

# Guide de concertation Déparis IV: Secteur tertiaire

## 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 des travailleurs.
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 travailleurs-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](http://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 locaux et zones de travail**

#### **Qui peut faire quoi de concret et quand concernant**

- Les bureaux et espaces de travail
- Les locaux de réunion
- Les zones réservées aux personnes extérieures
- Les voies de circulation
- Les accès aux zones de travail
- L'encombrement
- Les espaces de rangement
- L'entretien technique et ménager
- Les déchets
- Les sols
- Les locaux sociaux
- Les issues de secours

### **2. L'organisation du travail**

#### **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

### **3. Les risques d'accident**

#### **Qui peut faire quoi de concret et quand concernant**

- Les chutes de plain-pied
- Les risques électriques
  - ◊ L'installation électrique générale
  - ◊ Le matériel
  - ◊ L'équipement
- Le risque incendie et explosions
  - ◊ Les sources
  - ◊ Les moyens de lutte
  - ◊ Le compartimentage des locaux, escaliers
  - ◊ L'équipe d'intervention interne
  - ◊ Les consignes en cas d'incendie
  - ◊ La signalisation
- Les analyses des accidents du travail
- Les premiers soins

### **4. La sécurité des biens et des personnes**

#### **Qui peut faire quoi de concret et quand concernant**

- L'accès aux bureaux et locaux de travail
- Les consignes de sécurité
- Les zones sensibles
- La centrale de secours
- Les événements traumatisants

### **5. Le matériel informatique**

#### **Qui peut faire quoi de concret et quand concernant**

- Les plans de travail
- Le matériel informatique
- L'écran
- Les accessoires
- Le porte document
- Le casque microphonique
- Les ordinateurs portables
- Les câbles
- L'assistance technique

### **6. 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)

### **7. Les positions de travail**

#### **Qui peut faire quoi de concret et quand concernant**

- La répétition des mêmes gestes
- Les positions de travail
- Les hauteurs de travail
- Le travail assis ou assis/debout
- Les surfaces de travail
- Les aides

### **8. Les efforts et les manutentions**

#### **Qui peut faire quoi de concret et quand concernant**

- Les gestes et efforts
- Les charges
- Les aides mécaniques
- La formation
- La fatigue en fin de journée

### **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'ombres 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 et les ambiances thermiques****Qui peut faire quoi de concret et quand concernant**

- L'inconfort ou les distractions dues au bruit
- L'emplacement des postes de travail
- Les machines ou installations bruyantes
- Les trous, orifices
- La température
- L'humidité
- Pas de courants d'air

**11. L'hygiène atmosphérique****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

**12. 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

**13. Le contenu du travail****Qui peut faire quoi de concret et quand concernant**

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

**14. 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

**15. 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 avec la hiérarchie
- Les suggestions et critiques du personnel
- Les évaluations

**16. L'environnement psychosocial****Qui peut faire quoi de concret et quand concernant**




- Les relations avec les personnes extérieures
- Les promotions
- Les discriminations
- L'emploi
- Les salaires
- Le conseil d'entreprise et le CPPT
- Les problèmes psychosociaux
- Les conditions de vie en entreprise




## 1. Les locaux et zones de travail

A discuter	Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?
<p><b>Les bureaux et espaces de travail</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ De taille moyenne et personne n'est isolé</li> <li>✧ Rangement régulier</li> </ul> <p><b>Les locaux de réunion</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Assez grands, confortables et bien équipés</li> </ul> <p><b>Les zones réservées aux personnes extérieures:</b> visiteurs, clients...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Spacieuses, discrètes</li> </ul> <p><b>Les voies de circulation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Assez larges, bien délimitées et non encombrées</li> </ul> <p><b>Les accès aux zones de travail</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Faciles, directs et de largeur suffisante (&gt; 80 cm)</li> </ul> <p><b>L'encombrement:</b> satisfaisant</p> <p><b>Les espaces de rangement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Suffisants (classeurs, armoires...) et facilement accessibles</li> </ul> <p><b>L'entretien technique et ménager</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Locaux bien et régulièrement entretenus, agréables</li> </ul> <p><b>Les déchets</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Triés et évacués correctement</li> <li>✧ Conteneurs adéquats et en nombre suffisant</li> </ul> <p><b>Les sols:</b> En bon état: de niveau, solides, non glissants</p> <p><b>Les locaux sociaux</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Toilettes, vestiaires, réfectoire... de taille suffisante, confortables, et bien équipés</li> </ul> <p><b>Les issues de secours</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Libres, bien visibles</li> <li>✧ Signalées par les pictogrammes adéquats</li> </ul>	
<p><b>Aspects à étudier plus en détails:</b></p>	

## 2. L'organisation du travail

A discuter	Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?
<p><b>L'organisation du travail</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Claire et satisfaisante</li> <li>✧ Planification satisfaisante dans le temps et dans l'espace</li> </ul> <p><b>Les circonstances de travail</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Le lieu, les outils, le matériel, les stocks, les imprévus, les demandes extérieures, le temps...</li> <li>✧ Permettent d'appliquer les procédures de travail normales et de faire un travail de qualité</li> <li>✧ Possibilités de s'isoler pour des tâches demandant plus de concentrations</li> </ul> <p><b>L'approvisionnement des postes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Formulaires, dossiers, papiers, cartouches d'encre...</li> <li>✧ Stocks tampons ni trop grands ni trop petits</li> </ul> <p><b>L'indépendance avec les postes voisins</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Ni trop, ni trop peu</li> </ul> <p><b>Les interactions et communications</b> au cours du travail entre travailleurs des différents postes: faciles et libres</p> <p><b>Les moyens de communication</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Voix, téléphones, ordinateurs, ... adéquats et agréables</li> <li>✧ Préservent la confidentialité de la conversation</li> </ul> <p><b>Les bureaux paysagers</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Pas de services de nature différente</li> <li>✧ Activités requérant de la concentration séparées des services accueillant des clients ou contacts téléphoniques fréquents</li> </ul>	
<p><b>Aspects à étudier plus en détails:</b></p>	

<b>3. Les risques d'accident</b>	
<b>A discuter:</b>	<b>Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Les chutes de plain-pied:</b> état du sol, ordre, propreté...</li> </ul>	
<p align="center"><b>Risques électriques</b></p> <p><b>L'installation électrique générale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Différentiels, fusibles, mise à la terre, signalisation, protection</li> </ul> <p><b>Le matériel:</b> fils, câbles, rallonges, prises de terre ...</p> <p><b>L'équipement:</b> connexions, mises à la terre, entretien ...</p>	
<p align="center"><b>Incendie et explosion</b></p> <p><b>Les sources:</b> flamme nue (fumer), sources de chaleur ou d'étincelles (électricité statique...), signalisation</p> <p><b>Les moyens de lutte:</b> détection et extinction automatique, extincteurs, dévidoirs, bornes d'incendie...</p> <p><b>Le compartimentage des locaux, bâtiments, escaliers...</b>: plans par étage, portes coupe-feu (état, encombrement...), rebouchage des ouvertures (câbles, canalisations...), ...</p> <p><b>L'équipe d'intervention interne</b></p> <p><b>Les consignes en cas d'incendie:</b> alerte, alarme, voies et issues de secours, points de rendez-vous...</p> <p><b>La signalisation:</b> moyens de lutte, issues et éclairage de secours, plans par étage ...</p>	
<p><b>Les analyses des accidents du travail</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Systématiques, complètes, utiles</li> </ul> <p><b>Les premiers soins:</b> locaux de secours, boîtes de secours, secouristes...</p>	
<b>Aspects à étudier plus en détails:</b>	
  	

<b>4. La sécurité des biens et des personnes</b>	
<b>A discuter</b>	<b>Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?</b>
<p><b>L'accès aux bureaux et locaux de travail</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Réglementé et contrôlé: clés, carte d'accès, badges...</li> <li>✦ Pour le personnel, les visiteurs, les clients...</li> </ul> <p><b>Les consignes de sécurité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Bien définies, claires, connues et respectées</li> </ul> <p><b>Les zones sensibles</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Accès aux bâtiments, parkings...</li> <li>✦ Contrôlées (caméras de surveillance) et suffisamment éclairées</li> </ul> <p><b>La centrale de secours</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ La procédure est connue en cas de vol ou d'agression</li> </ul> <p><b>Les évènements traumatisants</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Vol, agression...</li> <li>✦ Une aide psychologique est prévue</li> </ul>	
<b>Aspects à étudier plus en détails:</b>	
  	

## 5. Le matériel informatique

### A discuter

#### Les plans de travail

- ✦ A bonne hauteur, suffisamment grand et bien dégagés
- ✦ Bord arrondi pour l'appui des coudes

#### Le matériel informatique

- ✦ De qualité, en bon état et performant
- ✦ Adapté au travail (vitesse, espace de stockage...)

#### L'écran

- ✦ Facile à lire
- ✦ Dans une position confortable (bord supérieur au niveau des yeux)
- ✦ Monté sur un support stable et facile à régler, à 60 cm face à la personne

#### Les accessoires: souris, clavier...

- ✦ 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

#### Les câbles: en ordre et en dehors des passages

#### L'assistance technique

- ✦ Assistance rapide et efficace en cas de problème

Qui peut faire quoi de **concret** et quand?

Aspects à étudier plus en détails:



## 6. 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:



## 7. Les positions de travail

### A discuter

**La répétition des mêmes gestes:** pas en continu

**Les positions de travail:** confortables

- ✦ Le dos droit: pas de flexions ou torsions
- ✦ La tête droite: pas de flexions, extensions, rotations
- ✦ Les épaules relâchées: pas haussées
- ✦ Les bras près du corps: pas écartés ou levés
- ✦ Les mains en position normale: non fléchies
- ✦ Les deux pieds sur le sol ou un repose-pied
- ✦ Pas à genoux ou accroupi
- ✦ Les positions défavorables ne sont pas fréquentes

**Les hauteurs de travail:** (tables, bureaux, étagères...) permettent cette position idéale

**Le travail assis ou assis/debout**

- ✦ De préférence
- ✦ Sièges de qualité, stables et confortables
- ✦ Appui possible des avant-bras sur le plan de travail ou sur des accoudoirs réglables en hauteur
- ✦ Pas de gêne pour les jambes sous le plan de travail

**Les surfaces de travail**

- ✦ Suffisantes pour la localisation confortable du matériel informatique, des accessoires (téléphone, porte-documents...), des dossiers, des documents de travail...

**Les aides**

- ✦ Escabeaux... disponibles pour le travail en hauteur (archivage...).
- ✦ Stables, solides, faciles à utiliser en sécurité (chutes)

Qui peut faire quoi de concret et quand?

Aspects à étudier plus en détails:



## 8. Les efforts et les manutentions

### A discuter

**Les gestes et efforts**

- ✦ Pas brusques ou importants
- ✦ Pas de déplacements rapides ou répétés
- ✦ Efforts des mains modérés, pas de torsion des poignets

**Les charges**

- ✦ Légères et équilibrées (liquides, taille des sacs...)
- ✦ Confortables à saisir: bonnes poignées, pas de bords coupants, pas glissants...
- ✦ A bonne hauteur: saisie et dépose à hauteur de la ceinture
- ✦ Pas de torsion ou inclinaison du tronc
- ✦ Portées seulement sur de courtes distances

**Les aides mécaniques:** adéquates

- ✦ (chariots, diables...) sont disponibles pour la manutention de charges lourdes (archives, dossiers, papiers pour imprimantes...)
- ✦ De qualité, bien situées et faciles et rapides à utiliser

**La formation:** formation à la manutention adaptée au poste




**La fatigue en fin de journée:** acceptable

Qui peut faire quoi de concret et quand?




Aspects à étudier plus en détails:



## 9. L'éclairage

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

## 10. Le bruit et les ambiances thermiques

A discuter	Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?
<p><b>L'inconfort ou les distractions dues au bruit</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Téléphones, conditionnement d'air, imprimantes</li> <li>✧ Photocopieuses, conversations...</li> </ul> <p><b>L'emplacement des postes de travail</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Le plus à l'écart possible des sources de bruit</li> <li>✧ Local isolé pour recevoir la clientèle</li> </ul> <p><b>Les machines ou installations bruyantes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Bien entretenues, capotées</li> </ul> <p><b>Les trous, orifices</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Dans les parois entre les locaux, les fentes en dessous des portes</li> </ul> <p><b>La température</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Ni trop chaud ou froid, pas de variations importantes</li> <li>✧ Uniforme dans tous les locaux</li> </ul> <p><b>L'humidité:</b> ni trop sec ou humide</p> <p><b>Pas de courants d'air:</b> par les fenêtres et portes</p>	
<p><b>Aspects à étudier plus en détails:</b></p>	  

## 11. L'hygiène atmosphérique (risques chimiques et biologiques)

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



## 12. L'autonomie et les responsabilités individuelles

A discuter	Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?
<p><b>Les ordres et attentes:</b> pas de contradictions</p> <p><b>Le degré d'initiative</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Chacun peut adapter son mode de travail sans perturber le travail de l'équipe</li> </ul> <p><b>L'autonomie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Chacun peut quitter son poste et prendre une courte pause (toilettes, boissons) sans perturber le travail</li> </ul> <p><b>La liberté de contact</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Chacun prend lui-même les contacts qu'il juge nécessaires avec les services périphériques (entretien, achats, qualité...) ou extérieurs</li> </ul> <p><b>Le niveau d'attention:</b> moyen en fonction</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ De la gravité des actions à prendre</li> <li>✧ Du caractère imprévisible des événements</li> </ul> <p><b>Les décisions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Le nombre de choix possibles est limité</li> <li>✧ Les informations sont disponibles</li> <li>✧ Elles ne sont pas trop difficiles à prendre</li> <li>✧ La vitesse de réaction nécessaire est normale</li> </ul> <p><b>Les responsabilités</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Chacun connaît les siennes et les apprécie</li> <li>✧ Ni trop lourdes, ni trop légères</li> </ul> <p><b>Les erreurs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Chacun corrige lui-même ses erreurs éventuelles</li> </ul>	
<p><b>Aspects à étudier plus en détails:</b></p>	



## 13. Le contenu du travail

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



## 14. Les contraintes de temps

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



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

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



## 16. L'environnement psychosocial

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



## BILAN FINAL

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

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

### Synthèse des améliorations proposées Et des études complémentaires à réaliser

Reportez ici les actions concrètes susceptibles d'être prises directement,  
Indiquées dans le cadran droit des 16 rubriques  
Ainsi que les aspects à approfondir par une Observation détaillée,  
Indiquée dans le cadre inférieur des 16 rubriques.

N°	Qui?	Fait quoi?	Coût 0, € €€ €€€	Quand?	
				Date projeté	Date réalisé