SPF Emploi, Travail et Concertation sociale
rue Ernest Blerot 1 - 1070 Bruxelles
www.emploi.belgique.be

GUIDE DE CONCERTATION DÉPARIS

Secteur du nettoyage

SPF Emploi, Travail et Concertation sociale

SERIE STRATEGIE SOBANE

Stratégie SOBANE de gestion des risques professionnels

La stratégie **SOBANE** *est une stratégie de prévention des risques à quatre niveaux (dépistage (***S***creening),* **OB***servation,* **AN***alyse,* **E***xpertise).*

La série de publications "STRATEGIE SOBANE-Gestion des risques professionnels" a pour objectif de faire connaître cette stratégie de prévention et de montrer comment l'appliquer aux différentes situations de travail.

Le guide Déparis permet le Dépistage participatif des risques et correspond au niveau "Dépistage" de la stratégie SOBANE. Le guide Déparis général est décrit dans la brochure de présentation de la stratégie SOBANE et de Déparis

L'ensemble de ces guides ainsi que la stratégie SOBANE ont été développés par l'Unité Hygiène et Physiologie du Travail du Professeur J. Malchaire de l'Université catholique de Louvain, dans le cadre du projet de recherche SOBANE cofinancé par le Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale et le Fonds social européen.

PROMOTEUR DU PROJET
SPF Emploi, Travail et Concertation sociale
Direction générale Humanisation du travail
rue Ernest Blerot 1 – 1070 Bruxelles

Ce document a pu être réalisé grâce à l'appui de l'Union européenne
Fonds social européen

GUIDE DE CONCERTATION DÉPARIS "SECTEUR DU NETTOYAGE"

La présente publication est l'adaptation pour le secteur du nettoyage du guide de Dépistage participatif des risques.

La farde contient :

- Une brochure de présentation «Stratégie SOBANE de gestion des risques professionnels»
- Un document pour les participants à la réunion Déparis comprenant une lettre d'invitation et la liste des aspects qui seront abordés lors de cette réunion
- Le guide de concertation Déparis appliqué au crêches: ce guide comprend 17 tableaux abordant 17 facettes de la situation de travail.

Remarques préalables

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 la brochure de présentation de la stratégie SOBANE joint à cette farde. Des informations complémentaires peuvent également être obtenues dans la section "Principes de base" de la seconde version de la brochure d'introduction à la stratégie SOBANE et au guide de Dépistage Déparis, disponible sur le site web www.sobane.be.

Dépot légal: D/2008/1205/44

Pour plus d'infos: www.sobane.be

PRÉSENTATION SUCCINTE DE SOBANE

STRATEGIE SOBANE DE GESTION DES RISQUES PROFESSIONNELS

SPF Emploi, Travail et Concertation sociale

.be

STRATEGIE SOBANE - GESTION DES RISQUES PROFESSIONNELS

La stratégie **SOBANE** est une stratégie de prévention des risques à quatre niveaux (dépistage (**S**creening), **OB**servation, **AN**alyse, **E**xpertise).

La série de publications «STRATEGIE SOBANE-Gestion des risques professionnels» a pour objectif de faire connaître cette stratégie de prévention et de montrer comment l'appliquer aux différentes situations de travail.

Ces outils cherchent à optimaliser le temps et les efforts de l'entreprise pour rendre la situation de travail acceptable quelle que soit la complexité du problème rencontré. Ils favorisent le développement d'un plan dynamique de gestion des risques et d'une culture de concertation dans l'entreprise.

L'ensemble de ces outils ainsi que la stratégie SOBANE ont été développés par l'Unité hygiène et physiologie du travail du professeur J. Malchaire de l'Université catholique de Louvain, dans le cadre du projet de recherche SOBANE cofinancé par le Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale et le Fonds social européen.

Le guide de concertation DEPARIS est un guide de dépistage participatif des risques qui permet de rencontrer les exigences du niveau «Dépistage» de la stratégie SOBANE. Il s'agit d'un outil simple, économe en temps et en moyens, qui favorise le développement d'un plan dynamique de gestion des risques et d'une culture de concertation dans l'entreprise.

Cette publication a été réalisée par une équipe de recherche comprenant:

- L'Unité hygiène et physiologie du travail de l'UCL (Prof. J. Malchaire, A. Piette);
- Le Service de recherche et développement de IDEWE (Prof. G. Moens);
- Le service externe en prévention et protection CESI (S. Boodts, A. Schietecatte);
- Le service externe en prévention et protection IDEWE (Prof. V. Hermans);
- Le service externe en prévention et protection PROVIKMO (Dr. G. De Cooman, I. Timmerman);
- Le service externe en prévention et protection MENSURA (Dr. P. Carlier, F. Mathy);
- Le Département nouvelles technologies et formation du CIFoP (J.F. Husson).
- Le service de prévention SEFMEP (P. Lorent, F. Gysens)

Pour plus de détails sur la stratégie SOBANE: www.sobane.be

PROMOTEUR DU PROJET

SPF Emploi, Travail et Concertation sociale
Direction générale Humanisation du travail
rue Ernest Blerot 1 – 1070 Bruxelles

Cette présentation a pu être réalisé grâce à l'appui de l'Union européenne
Fonds social européen

Cette brochure peut être obtenue gratuitement

- par téléphone au 02 233 42 14
- par commande directe sur le site du SPF: http://www.emploi.belgique.be
- par écrit auprès de la Cellule Publications du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale rue E. Blerot 1 - 1070 BRUXELLES Fax: 02 233 42 36 E-mail: publications@emploi.belgique.be

Cette brochure peut également être consultée sur le site Internet du SPF: http://www.emploi.belgique.be

Deze brochure is ook verkrijgbaar in het Nederlands.

La rédaction de cette brochure a été achevée le 15 novembre 2007

Production: Direction générale Humanisation du travail
Coordination: Direction de la communication
Supervision scientifique: Alain Piette
Mise en page et couverture: Sylvie Peeters
Dessin: Serge Dehaes
Impression: Cellulle Conception graphique
Diffusion: Cellule Publications
Editeur responsable: SPF Emploi, Travail et Concertation sociale

Dépôt légal: D/2007/1205/53

H/F
Les termes «conseillers», «travailleurs» et «employeurs» utilisés dans cette brochure désignent les personnes des deux sexes.

© SPF Emploi, Travail et Concertation sociale
Tous droits réservés pour tous pays. Il est interdit, sauf accord préalable et écrit de la Direction de la communication du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale, de reproduire totalement ou partiellement la présente publication, de la stocker dans une banque de données ou de la communiquer au public, sous quelque forme que ce soit. Toutefois, si la reproduction de textes de cette brochure se fait à des fins informatives ou pédagogiques et strictement non commerciales, elle est autorisée moyennant la citation de la source et, s'il échet, des auteurs de la brochure.

Afin de bien comprendre le guide de concertation Déparis et avant de l'utiliser, il est indispensable de réfléchir et d'adhérer aux principes de base qui sous-tendent la stratégie SOBANE et en particulier son premier niveau, le dépistage. A cette fin, il est conseillé de lire en détails la section "Principes de base" de la brochure générale «Stratégie Sobane et guide de dépistage Déparis» disponible gratuitement auprès de la Cellule Publications du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale, rue E. Blerot 1 - 1070 BRUXELLES, Tél.: 02 233 42 14, Fax: 02 233 42 36, E-mail: publications@emploi.belgique.be

Cette brochure peut également être commandée ou téléchargée sur le site www.sobane.be

Afin d'en faciliter l'accès, ces principes de base sont brièvement rappelés dans la présente brochure

1. Les principes de base

La loi sur le bien-être au travail requiert que l'employeur prenne les mesures nécessaires afin de promouvoir le bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, en mettant en œuvre les principes généraux de la prévention:

a) Eviter les risques
b) Evaluer les risques qui ne peuvent pas être évités
c) Combattre les risques à la source
d) Adapter le travail à l'homme …
e) …
i) planifier la prévention et exécuter la politique concernant le bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail en visant une approche de système qui intègre entre autres, les éléments suivants : la technique, l'organisation du travail, les conditions de vie au travail, les relations sociales et les facteurs ambiants au travail;

La stratégie SOBANE qui est utilisée dans le présent document cherche à rendre ces exigences plus réalisables et plus efficaces.

Cette stratégie s'appuie sur quelques principes de base fondamentaux:

1.1 PRIMAUTÉ DE LA PRÉVENTION

L'accent doit être mis, non pas sur la protection et la surveillance de la santé, mais sur la prévention des risques et l'amélioration de toutes les composantes physiques et sociales de la situation de travail.

1.2 FACTEURS DE RISQUE ET RISQUES

Un facteur de risque est un aspect de la situation de travail susceptible d'avoir un effet sur la sécurité, la santé, le bien-être de la personne.

Le risque qui en résulte va dépendre du degré d'exposition à ce facteur de risque et des conditions dans lesquelles se passent cette exposition. C'est donc la probabilité de développer un effet d'une certaine gravité G, compte tenu de l'exposition E au facteur de risque, des conditions C dans lesquelles se fait cette exposition et de la formation et motivation F à la sécurité, santé et bien-être de la personne exposée.

On peut résumer ceci par: **R = E x C x G x F**

La réduction du risque doit se faire de manière cohérente sur ces différents aspects:
- Sur E par l'organisation du travail (réduction à la source…),
- Sur C par les protections collectives,
- Sur G par les protections individuelles
- Sur F par la formation.

Le guide de concertation Déparis présenté dans cette brochure cherche à agir à la fois sur ces 4 composantes.

1.3 LES COMPÉTENCES DISPONIBLES SONT COMPLÉMENTAIRES

Les compétences en santé et sécurité sont peut-être croissantes, du travailleur, à l'expert, en passant par la ligne hiérarchique, les conseillers en prévention internes, les médecins du travail, les conseillers externes…

Cependant, en même temps, la connaissance de ce qui se passe réellement dans la situation de travail diminue.

Il est donc nécessaire de combiner ces 2 savoirs complémentaires de manière cohérente en fonction des besoins.

1.4 LE TRAVAILLEUR: ACTEUR PRINCIPAL DE LA PRÉVENTION

Dans la mesure où le but est le maintien et l'amélioration du bien-être du personnel, aucune action pertinente ne peut être entreprise sans la connaissance de la situation de travail que seul le personnel détient. Le personnel est alors l'acteur principal et non pas seulement l'objet de la prévention

1.5 LA NATURE DES PROBLÈMES

Chacun "vit" sa situation de travail, non comme un ensemble de faits distincts et indépendants, mais comme un tout: le bruit influence les relations; l'organisation technique entre postes influence les risques musculosquelettiques; le partage des responsabilités influence le contenu du travail.

Une action cohérente sur la situation de travail nécessite donc une approche systémique, globale de cette situation, remettant tout problème quel qu'il soit dans son contexte.

1.6 ESTIMATION VS MESURAGES

L'évaluation des risques s'intéresse prioritairement à la quantification, alors que la prévention demande que l'on s'intéresse au pourquoi des choses et à comment les modifier pour améliorer globalement la situation.

Les mesurages sont chers, longs, difficiles et souvent peu représentatifs. Ils seront donc réalisés à bon escient, plus tard, lorsque les solutions simples ont été mises en œuvre.

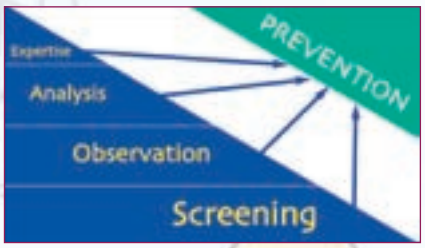
La préférence est donnée à la prévention sur l'évaluation des risques.

1.7 PME

Les méthodes développées dans les grandes entreprises ne sont pas applicables dans les PME, alors que l'inverse est vrai.

Les méthodes sont donc à développer en prenant en compte les capacités et moyens des PME où travaillent plus de 60% de la population de travailleurs.

2. La stratégie SOBANE de gestion des risques



La stratégie SOBANE, est constituée de quatre niveaux progressifs, Dépistage, Observation, Analyse et Expertise.

Il s'agit bien d'une stratégie, en se sens qu'elle fait intervenir des outils, des méthodes, des moyens de plus en plus spécialisés, au fur et à mesure des besoins. A chaque niveau, des solutions d'amélioration des conditions de travail sont recherchées et le recours au niveau suivant n'est nécessaire que si, malgré les améliorations apportées, la situation reste inacceptable.

Le niveau de Dépistage est réalisé quelle que soit la nature de l'élément (plainte, accident, changement organisationnel…) qui déclenche l'intérêt pour la situation de travail. Ce problème est ainsi remis dans son contexte et d'autres aspects conditionnant également la santé, la sécurité et le bien-être sont identifiés. Des solutions sont recherchées pour l'ensemble de la situation de travail.

Les niveaux suivants (Observation, Analyse, Expertise) ne sont menés que si le niveau précédent n'a pas abouti à solutionner le problème de manière totalement satisfaisante. La nécessité du passage aux autres niveaux dépend donc de la complexité de la situation de travail.

Les moyens mis en œuvre pour la recherche de solutions sont peu coûteux aux 2 premiers niveaux. Ils sont plus coûteux aux niveaux supérieurs mais utilisés à bon escient et appropriés à la situation rencontrée. La stratégie permet donc d'être plus efficace, plus rapidement et de manière moins coûteuse.

La stratégie permet également de situer les différents intervenants: les personnes des entreprises pour mener les niveaux de Dépistage et d'Observation, le recours à une aide généralement externe, le conseiller en prévention, pour l'Analyse et éventuellement un spécialiste pour l'Expertise.

3. Le niveau 1, Dépistage: le guide de concertation Déparis

Il s'agit ici de rechercher comment modifier certains aspects techniques, organisationnels et relationnels de la situation de travail de façon à fonctionner mieux et à améliorer les conditions de sécurité, de santé et de bien-être pour tous les partenaires de cette situation de travail.

Ceci est réalisé par des personnes de l'entreprise connaissant parfaitement les situations de travail, quand bien même elles n'ont pas de formation ou n'ont qu'une formation rudimentaire en ce qui concerne les problèmes de sécurité, de physiologie ou d'ergonomie. Ce sont donc le personnel lui-même, son encadrement immédiat, les services périphériques (équipement, informatique…), un préventeur interne dans les entreprises plus grandes.
Un groupe, formé de quelques personnes-clés* et de leur entourage professionnel (avec un conseiller en prévention la première fois), va passer en revue les principaux aspects de sa situation de travail, rechercher les actions immédiates d'amélioration et de prévention et identifier ce qu'il faut étudier plus en détails.

Par personnes-clés, il faut entendre deux ou trois travailleurs partie du groupe qui ont une expérience approfondie des différentes circonstances de travail et donc une certaine ancienneté et qui sont représentatives, c'est-à-dire reconnues comme telles par leurs collègues et parlant au nom du groupe plutôt qu'en leur nom personnel.

Une personne au sein du service, le coordinateur, est désignée pour mener à bien ce Dépistage et coordonner la mise en œuvre des solutions immédiates et la poursuite de l'étude (niveau 2, Observation) pour les points à approfondir.

Le guide de concertation Déparis sert à organiser la discussion du groupe. Le guide et ses conditions d'utilisation sont présentés en détail dans le premier numéro de la collection des brochures de la série stratégie SOBANE publiée par le SPF ETCS.

Le document "Invitation" en annexe est à remettre aux futurs participants de manière à les informer des objectifs de la réunion Déparis, à préciser leur rôle et à les aider à aborder au cours de cette réunion, les différents aspects de leur vie au travail.

Pour plus de détails sur la stratégie SOBANE: www.sobane.be

Guides Déparis adaptés à différents secteurs d'activité

Le guide Déparis joint à ce dossier a été adapté à l'activité principale de votre secteur. Cependant, pour certaines situations de travail annexes de votre entreprise, un autre guide Déparis pourrait vous être utile. Ainsi, par exemple, les guides Déparis adaptés pour les cafétérias –restaurants, pour le secteur tertiaire ou encore pour les intervenants de garde, pourraient mieux convenir pour votre personnel de cuisine, votre personnel administratif ou encore pour votre personnel technique de garde.

Tous les guides suivants sont disponibles sur le site www.sobane.be:

1. Le secteur de la construction
2. Le secteur tertiaire
3. Le secteur des soins de santé
4. Le secteur de l'aide à domicile
   - Check-list d'évaluation chez les bénéficiaires
5. L'enseignement
   - Les guides de concertation Déparis
     1. Description générale des outils
     2. Guide général établissements scolaires
     3. Guide direction - personnel éducatif (enseignement secondaire)
     4. Guide direction - personnel éducatif (enseignement maternel et primaire)
     5. Guide personnel éducatif - élèves (enseignement secondaire)
   - Les check-lists pour les stagiaires
     1. Check-list générale
     2. Check-list secteur de la construction
     3. Check-list secteur du bois
     4. Check-list secteur des soins
6. Les laboratoires (chimie et biologie)
7. Le télétravail à domicile
   - Check-list pour le domicile
8. Les call centres
9. Les ateliers protégés
10. L'industrie du bois
11. Les entreprises électriques
12. Le secteur alimentation
13. Les cafétérias - restaurants
14. Les garages
15. Les boulangeries
16. La logistique
17. Le secteur du nettoyage
18. Les crèches
19. Les agences bancaires
20. Les imprimeries
21. Les supermarchés
22. Les salons d'esthétique
23. Les maisons de repos
24. Le métier de cordiste
25. Le métier de femme de chambre
26. Le métier de jardinier
27. Le métier d'intervenant de garde (domaine technique)
28. Les centres récréatifs et sportifs

SPF Emploi, Travail et Concertation sociale
rue Ernest Blerot 1 - 1070 Bruxelles

www.emploi.belgique.be

Vous êtes invité à participer à une réunion Déparis

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.

LISTE DES ASPECTS QUI SERONT ABORDÉS LORS DE LA REUNION

Secteur du nettoyage

1. LES LOCAUX ET ZONES DE TRAVAIL

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

- Les zones de travail et les locaux de stockage
- Les voies de circulation
- Les accès aux zones de travail
- Les déchets
- Les points d'eau
- Les prises électriques
- 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
- La planification du travail
- L'approvisionnement des postes
- L'indépendance avec les postes voisins
- Les interactions et communications
- Les moyens de communication

3. LES ACCIDENTS DE TRAVAIL

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

- Les vêtements de travail et Equipements de protection individuelle (EPI)
- Les chutes de hauteur
- Les chutes de plain-pied
- Les chutes ou projections d'objets
- Les risques mécaniques
- Les procédures en cas d'accident
- Les analyses des accidents du travail
- Les premiers soins

4. LES RISQUES ÉLECTRIQUES ET D'INCENDIE

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

Les risques électriques

- L'installation électrique générale
- Le matériel
- L'équipement

Le risque incendie et explosions

- Les matières inflammables ou explosives
- Les sources
- Les moyens de lutte
- L'équipe d'intervention interne
- Les consignes en cas d'incendie
- La signalisation

5. LES COMMANDES ET SIGNAUX

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

- Les ordres de travail
- Les signaux et les commandes
- Leur localisation
- Leurs caractéristiques
- La force

6. LE MATÉRIEL DE TRAVAIL, LES OUTILS, LES MACHINES

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

- Le matériel, outils et machines
- L'entretien du matériel
- Les dimensions et formes
- Adaptés au travailleur et sécurisés
- La formation des travailleurs

7. LES POSITIONS DE TRAVAIL

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

- La répétition des mêmes gestes
- Les positions de travail
- Si travail à genoux inévitable
- Les aides

8. LES EFFORTS ET LES MANUTENTIONS

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

- Les gestes et efforts
- Les efforts des mains
- Les charges
  - Manipulées occasionnellement
  - Légères et équilibrées
  - Confortables à saisir
  - À bonne hauteur
  - Pas de torsion ou inclinaison du tronc
  - Portées seulement sur de courtes distances
- Les aides mécaniques
- La formation
- La fatigue en fin de journée

9. L'ÉCLAIRAGE - LE BRUIT

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

L'éclairage

- L'éclairage dans les locaux et du travail lui-même
- Si éclairage géré par minuterie
- Pas d'ombres sur le travail
- Pas de reflet ni éblouissement
- Les luminaires

Le bruit

- La facilité pour se parler
- Les EPI
- Les moyens de communication
- Les machines de nettoyage

10. LES VIBRATIONS

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

- Les engins de transport
- Les machines vibrantes
- Les outils, disques
- La formation

11. L'HYGIÈNE ATMOSPHÉRIQUE

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

- Les risques chimiques et biologiques
- La formation
- Les procédures
- L'étiquetage
- Les stocks
- Les poussières
- Les déchets chimiques et biologiques
- La signalisation
- Les protections collectives
- Les EPI
- Le personnel à risque aggravé
- Les vaccinations
- L'hygiène
- Le renouvellement de l'air
- Les fumeurs

12. LES AMBIANCES THERMIQUES

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

- La température
- L'humidité
- Pas de courants d'air
- Les sources de froid, chaleur ou humidité
- Les vêtements de travail
- Les vêtements de protection
- Les boissons

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
- 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 plages horaires dédiées aux agents d'entretien
- 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 travailleurs
- La concertation pour le travail
- La hiérarchie
- Les relations avec la hiérarchie
- Les suggestions et critiques des travailleurs
- Les évaluations

17. L'ENVIRONNEMENT PSYCHOSOCIAL

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

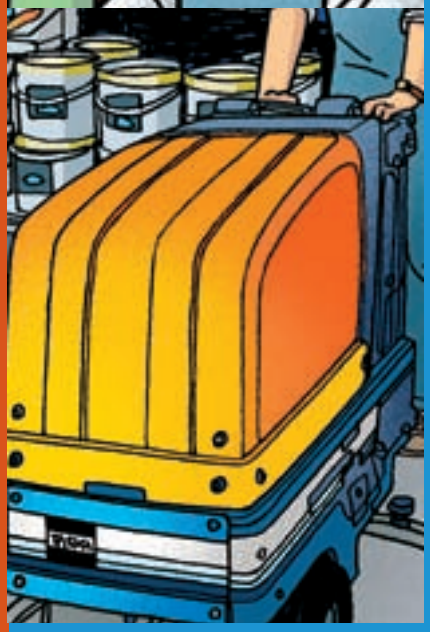
- Les promotions
- Les discriminations
- L'emploi
- Les salaires
- Le conseil d'entreprise et le CPPT
- Les problèmes psychosociaux
- Les conditions de vie en entreprise

SPF Emploi, Travail et Concertation sociale
rue Ernest Blerot 1 - 1070 Bruxelles
www.emploi.belgique.be

Ce document a pu être réalisé grâce
à l'appui de l'Union européenne
Fonds social européen

GUIDE DE CONCERTATION DÉPARIS

Secteur du nettoyage



SPF Emploi, Travail et Concertation sociale

.be

STRATEGIE SOBANE - GESTION DES RISQUES PROFESSIONNELS

La stratégie **SOBANE** est une stratégie de prévention des risques à quatre niveaux (dépistage (**S**creening), **OB**servation, **AN**alyse, **E**xpertise).

La série de publications «STRATEGIE SOBANE-Gestion des risques professionnels» a pour objectif de faire connaître cette stratégie de prévention et de montrer comment l'appliquer aux différentes situations de travail.

Ces outils cherchent à optimaliser le temps et les efforts de l'entreprise pour rendre la situation de travail acceptable quelle que soit la complexité du problème rencontré. Ils favorisent le développement d'un plan dynamique de gestion des risques et d'une culture de concertation dans l'entreprise.

L'ensemble de ces outils ainsi que la stratégie SOBANE ont été développés par l'Unité hygiène et physiologie du travail du professeur J. Malchaire de l'Université catholique de Louvain, dans le cadre du projet de recherche SOBANE cofinancé par le Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale et le Fonds social européen.

Le guide de concertation DEPARIS est un guide de dépistage participatif des risques qui permet de rencontrer les exigences du niveau «Dépistage» de la stratégie SOBANE. Il s'agit d'un outil simple, économe en temps et en moyens, qui favorise le développement d'un plan dynamique de gestion des risques et d'une culture de concertation dans l'entreprise.

Cette publication a été réalisée par une équipe de recherche comprenant:

- L'Unité hygiène et physiologie du travail de l'UCL (Prof. J. Malchaire, A. Piette);
- Le Service de recherche et développement de IDEWE (Prof. G. Moens);
- Le service externe en prévention et protection CESI (S. Boodts, A. Schietecatte);
- Le service externe en prévention et protection IDEWE (Prof. V. Hermans);
- Le service externe en prévention et protection PROVIKMO (Dr. G. De Cooman, I. Timmerman);
- Le service externe en prévention et protection MENSURA (Dr. P. Carlier);
- Le Département nouvelles technologies et formation du CIFoP (J.F. Husson).
- Le service de prévention SEFMEP (P. Lorent, F. Gysens)

Pour plus de détails sur la stratégie SOBANE: www.sobane.be

PROMOTEUR DU PROJET

SPF Emploi, Travail et Concertation sociale
Direction générale Humanisation du travail
rue Ernest Blerot 1 – 1070 Bruxelles

Ce guide a pu être réalisé grâce à l'appui de l'Union européenne
Fonds social européen

Cette brochure peut être obtenue gratuitement

- par téléphone au 02 233 42 14
- par commande directe sur le site du SPF: http://www.emploi.belgique.be
- par écrit auprès de la Cellule Publications du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale
  rue E. Blerot 1 - 1070 BRUXELLES
  Fax: 02 233 42 36
  E-mail: publications@emploi.belgique.be

Cette brochure peut également être consultée sur le site Internet du SPF: http://www.emploi.belgique.be

Deze brochure is ook verkrijgbaar in het Nederlands.

La rédaction de cette brochure a été achevée le 15 février 2008

Production: Direction générale Humanisation du travail

Coordination: Direction de la communication

Supervision scientifique: Alain Piette

Mise en page et couverture: Sylvie Peeters

Dessin: Serge Dehaes

Impression: Cellulle Conception graphique

Diffusion: Cellule Publications

Editeur responsable: SPF Emploi, Travail et Concertation sociale

H/F

Les termes «conseillers», «travailleurs» et «employeurs» utilisés dans cette brochure désignent les personnes des deux sexes.

© SPF Emploi, Travail et Concertation sociale

Tous droits réservés pour tous pays. Il est interdit, sauf accord préalable et écrit de la Direction de la communication du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale, de reproduire totalement ou partiellement la présente publication, de la stocker dans une banque de données ou de la communiquer au public, sous quelque forme que ce soit. Toutefois, si la reproduction de textes de cette brochure se fait à des fins informatives ou pédagogiques et strictement non commerciales, elle est autorisée moyennant la citation de la source et, s'il échet, des auteurs de la brochure.

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.

1. LES LOCAUX ET ZONES DE TRAVAIL

A discuter	**Qui** peut faire **quoi** de **concret** et **quand**?
Les zones de travail et les locaux de stockage • En nombre et de taille suffisants • Facilement accessibles • Sans encombrement inutile par des objets, caisses… Les voies de circulation (pour personnes et véhicules) • Pour les personnes, les véhicules et l'évacuation des déchets • Assez larges, bien délimitées et non encombrées Les accès aux zones de travail • Faciles, directs et de largeur suffisante (> 80 cm) Les déchets • Triés et évacués correctement • Containeurs adéquats et en nombre suffisant Les points d'eau • Approvisionnement et évacuation • En nombre suffisants et bien situés Les prises électriques • En nombre suffisants et bien situées Les déchets • Triés et évacués correctement • Containeurs adéquats et en nombre suffisant Les sols • En bon état: de niveau, solides, non glissants Les locaux sociaux • Douches, toilettes, vestiaires, réfectoire… • De taille suffisante, confortables et bien équipés Les issues de secours • Libres, bien visibles • Signalées par les pictogrammes adéquats	

Aspects à étudier plus en détails:

2. L'ORGANISATION DU TRAVAIL

A discuter	**Qui** peut faire **quoi** de **concret** et **quand**?
L'organisation du travail • Claire et satisfaisante • Permet de travailler en sécurité Les circonstances de travail • 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 La planification du travail • Prendre les poussières, aspirer, nettoyer à l'eau… • Logique et bien coordonnée L'approvisionnement des postes • Matériel, produits • Stocks tampons ni trop grands ni trop petits L'indépendance avec les postes voisins • Ni trop, ni trop peu Les interactions et communications • au cours du travail entre travailleurs des différents postes • faciles et libres Les moyens de communication • Voix, téléphones, ordinateurs, parlophones … adéquats et agréables	

Aspects à étudier plus en détails:

3. LES ACCIDENTS DE TRAVAIL

A discuter	**Qui** peut faire **quoi** de **concret** et **quand**?
Les vêtements de travail et Equipements de protection individuelle (EPI) • Adaptés aux risques de nettoyage • Adaptés aux risques présents dans les locaux • Disponibles, utilisés, entretenus, rangés…	
Les chutes de hauteur: escabeaux Les chutes de plain-pied: état du sol, ordre, propreté… Les chutes ou projections d'objets • Sécurité des opérations, rangement des outils et du matériel…	
Les risques mécaniques: • Heurt, écrasement, coupures, piqûres, brûlures…	
Les procédures en cas d'accident et premiers soins: • Claires, connues et appliquées Les analyses des accidents du travail • Systématiques, complètes, utiles Les premiers soins: locaux de secours, boîtes de secours, secouristes…bien localisés et adéquats	
Aspects à étudier plus en détails:	☹ 😐 ☺

4. LES RISQUES ÉLECTRIQUES ET D'INCENDIE

A discuter	**Qui** peut faire **quoi** de **concret** et **quand**?
Les risques électriques L'installation électrique générale • Différentiels, fusibles, mise à la terre, signalisation, protection Le matériel: fils, câbles, rallonges, prises de terre … L'équipement • Connexions, boutons d'arrêt d'urgence, mises à la terre, entretien, isolation, batteries… • Remplacement des lampes et tubes défectueux	
Le risque incendie et explosions Les matières inflammables ou explosives: • quantité, stockage, ventilation, approvisionnement… Les sources: flamme nue, sources de chaleur ou d'étincelles (électricité statique…), signalisation Les moyens de lutte: présents et signalés L'équipe d'intervention interne Les consignes en cas d'incendie: plans d'évacuation, alerte, alarme, voies et issues de secours, points de rendez-vous, tests d'évacuation… La signalisation: zones de stockage, moyens de lutte, issues et éclairage de secours, plans par étage …	

Aspects à étudier plus en détails:

5. LES COMMANDES ET SIGNAUX

A discuter	**Qui** peut faire **quoi** de **concret** et **quand**?
Les ordres de travail: bordereaux, listes…clairs Les signaux et les commandes • Ecrans, lampes…,boutons, manettes, pédales… Leur localisation • Près et en face du travailleur, ni trop haut, ni trop bas • Bien disposés sur le tableau de commande (nombre et couleurs des boutons, lampes…) Leurs caractéristiques • Respect des stéréotypes: aiguille mobile de gauche à droite, vert = marche… rouge = arrêt, sens de la commande… • Niveau sonore ou intensité lumineuse adéquate • La taille: forme et dimensions (boutons, voyants…) La force • Pas de force excessive de pression du doigt ou du pied …	

Aspects à étudier plus en détails:

6. LE MATÉRIEL DE TRAVAIL, LES OUTILS, LES MACHINES

A discuter	**Qui** peut faire **quoi** de **concret** et **quand**?
Le matériel, outils et machines • Chariots, lustreuses, auto-laveuses, manches télescopiques… • Adéquats et confortables pour chaque opération L'entretien du matériel • En bon état • Entretien régulier, vérification approfondie annuelle • Mis à l'écart en cas de problèmes (cordons abîmés, fissures, déchirures, usure générale…) • Nettoyés et rangés selon les besoins en des endroits facilement accessibles autour des postes de travail Les dimensions et formes • Faciles à utiliser sans fatigue des mains ou des bras • Manches droits ou courbés, trop longs ou trop courts, trop gros ou trop fins, trop rugueux ou trop lisses Adaptés au travailleur et sécurisés • Pas d'éléments qui peuvent blesser • Pas trop lourds ; pas de vibrations • Adaptés aux gauchers La formation des travailleurs • A l'utilisation la plus sûre et la plus efficace du matériel et des machines	

Aspects à étudier plus en détails:

7. LES POSITIONS DE TRAVAIL

A discuter	**Qui** peut faire **quoi** de **concret** et **quand**?
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 • Pas à genoux ou accroupi • Les positions défavorables ne sont pas fréquentes • Pas de gène dans les mouvements Si travail à genoux inévitable • Protection des genoux (genouillères, tapis de sol…) Les aides • Escabeaux, nacelle, échelle, élévateur, échafaudage… • Disponibles pour le travail en hauteur. • Stables, solides, faciles à utiliser en sécurité (chutes)	

Aspects à étudier plus en détails:

8. LES EFFORTS ET LES MANUTENTIONS

A discuter	**Qui** peut faire **quoi** de **concret** et **quand**?
Les gestes et efforts • Pas brusques ni importants • Sans déplacements rapides ou répétés Les efforts des mains • Modérés, pas de torsion des poignets • Jamais de coups avec le talon de la main Les charges • Manipulées occasionnellement • Légères et équilibrées (liquides, taille des sacs…) • Confortables à saisir: bonnes poignées, pas de bords coupants, pas glissants… • À 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 à pousser plutôt qu'à tirer…pour les charges lourdes ou instables et les transports fréquents • 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	

Aspects à étudier plus en détails:

9. L'ÉCLAIRAGE - LE BRUIT

A discuter	**Qui** peut faire **quoi** de **concret** et **quand**?
L'éclairage dans les locaux et du travail lui-même • Locaux, garages, caves, cage d'escalier, dépôts, allées… • Suffisant pour voir les détails du travail, mais pas trop important Si éclairage géré par minuterie • Neutralisation ou réglage possible sur un temps suffisant Pas d'ombres sur le travail Pas de reflet ni éblouissement • 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 Les luminaires • Propres, nettoyés régulièrement • Lampes ou tubes défectueux remplacés rapidement La facilité pour se parler: à une distance de 1 mètre Les EPI: (bouchons, casque,...) • Disponibles et utilisés quand nécessaire Les moyens de communication • Tiennent compte du bruit ambiant Les machines de nettoyage (cireuses, aspirateurs…) • Pas trop bruyantes.	

Aspects à étudier plus en détails:

10. LES VIBRATIONS

A discuter	**Qui** peut faire **quoi** de **concret** et **quand**?
Les engins de transport (chariots élévateurs…) • Chariots élévateurs, auto-laveuses avec conducteur… • Adéquats pour le travail à réaliser • Ont la bonne taille • Le sol, les voies de circulation, les pneus, les suspensions, les sièges sont en bon état Les machines vibrantes (auto-laveuses, mono-brosses, cireuses…) • Adéquates pour le travail à réaliser • Pas trop lourdes et sans vibrations • En bon état et régulièrement entretenues Les outils, disques…: adéquats et en bon état La formation • Bonnes positions de travail, forces, travail à 1 ou 2 mains….	

Aspects à étudier plus en détails:

11. L'HYGIÈNE ATMOSPHÉRIQUE Risques chimiques (solides, liquides ou gaz) et biologiques (bactéries, virus, liquides corporels...)

A discuter	**Qui** peut faire **quoi** de **concret** et **quand**?
Les risques chimiques et biologiques • Inventaire des produits disponible et à jour • Documentation sur les risques disponible La formation: sur les risques et la signalisation Les procédures • D'utilisation: claires et respectées (mélanges, dosages) • En cas d'incident (renversement, éclaboussure…) respectées L'étiquetage: récipients adéquats et bien étiquetés Les stocks • Produits toxiques, corrosifs, inflammables, biologiques… sont stockés dans des espaces appropriés, isolés et signalisés Les poussières • Evacuées (ventilation, aspiration…) sans mise en suspension ou dispersion Les déchets chimiques et biologiques • Evacués de manière contrôlée suivant une procédure connue • Dans des récipients (poubelles) adéquats Les locaux à risque • Signalisation et procédures connues et respectées: interdiction de fumer… • Accès limités Les protections collectives • Douches, lavabos, rince-œil… sont bien situés et en bon état Les EPI: gants, masques, lunettes, vêtements… • Adéquats, disponibles et utilisés Le personnel à risque aggravé • Femmes, femmes enceintes ou allaitantes, jeunes … • Surveillance de la santé régulière Les vaccinations: en ordre L'hygiène: personne ne mange sur le lieu de travail Le renouvellement de l'air: suffisant • L'air est frais, agréable à respirer, sans odeurs Les fumeurs: zone fumeurs bien localisée et ventilée	

Aspects à étudier plus en détails:

12. LES AMBIANCES THERMIQUES

A discuter	**Qui** peut faire **quoi** de **concret** et **quand**?
La température • Ni trop chaud ou froid, pas de variations importantes L'humidité: ni trop sec ou humide Pas de courants d'air: par les fenêtres et portes Les sources de froid, chaleur ou humidité • Eliminées: eau, vapeur, machines, soleil… Les vêtements de travail • Confortables: bleu de travail, tablier … Les vêtements de protection • Si nécessaires • De qualité, adaptés et confortables (isolants, imperméables, anti rayonnement…) Les boissons: disponibles s'il fait trop chaud ou trop froid	

Aspects à étudier plus en détails:

13. L'AUTONOMIE ET LES RESPONSABILITÉS INDIVIDUELLES

A discuter	**Qui** peut faire **quoi** de **concret** et **quand**?
Les ordres et attentes: pas de contradictions Le degré d'initiative • Chacun peut adapter son mode de travail sans perturber le travail de l'équipe L'autonomie • Chacun peut quitter son poste et prendre une courte pause (toilettes, boissons) sans perturber le travail Le niveau d'attention: moyen en fonction • De la gravité des actions à prendre • Du caractère imprévisible des événements Les décisions • Le nombre de choix possibles est limité • Elles ne sont pas trop difficiles à prendre • Les informations sont disponibles • La vitesse de réaction nécessaire est normale Les responsabilités • Chacun connaît les siennes et les apprécie • Ni trop lourdes, ni trop légères Les erreurs • Chacun corrige lui-même ses erreurs éventuelles	

Aspects à étudier plus en détails:

14. LE CONTENU DU TRAVAIL

A discuter	**Qui** peut faire **quoi** de **concret** et **quand**?
L'intérêt du travail: intéressant et diversifié • Tâches préparatoires, contrôle qualité, retouche, entretien… Les compétences • Le travail de chacun correspond à sa fonction et à ses compétences professionnelles • Il permet d'utiliser et de développer ces compétences Informations et formation • 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	

Aspects à étudier plus en détails:

15. LES CONTRAINTES DE TEMPS

A discuter	**Qui** peut faire **quoi** de **concret** et **quand**?
Les horaires et le programme de travail • Connus suffisamment à l'avance • Flexibles dans des marges déterminées Le rythme de travail: pas excessif • Le travail en retard peut être résorbé rapidement L'autonomie du groupe: il s'organise lui-même concernant • Les horaires et les congés • La répartition du travail, les pauses, les rotations • La récupération des retards • Le travail supplémentaire ou en dernière minute • Les heures supplémentaires Les plages horaires dédiées aux agents d'entretien • Respectées par les salariés des entreprises utilisatrices Les interruptions dans le travail • Peu d'imprévus Les pauses • Fréquentes et courtes • Organisées en fonction de la lourdeur du travail, de la pénibilité des postures, du caractère répétitif, de la fatigue mentale.	

Aspects à étudier plus en détails:

16. LES RELATIONS DE TRAVAIL AU SEIN DU PERSONNEL ET AVEC LA HIÉRARCHIE

A discuter	**Qui** peut faire **quoi** de **concret** et **quand**?
Les communications pendant le travail • Toujours possibles, tant sur le travail que sur d'autres sujets • L'organisation du travail permet de se voir • Aucun travailleur n'est totalement isolé durant plusieurs heures La répartition du travail: équitable au sein du groupe • Chacun connaît exactement son travail et son rôle L'entraide entre travailleurs pour des problèmes de travail • Intégration dans l'équipe compte tenu des différences d'âge, sexe, nationalité, langue… La concertation pour le travail: régulière • Entre le personnel, les services et la hiérarchie • Pour définir, planifier et se répartir le travail • Pour solutionner les problèmes La hiérarchie: connue, appréciée et respectée Les relations avec la hiérarchie • 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 Les suggestions et critiques des travailleurs • Encouragées, entendues et suffisamment prises en compte • Les problèmes sont signalés. Les évaluations • 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	

Aspects à étudier plus en détails:

17. L'ENVIRONNEMENT PSYCHOSOCIAL

A discuter	**Qui** peut faire **quoi** de **concret** et **quand**?
Les promotions: possibles • Selon des critères objectifs et clairs • Connus et approuvés par tous • Sur base des évaluations et en fonction des performances Les discriminations: aucune • Ni en fonction de l'âge, du sexe ou des origines • Ni à l'engagement, ni pour les promotions L'emploi • Stable • Confiance en l'intégrité et l'avenir de l'entreprise • Les problèmes de remplacement des absents, intérimaires sont bien traités Les salaires • Correspondent aux compétences et au travail réalisé Le conseil d'entreprise et le CPPT: satisfaisants Les problèmes psychosociaux • Insatisfaction, stress, harcèlement, problèmes personnels… • Les structures et procédures d'accueil existent et sont utilisées • Des informations sont données • Des actions préventives sont menées Les conditions de vie en entreprise • Permettent un développement personnel et professionnel • Sont compatibles avec une vie privée satisfaisante (famille…) • Tous les travailleurs sont globalement satisfaits	

Aspects à étudier plus en détails:

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 accidents de travail	☺	😐	☹
4. Les risques électriques et d'incendie	☺	😐	☹
5. Les commandes et signaux	☺	😐	☹
6. Le matériel de travail, les outils, les machines	☺	😐	☹
7. Les positions de travail	☺	😐	☹
8. Les efforts et les manutentions	☺	😐	☹
9. L'éclairage - Le bruit	☺	😐	☹
10. Les vibrations	☺	😐	☹
11. L'hygiène atmosphérique	☺	😐	☹
12. Les ambiances thermiques	☺	😐	☹
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'AMÉLIORATION 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, indiqués dans le cadre inférieur des 17 rubriques.

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

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

SPF Emploi, Travail et Concertation sociale
rue Ernest Blerot 1 - 1070 Bruxelles
www.emploi.belgique.be