

Introduction du guide de concertation Déparis dans une université

Catherine Noel, CP, UCL
Ann Schietecatte, Ergonome, CESI



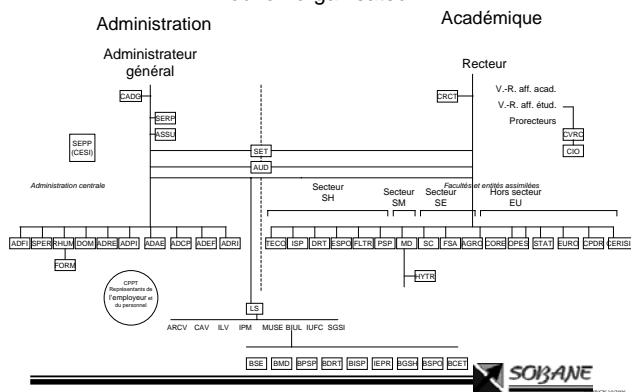
Structure de l'entreprise

- **Activités:**
 - Enseignement
 - Recherche
 - Service
- **Infrastructure opérationnelle**
 - 10 administrations
 - 10 facultés
 - 50 départements
 - 200 unités
- **Personnel 5000 membres**
- **21 000 étudiants**



Organigramme UCL

Pouvoir organisateur



Prise de connaissance du Déparis

- **Dans le cadre de la formation continue des conseillers en prévention**
- **Séminaire organisé par le SPF en octobre 2002 « Prévention des troubles musculosquelettiques »**
 - *SOBANE: formalisation des étapes avec les différents partenaires*
 - *Déparis: méthode de dépistage rapide, support de base tenant compte de tous les facteurs (+ psychosociaux)*



Les réactions du SIPP

- **En 1999, analyse de poste (magasinier centrale de distribution des produits chimiques)**
 - **Méthode**
 - Visite et consultation, sans support, des travailleurs sur les activités et l'environnement de travail
 - Application Kinney
 - **Résultats:**
 - Situation acceptable ou requiert de l'attention
 - Durée: 1/2 journée par poste
 - ⇒ **Conclusions :**
 - Trop long (temps)
 - Analyse incomplète
- ⇒ Déparis bienvenu.



1ère expérience du Déparis

- **En 2004**
- **SEPP contacte SIPP pour participer à la validation du Déparis secteur « nettoyage »**
- **Organisation d'une réunion :**
 - Absence d'information préalable car demande émanant du SEPP
 - Mise en œuvre « concluante » mais limitée dans le cadre d'une validation



Mise en œuvre dans les bibliothèques



Demande initiale : formation

- Emanant de BIB
- Pour le personnel des postes d'accueil partagés des 9 bibliothèques
- Après une évaluation des besoins par FORM via un entretien avec le personnel
- Conclusions divergentes
 - Pour FORM : « Accueillir avec assertivité pour plus de confort dans la relation »
 - Pour BIB : formation à l'ergonomie (sièges, espace de travail, ordinateur à partager)



Reformulation de la demande

- **Public:** 20 à 30 personnes (poste d'accueil)
- **Demande:** Formation à l'ergonomie (composante physique et informatique)
- **Objectif:** capacité du participant à évaluer l'ergonomie physique et mentale de leur poste
- **Contenu:** apport de grilles d'évaluation à l'ergonomie (bruit, manipulation livres, logiciels, communication, relation personnel/clients,..)
- **Méthodologie:** Présentation de grilles (?) et exercices pratiques (?)
- **Durée:** 1 journée



Reformulation de la demande (2)

- Dispositif complet:
 - Apprentissage des grilles
 - Travail dans une autre bibliothèque (expérimenter d'autres formes d'organisation)
 - Mise en place d'ateliers d'évaluation animés par un formateur (évaluation + proposition amélioration)
 - Mise en œuvre sur les postes de travail

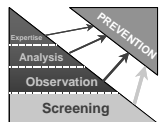


Proposition du SIPP

- Utilisation du guide Déparis car :
 - Prise en compte de tous les aspects (contraintes physiques + aspects relationnels)
 - Organisation par groupes
 - Formation indirecte du personnel
- Formateur le SEPP
 - Expérience du SEPP dans la démarche
- Inquiétude du directeur sur choix méthode car pas « classique »
 - Consultation sur internet



- Accord de BIB sur démarche de dépistage global Déparis
- Mais formations approfondies
 - Formation troubles musculosquelettiques
 - 50 questions sur travail devant écran
 - Ergonomie des logiciels
 - Organisation du travail
- Établir un règlement de fonctionnement (attitude vis à vis de l'utilisateur)
- Établir des modalités internes d'organisation



Programmation sur 6 mois

- Visite de bibliothèque par le SEPP+SIPP
- Adaptation du guide mère
- Présentation du guide au personnel
- Déplacement de personnel entre bibliothèques
- Réalisation des réunions déparis
- Formations d'approfondissement

Présentation au CPPT

- Pas prévue au départ
- Demandée par les représentants travailleurs sur base du rapport d'activité mensuel SIPP
- Présentation de SOBANE et Déparis par le SEPP
 - Très bon accueil de l'ensemble du CPPT

Visite des postes

- Choix de 3 bibliothèques
 - De tailles différentes
- Prise de photos
- Premier contact avec le personnel

⇒ *Enthousiasme du personnel et des responsables rencontrés*

Adaptation du guide Déparis mère

- Choix des participants par le directeur BIB
 - 2 responsables
 - 2 employés d'accueil bibliothèques
 - Conseiller en prévention
 - Responsable FORM
- Animation par SEPP
- Tous les items sont passés en revue mot à mot
- Adaptation de contenu mais surtout de vocabulaire

⇒ *Mise en évidence de ce qui ne fonctionne pas au poste de travail*

L'organisation du travail entre l'accueil et les services périphériques	
A discuter	Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?
L'organisation du travail <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 	
Les circonstances de travail <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 	
L'approvisionnement des postes <ul style="list-style-type: none"> ◊ Stocks actualisés ni trop grands ni trop petits (formulaires, fonds de caisse...) 	
L'indépendance avec les postes périphériques <ul style="list-style-type: none"> ◊ Ni trop, ni trop peu 	
Les interactions et communications au cours du travail entre travailleurs des différents postes: faciles et libres	
La transition entre les équipes <ul style="list-style-type: none"> ◊ Satisfaisant (temps, organisation, informations...) 	
Les moyens de communication <ul style="list-style-type: none"> ◊ Voix, téléphones, ordinateurs, parlophones ... adéquats et agréables 	
Aspects à étudier plus en détails:	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Situation de travail:			
1. Les locaux et les zones de travail			
2. L'organisation entre l'accueil et les services périphériques			
3. Les accidents de travail			
4. Les risques électriques et d'incendie			
5. Les commandes, logiciels informatiques et signaux sur les équipements			
6. Les équipements et matériel de travail			
7. Les positions de travail			
8. Les efforts et les manutentions			
9. L'éclairage			
10. Le bruit			
11. Hygiène atmosphérique			
12. Les ambiances thermiques			
13. Les vibrations			
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			

Présentation au personnel

- **Qui?**
 - Par le SEPP
 - A la demande du Directeur du BIB
 - Introduction de la séance par le Directeur BIB et la responsable Formation
- **A qui?**
 - Au personnel des bibliothèques
 - Pas aux directeurs locaux car
 - Difficultés d'organisation
 - Objectif initial de formation

- **Quoi?**
 - Intro : historique de la demande
 - Rappel de l'objectif de formation vs modification du poste
 - Stratégie Sobane
 - Guide Déparis adapté
- **Pourquoi?**
 - Informer
 - Encourager la participation des travailleurs
 - Accepter l'adaptation de l'organisation qui en découle

- **Comment?**
 - Présentation Power point du guide Déparis. Pas de support papier distribué.
- **Réactions?**
 - Encore une « formation »!!! (cfr formations antérieures)
 - Mais bibliothécaires ⇒ Recherches Internet
 - ⇒ Déparis ≠ formation
 - ⇒ Solutions...

1ère réunion

- **Historique**
 - Déparis réalisé en 2002 + Étude d'un ergonome
 - Aucun suivi donné.
 - Position de la hiérarchie : pas de « rafistolage » mais volonté d'investissements majeurs
- **Organisation**
 - Participants choisis selon l'organisation du travail ; absence de convocation
 - Pas de local réservé. Utilisation d'un local inapproprié : absence de chaises, de tables, etc... Retard : 20 min.
 - Directeur présent et réticent par rapport à la diffusion du rapport

- **Déroulement de la réunion**
 - Référence systématique au rapport d'analyse de l'ergonome (2002)
 - Refus de solutions « simples »
 - Monopolisation de la parole par la hiérarchie
- ⇒ Rapport peu représentatif et intéressant
- ⇒ Changement d'organisation pour la suite : absence de la Direction au minimum pour les 5 tableaux psychosociaux

Les autres réunions

- **Enthousiasme et participation de tous**
- **Problèmes d'organisation**
 - Pas de local prévu : difficulté de structuration de la réunion
 - Réunion au cours de l'activité
 - - : travailleurs distraits, confidentialité non-respectée, durée allongée, interruptions
 - + : réunion au poste de travail

Les autres réunions

- **Composition des groupes**
 - Hétérogénéité des groupes : postes d'accueil différents dans une même bibliothèque ; absence de consensus sur les smileys
 - Taille des groupes restreinte car peu de travailleurs dans les « postes » étudiés
- **Difficultés de mettre en évidence les interactions avec les autres postes et de trouver des solutions adéquates pour tous**

⇒ Redéfinition de la situation de travail?

Synthèse

- **Durée : 1h/réunion**
- **Contenu : 1 synthèse par réunion + 1 synthèse globale reprenant les conclusions transversales**
- **Transmise après l'ensemble des réunions**
 - Nombreuses infos en même temps (+/-100 pages)
 - Délais de 4 mois pour certains groupes
- **Impossibilité de compléter avec les travailleurs le « Qui » et le « Quand » du plan d'action**
⇒ CPPT

Diffusion et présentation de la synthèse

- **Absence de relecture et d'approbation par les participants**
- **Envoi de la synthèse au SIPP et au Directeur du BiB**
 - Absence de réaction
 - Temps pour intégrer le rapport et organiser la prise en charge des résultats

Diffusion et présentation de la synthèse (2)

- **Rapport individuel à chaque Directeur local**
 - Mauvaise perception, par certains, des résultats : impression d'être jugé par son personnel ; confusion entre les problèmes mis en évidence et échec de la Direction
 - Exigences de modifications et d'un errata
⇒ Manque information Direction locale

Diffusion et présentation de la synthèse (3)

- **Présentation des résultats au CPPT**
 - Rapport complet aux délégations permanentes et au président
 - Synthèse (smileys) et plan d'action aux membres du CPPT
- **Conclusion du CPPT**
 - Très intéressant
 - Beaucoup d'actions à prendre
 - Invitation du Directeur BIB CPPT octobre pour présenter son plan d'action

Calendrier

- Mai 2005 Formalisation de la demande par FORM
- Juin 2005 Réunion, présentation méthode au SCEB
- Juillet 2005 Visite de 3 bibliothèques (grde et petite)
- Sept 2005 Adaptation de la grille
- Oct. 2005 Présentation de Sobane déparis au CPPT
- Déc. 2005 Présentation de la grille au personnel
- Janv. 2006 Echange personnel des BIB
- Janv. 2006 1er déparis
- Mars. 2006 Dernier déparis (21/03)
- Avr. 2006 Rapport au SIPP
- Juin 2006 Présentation du rapport aux Directeurs

Suivi du plan d'action

- **Analyse des rapports par chaque directeur**
 - Petites améliorations (0,€€€)
 - Aménagements sur investissement (€€€)
 - Aspects transversaux (procédures, outils)
- **Résolutions petites améliorations techniques et organisationnelles**

Intérêt généralisation du départis

- **Application pour la fonction « Intervenant de garde services techniques »**
- **Evolution modalités d'application**
 - Présentation du guide au responsable hiérarchique
 - Adaptation du guide avec 1 technicien du service
 - Pas de présentation du guide au personnel avt la réunion
 - Discussion à propos de situations de travail et pas de postes de travail
 - Préparé et animé par le CP SIPP (*formation risktrainer*)
 - Local adéquat, réservé et disponible
 - Personnel convoqué et présent
 - Rapidité mise en place et de rédaction de la synthèse
 - Absence de relecture par les participants