa fonction et à ses compétences professionnelles
- ✧ Il permet d'utiliser et de développer ces compétences

Les informations et la formation

- ✧ De tous (jeunes, intérimaires, plus anciennes)
- ✧ Spécifiques au travail de chacune
- ✧ Sur les procédures, les risques et la prévention
- ✧ A l'embauche et de façon périodique

La charge émotionnelle: pas trop lourde

- ✧ Environnement (état de santé du bénéficiaire)...

Qui peut faire quoi de concret et quand?

Aspects à étudier plus en détails:



10. Les bénéficiaires

A discuter

L'information des bénéficiaires: (brochure, annexe au contrat...)

- **Le rôle et les tâches des prestataires**
 - ✦ Clairs et connus
 - ✦ La distinction entre tâches autorisées et non autorisées est connue
- **Les conditions de réalisations des tâches**
 - ✦ Claires, connues et respectées
 - ✦ Matériel devant être mis à la disposition par le bénéficiaire
- **Les recommandations et conseils à l'attention du bénéficiaire**
 - ✦ Isoler les animaux, politesse, respect du travail...
- **Les mesures prises par le service en cas de non respect**

Les conditions de travail chez les bénéficiaires

- ✦ Evaluation des contraintes et difficultés des bénéficiaires (état de santé, hygiène, matériel de travail...) par l'assistante sociale (check-list)
- ✦ Discussion entre l'assistante sociale et la ou les prestataires en charge du bénéficiaire
- ✦ Information du bénéficiaire sur les mesures et aménagements qu'il doit réaliser
- ✦ Suivi des actions réalisées par le bénéficiaire

L'équipement et les commodités chez les bénéficiaires

- ✦ Eau et électricité
- ✦ Matériel (seaux, brosses, aspirateurs...)
- ✦ Produits d'entretien
- ✦ Produits alimentaires
- ✦ Toilettes utilisables et hygiéniques

Les attitudes et comportements des bénéficiaires et ou de l'entourage (stress, harcèlement, violence, discrimination...)

- ✦ Procédures existent et sont appliquées lors de la survenue d'un problème, pour en avertir le service, pour son suivi...
- ✦ Structures et procédures d'accueil
- ✦ Actions préventives chez les bénéficiaires

Les fumeurs: respect des accords entre bénéficiaires et prestataires

Qui peut faire quoi de concret et quand?

Aspects à étudier plus en détails:



11. L'environnement psychosocial

A discuter	Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?
<p>Les évolutions de carrière</p> <p>Les évaluations</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Chacune sait comment son travail est évalué ✦ Quand et comment elle est contrôlée ✦ Elle en connaît les critères et les conséquences ✦ Chacune est informée des résultats de son évaluation ✦ Le travail de chacune est suffisamment apprécié <p>Les discriminations de la part du service: aucune</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Ni en fonction de l'âge, du sexe, de la religion ou des origines <p>L'emploi</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Stable ✦ Confiance en les missions et en l'avenir du service ✦ Traitement satisfaisant des problèmes de remplacement des absents <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: connus et satisfaisants</p> <p>Les problèmes psychosociaux</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Insatisfaction, stress, harcèlement ✦ Structures et procédures d'accueil existantes, connues et efficaces ✦ Informations données au personnel ✦ Actions préventives menées <p>Les conditions de vie dans le service</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Permettent un développement personnel et professionnel ✦ Sont compatibles avec la vie privée (famille...) ✦ Tous les prestataires sont globalement satisfaits 	
<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. L'organisation du travail	😊	😐	😞
2. Les contraintes de temps	😊	😐	😞
3. Les relations de travail	😊	😐	😞
4. Les positions de travail	😊	😐	😞
5. Les efforts et les manutentions	😊	😐	😞
6. Les accidents de travail	😊	😐	😞
7. Les risques électriques et d'incendie	😊	😐	😞
8. Les risques physiques et chimiques	😊	😐	😞
9. Le contenu du travail	😊	😐	😞
10. Les bénéficiaires	😊	😐	😞
11. L'environnement psychosocial	😊	😐	😞

Inventaire des propositions d'amélioration et des études complémentaires à réaliser

Reportez ici les actions concrètes susceptibles d'être prises directement,
ainsi que les aspects à approfondir par une Observation détaillée,
indiqués dans les 11 rubriques.

N°de rubrique	Qui?	Fait quoi et comment?	Coût	Quand?	
				Date projetée	Date Réalisée