

Cafétérias



Stratégie SOBANE de gestion des risques professionnels

La stratégie **SOBANE** est une stratégie de prévention des risques à quatre niveaux (dépistage (**S**creening), **O**bservation, **A**nalyse, **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



Le Fonds Social Européen
investit dans votre avenir

GUIDE DE CONCERTATION DÉPARIS "CAFÉTÉRIAS"

La présente publication est l'adaptation, pour les cafétérias 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 aux cafétérias: ce guide comprend 20 tableaux abordant 20 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/2009/1205/22

Pour plus d'infos: www.sobane.be

STRATEGIE SOBANE DE GESTION DES RISQUES PROFESSIONNELS



STRATEGIE SOBANE - GESTION DES RISQUES PROFESSIONNELS

La stratégie **SOBANE** est une stratégie de prévention des risques à quatre niveaux (dépistage (**S**creening), **O**Bservation, **A**nalYse, **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 optimiser 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 CIFO (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 réalisée 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: Cellule 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:

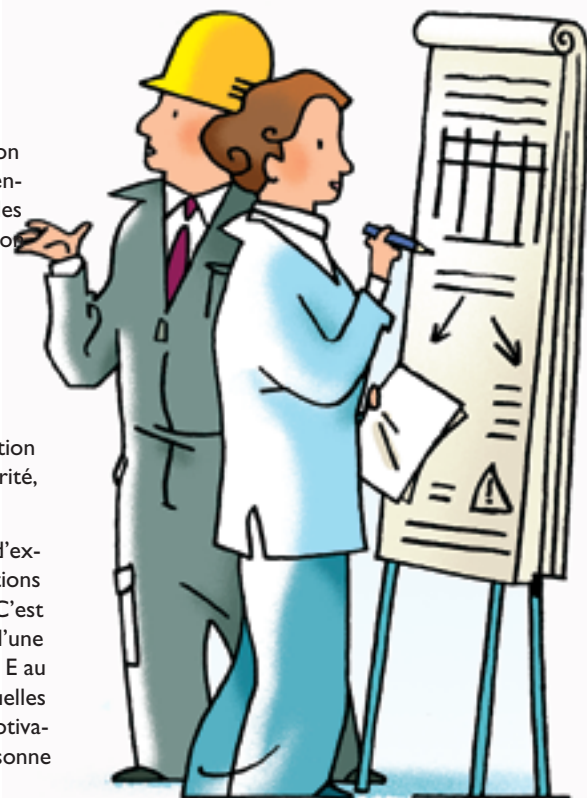
1.1 PRIMAUTÉ DE LA PRÉVENTION

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.

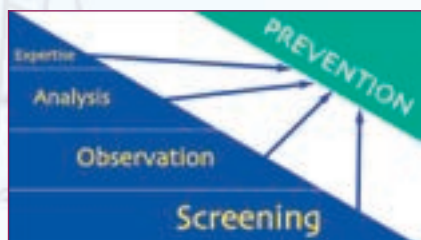
1.7 PME

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 ce 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

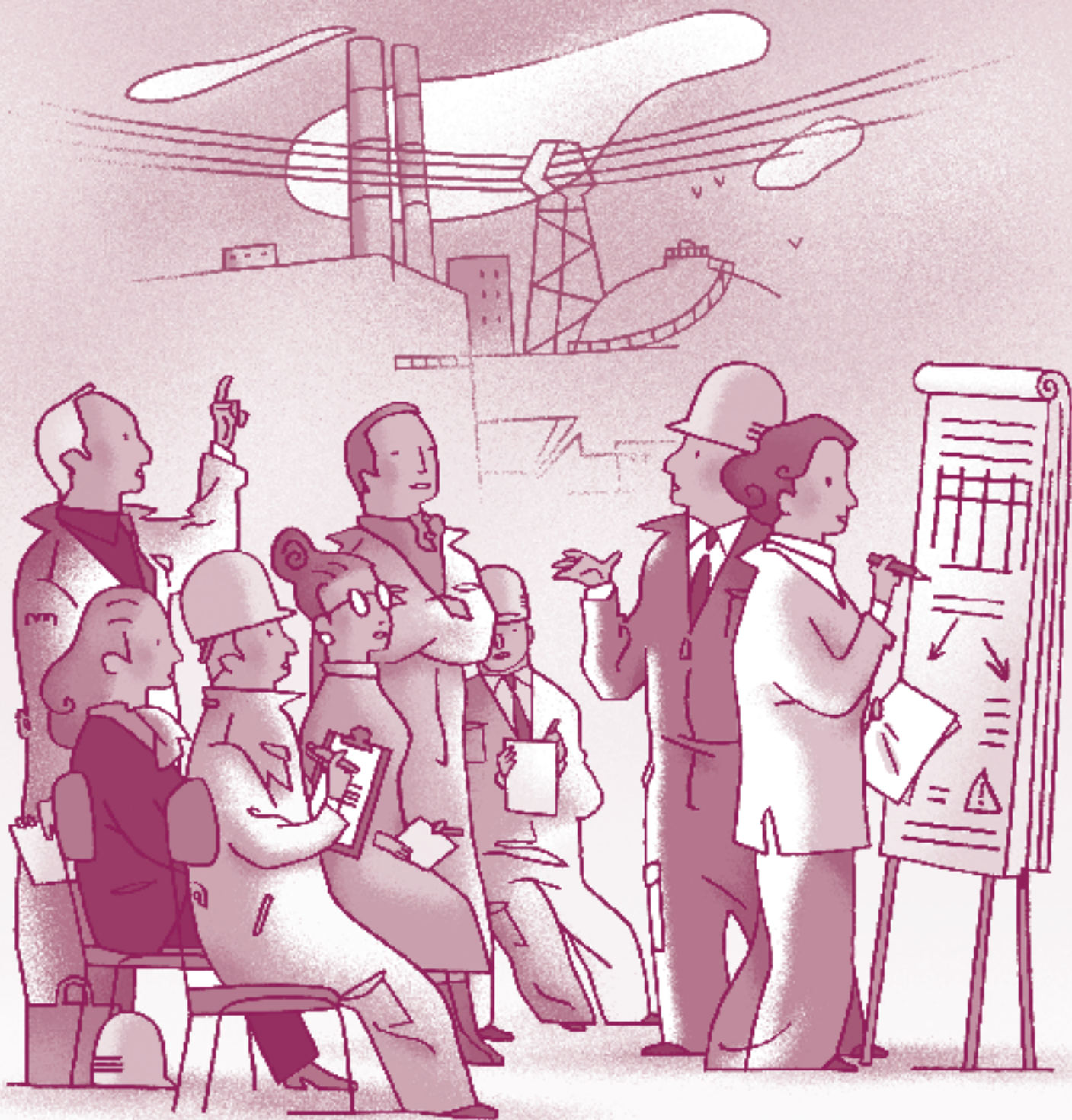


Guides Déparis adaptés à différents secteurs d'activité

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

Cafétérias

1. LES ZONES DE TRAVAIL

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

- Les zones de travail et emplacement des machines
- Les voies de circulation
- Les surfaces
- Le sol
- Les déchets
- Les locaux sociaux
- Les issues de secours

2. L'AMÉNAGEMENT TECHNIQUE

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

- La ventilation des locaux
- Les hottes d'extraction
- Les cuisinières et fours
- Les éviers et les robinets

3. LES MACHINES ET USTENSILES DE CUISINE

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

- Pour tous
- Les signaux et les commandes
- La cuisinière
- La friteuse
- Eplucheuses, trancheuses, batteurs, micro ondes...
- Le lave-vaisselle
- Les ustensiles
- Qualification des travailleurs

4. L'APPROVISIONNEMENT ET LE STOCKAGE

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

- L'approvisionnement
- Stockage
- Les armoires
- Les tiroirs
- Les réfrigérateurs et les congélateurs
- Chariots, désertes mobiles

5. LE RESTAURANT OU L'EXPÉDITION DES PLATS

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

- Les voies de circulation
- Si escalier ou plan incliné
- Le sol
- La coordination salle - cuisine
- La gestion des commandes
- Les comptoirs de self service
- Les tables
- Les installations sanitaires
- Les fumeurs
- Le conditionnement des plats à emporter

6. L'ORGANISATION DU TRAVAIL

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

- L'organisation du travail
- Les procédures d'hygiène alimentaire (HACCP)
- Les circonstances de travail
- La planification du travail
- Les ordres et les attentes
- La rotation du personnel
- La répartition du travail
- Le plan de nettoyage

7. LES ACCIDENTS DE TRAVAIL

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

- Les chutes de personnes ou d'objets
- Les brûlures et le froid
- Coupures et blessures
- Les procédures en cas d'accident
- Les analyses des accidents de travail
- Les premiers soins
- Secouristes

8. LES RISQUES ÉLECTRIQUES ET D'INCENDIE

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

- L'installation électrique générale
- Les appareils électroménagers
- Les consignes de sécurité
- Les installations à gaz
- Le système de détection automatique
- Les moyens de lutte
- La signalisation
- Les consignes en cas d'incendie

9. LES POSITIONS DE TRAVAIL

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

- La répétition des mêmes gestes
- Les positions de travail
- Les plans de travail
- Le travail assis ou assis/debout
- Si travail en position debout
- Les aides

10. LES EFFORTS ET LES MANUTENTIONS

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

- Les gestes et efforts
- Les efforts des mains
- Les charges
 - 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

11. L'ÉCLAIRAGE

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

- L'éclairage dans les locaux et du travail lui-même
- Pas d'ombres sur le travail
- Pas de reflet ni éblouissement
- L'uniformité de l'éclairage
- La vue sur l'extérieur
- Les luminaires
- Les minuteriers

12. LES AMBIANCES THERMIQUES

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

- La température
- L'humidité
- Les vêtements de travail
- Vêtements de protection spéciaux
- Les boissons

13. LE BRUIT

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

- Dans la zone de travail
- Les machines ou les installations bruyantes
- Les moyens de communication
- Les trous, orifices

14. LES RISQUES CHIMIQUES ET BIOLOGIQUES

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

- Les produits chimiques
- L'hygiène
- Les fumeurs

15. L'HYGIÈNE DU PERSONNEL

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

- La formation
- L'hygiène
- La surveillance médicale
- Les vaccinations BCG

16. 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

17. LE CONTENU DU TRAVAIL

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

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

18. 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

19. 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

20. 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
- La concertation sociale à l'intérieur de l'entreprise
- 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



Le Fonds Social Européen
investit dans votre avenir

Cafétérias



STRATEGIE SOBANE - GESTION DES RISQUES PROFESSIONNELS

La stratégie **SOBANE** est une stratégie de prévention des risques à quatre niveaux (dépistage (**S**creening), **O**Bservation, **A**Nalyse, **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 optimiser 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 CIFO (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 I - 1070 Bruxelles



Le Fonds Social Européen
investit dans votre avenir

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 I - 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: Boone-Roosens

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 ZONES DE TRAVAIL




Qui peut faire quoi de concret et quand?	
	<p style="text-align: center;">A discuter</p> <p>Les zones de travail et emplacement des machines</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organisées selon le principe de la "marche en avant": livraison– stockage–préparation–cuisine–distribution–évacuation–vaisselle • Tailles suffisantes fonction du nombre de travailleurs • Organisées pour limiter les déplacements <p>Les voies de circulation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accès faciles et directs aux zones de travail, sans dénivellations • Largeur suffisante tenant compte des armoires, tiroirs et des dessertes (> 120 cm), bien délimitées • Sans obstacle avec des emballages, caisses, paniers.... <p>Les surfaces: parois, plafonds, faux plafonds, plans de travail...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lisses, sans discontinuités ou fentes, claires • Inertes vis à vis des denrées alimentaires et des détergents • Imputrescibles, sans rétention d'eau, résistantes aux chocs <p>Le sol</p> <ul style="list-style-type: none"> • De plain-pied; pas d'escaliers ni de dénivelés • En bon état: de niveau, solide, non glissant, sec, bien éclairé • Incliné vers des collecteurs d'évacuation bien localisés • Nettoyage et désinfection quotidiens • Entretien immédiat: tous les déchets tombés sur le sol sont directement évacués et le sol nettoyé <p>Les déchets: alimentaires, huiles, papiers...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Triés et recueillis dans des poubelles adéquates et étanches • Bien localisées et en nombre et de volume suffisants • Evacués de manière contrôlée suivant une procédure connue • Vers des lieux inaccessibles aux animaux (rongeurs, insectes...) <p>Les locaux sociaux (vestiaires, toilettes, lavabos ...)</p> <ul style="list-style-type: none"> • De taille suffisante, confortables et bien équipés • Robinets, distributeurs de savon sans contact avec les mains • Obligation de se laver les mains avant de sortir <p>Les issues de secours</p> <ul style="list-style-type: none"> • Non encombrées, bien visibles et en bon état • Signalées par les pictogrammes adéquats
	<p>Aspects à étudier plus en détails:</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;">    </div>

2. L'AMÉNAGEMENT TECHNIQUE

	Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?
<p style="text-align: center;">A discuter</p> <p>La ventilation des locaux</p> <ul style="list-style-type: none">• Evacuation directe de toutes les émissions de chaleur, gaz, vapeurs, fumées...: air frais, agréable à respirer, sans odeurs• Pas de courants d'air, bruit ni vibrations• Renouvellement d'air suffisant en tous les points des locaux• Pas de perturbation du fonctionnement des hottes• Filtres nettoyés et vérifiés au moins 1x /semaine• Vérification annuelle par un personnel qualifié <p>Les hottes d'extraction</p> <ul style="list-style-type: none">• Bien localisées, en parfait état et efficaces• Nettoyées et entretenues: pas d'accumulation de graisses• Filtres nettoyés et vérifiés au moins 1x /semaine• Vérification annuelle par un personnel qualifié <p>Les cuisinières et fours</p> <ul style="list-style-type: none">• Surfaces et volumes suffisants• Vérification régulière par un personnel qualifié <p>Les évier et les robinets eau chaude et froide</p> <ul style="list-style-type: none">• Bien localisés, à bonne hauteur pour le travail, le dos droit• En état parfait et de volume ou débit suffisant• Pas d'usage pour se laver les mains	
<p>Aspects à étudier plus en détails:</p>	



3. LES MACHINES ET USTENSILES DE CUISINE

	Qui peut faire <u>quoi de concret</u> et quand?
<p style="text-align: center;">A discuter</p> <p>Pour tous</p> <ul style="list-style-type: none"> Localisés selon le principe de la "marche en avant" Adéquats, de taille suffisante et en parfait état <ul style="list-style-type: none"> Maintenance régulière et révision complète annuelle Retrait immédiat en cas de problèmes Maintenus en parfaite propreté en permanence A bonne hauteur (75 cm pour travailler le dos droit) <p>Les signaux et les commandes</p> <ul style="list-style-type: none"> Boutons (d'arrêt d'urgence), poignées, pédales... en bon état Taille, forme et dimensions adéquates (boutons, voyants...) Bien positionnés: à l'avant et en hauteur Respect des stéréotypes : aiguilles mobiles de gauche à droite, verte = marche... rouge = arrêt, sens des commandes... <p>La cuisinière: allumage automatique</p> <p>La friteuse</p> <ul style="list-style-type: none"> Localisée à l'écart des points d'eau et des feux vifs Fonctionnement impossible sans la hotte <p>Eplucheuses, trancheuses, batteurs, micro ondes...</p> <ul style="list-style-type: none"> Toujours utilisés avec les organes de protection Pas de force excessive de pression du doigt ou du pied.... <p>Le lave-vaisselle</p> <ul style="list-style-type: none"> Espace pour charger et décharger Rangement de la vaisselle sale: pas d'empilement sauvage Lavage au fur et à mesure pour limiter les stocks <p>Les ustensiles: cuillères, spatules, couteaux, louches, pelles...</p> <ul style="list-style-type: none"> En nombre suffisant Manches droits ou courbés, ni trop longs, ni trop courts, ni trop minces, ni trop rugueux, ni trop lisses <p>Qualification des travailleurs</p> <ul style="list-style-type: none"> A l'utilisation (sécurité et efficacité) du matériel et des machines 	
<p>Aspects à étudier plus en détails:</p>	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;">    </div>

4. L'APPROVISIONNEMENT ET LE STOCKAGE

Qui peut faire quoi de concret et quand?

A discuter

L'approvisionnement

- Programmation en dehors des heures de plein travail
- Arrivée directe des produits dans la zone de stockage
- Cartons, cageots de qualité, pas trop lourds
- Evacuation directement des cartons, cageots, caisses vides

Stockage (étagères, chambre froide...)

- Zones suffisamment grandes, propres, aérées et bien éclairées
- Bien localisé, pas de déplacements inutiles
- Contrôle et affichage direct des températures et humidités
- Stockage par nature de produits et date d'arrivée (péremption)
- Escabeaux, échelles... disponibles, en bon état, stables

Les armoires

- Bien localisées, en bon état, nombreuses petites étagères
- Objets lourds ou d'utilisation fréquente à une hauteur entre les hanches et les épaules
- Objets volumineux à la hauteur des genoux
- Petits objets, légers ou peu utilisés à la hauteur des épaules

Les tiroirs: rangés, pas trop profonds, coulissants (marmites)

Les réfrigérateurs et les congélateurs

- Verticaux (encombrement réduit et bonnes positions de travail)
- Auto nettoyants




Chariots, désertes mobiles

- Adaptés, en nombre suffisant, maintenus et nettoyés
- Faciles à déplacer: visibilité, poignées à la bonne hauteur, roues de grand diamètre, pivotantes et blocables
- Ouverture des portes à 270°

Aspects à étudier plus en détails:



5. LE RESTAURANT OU L'EXPÉDITION DES PLATS

	Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?
<p>A discuter</p> <p>Les voies de circulation: vastes, bien délimitées</p> <p>Si escalier ou plan incliné</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rampes et garde-corps; marches antidérapantes • Envisager un monte charge <p>Le sol: en bon état: de niveau, solide, non glissant, sec</p> <p>La coordination salle - cuisine</p> <ul style="list-style-type: none"> • Double porte munies de hublots avec sens de circulation • Passe-plats <p>La gestion des commandes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prise et suivi des commandes <p>Les comptoirs de self service</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre réduit de plats présentés • Pas de manipulations indésirables par les clients • Plats le plus à l'écart, possible du passage des plateaux et clients <p>Les tables</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matériaux lavables nettoyés après chaque client • Nettoyage (eau chaude, détergent, rinçage) une fois par jour <p>Les installations sanitaires</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toilettes et lavabos spéciaux pour les clients • Entretien et approvisionnement (papier, savon, serviettes...) réguliers <p>Les fumeurs: zone bien localisée et ventilée</p> <p>Le conditionnement des plats à emporter</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conditionnement et emballages vides entreposés dans des conditions hygiéniques avant utilisation 	
<p>Aspects à étudier plus en détails:</p>	  

6. L'ORGANISATION DU TRAVAIL

Qui peut faire quoi de concret et quand?

A discuter

L'organisation du travail

- Claire et satisfaisante, permet de travailler en sécurité

Les procédures d'hygiène alimentaire (HACCP)

- Connues et respectées

Les circonstances de travail

- Lieux, outils, matériel, stocks, imprévus, temps...
- Permettent d'appliquer les procédures de travail normales et de faire un travail de qualité

La planification du travail

- Ordre et synchronisation des opérations depuis l'arrivée de marchandise jusqu'au lavage des machines et du sol

Les ordres et les attentes

- Claires et satisfaisantes, sans contradiction
- Manuels, listes de tâches... clairs et complets

La rotation du personnel

- Entre des postes de travail avec des niveaux différents de sollicitation musculaire

La répartition du travail: Équitable dans le groupe




- Chacun sait exactement quel est son travail et son rôle.

Le plan de nettoyage


- Fréquences et moments dans la journée du nettoyage de chaque équipement ou parties des locaux: sols, plans de travail, parois, hottes, machines, annexes...
- Procédures de nettoyage: produits homologués, dilution, temps de contact, rinçage...
- Interdiction des balayages à sec
- Responsabilités et contrôles de qualité


Aspects à étudier plus en détails:




7. LES ACCIDENTS DE TRAVAIL	A discuter	Qui peut faire quoi de concret et quand?
<p>Les chutes de personnes ou d'objets</p> <ul style="list-style-type: none"> • Etat du sol et obstacles dans les voies de circulation • Etats des échabaux et échelles • Etats des cartons et cageots (fond défectueux) • Chaussures antidérapantes et avec embout de sécurité <p>Les brûlures et le froid</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vêtement isolant pour le travail en chambre froide • Utilisation de maniques ou gants lors du travail au grill et pour manipuler les objets chauds (plats, marmites...) ou surgelés • Isolement thermique des surfaces chaudes • Marmites et poêles avec manches antithermiques • Manches des récipients orientés vers l'intérieur de la cuisinière • Le personnel sait ce qu'il faut faire en cas de brûlure <p>Coupures et blessures</p> <ul style="list-style-type: none"> • Choix adéquat du type de couteaux pour chaque tâche • Affûtage et affilage des couteaux dès que nécessaire • Gants de sécurité pour manipuler les cageots (échardes, agrafes...) <p>Les procédures en cas d'accident</p> <ul style="list-style-type: none"> • Claires, connues et appliquées <p>Les analyses des accidents de travail</p> <ul style="list-style-type: none"> • Systématiques, complètes, utiles <p>Les premiers soins: locaux d'infirmerie, boîtes de secours</p> <p>Secouristes: une personne formée disponible en permanence</p>		
<p>Aspects à étudier plus en détails:</p>		  

8. LES RISQUES ÉLECTRIQUES ET D'INCENDIE




	A discuter	Qui peut faire quoi de concret et quand?
<p>L'installation électrique générale</p> <ul style="list-style-type: none">• Différentiels, fusibles, mise à la terre, câbles, signalisation• Prises électriques bien localisées à l'écart des points d'eau• Disjoncteur général disponible et facile d'accès <p>Les appareils électroménagers: connexions, boutons d'arrêt d'urgence, pôles à terre, maintien, isolement, batteries....</p> <ul style="list-style-type: none">• Débranchement des appareils électriques avant nettoyage• Pas de manipulation avec les mains mouillées.• Pas de rallonges électriques• Pas de fils électriques dénudés, arrachés, brûlés		
<p>Les consignes de sécurité</p> <ul style="list-style-type: none">• Pas de matières combustibles (papiers, cartons, huiles, torchons...) près de flammes, de chaleur ou d'étincelles <p>Les installations à gaz</p> <ul style="list-style-type: none">• Conduites et installation en bon état• En dehors des zones de passage• Vanne de coupure générale bien localisée et d'accès facile <p>Le système de détection automatique</p> <ul style="list-style-type: none">• En bon état, vérifié annuellement par un personnel qualifié• Réparé immédiatement : travail interdit si non opérationnel• Coupure des arrivées d'énergie• Alarme visuelle et auditive <p>Les moyens de lutte</p> <ul style="list-style-type: none">• Extinction automatique, hydrants, bouches d'incendie...• Extincteurs à eau pulvérisée• En nombre suffisant, bien localisés, accessibles, contrôlés <p>La signalisation: moyens de lutte, issues et éclairage de secours...</p> <p>Les consignes en cas d'incendie</p> <ul style="list-style-type: none">• Plans d'évacuation, alerte, alarme; simulations d'évacuation...• Voies et sorties d'urgence, points de rencontre		
<p>Aspects à étudier plus en détails:</p>		

9. LES POSITIONS DE TRAVAIL	A discuter	Qui peut faire quoi de concret et quand?
	<p>La répétition des mêmes gestes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jamais en continu • Toujours sans déviations ou forces extrêmes <p>Les positions de travail : confortables</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 de travaux à genoux ou accroupi • Pas de positions défavorables répétées ou prolongées <p>Les plans de travail</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tables, machines, éviers... • Hauteur permettant une position idéale, avec appui confortable possible des hanches et/ou des bras sur la surface et travail à bonne hauteur • Dégagés au fur et à mesure <p>Le travail assis ou assis/debout</p> <ul style="list-style-type: none"> • De préférence si travail toujours au même endroit • Sièges de qualité, stables et confortables • Appui 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 <p>Si travail en position debout</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pas de gêne dans les mouvements <p>Aides</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escaliers... disponibles pour le travail en hauteur • Stables, solides, faciles à utiliser avec sécurité (chutes) 	
	<p>Aspects à étudier plus en détails:</p>	

10. LES EFFORTS ET LES MANIPULATIONS

	Qui peut faire <u>quoi de concret</u> et quand?
<p style="text-align: center;">A discuter</p> <p>Les gestes et efforts</p> <ul style="list-style-type: none">• Pas brusques ni importants• Sans déplacements rapides ou répétés <p>Les efforts des mains</p> <ul style="list-style-type: none">• Modérés; pas de torsion des poignets• Jamais de coups avec le talon de la main <p>Les charges</p> <ul style="list-style-type: none">• Légères et équilibrées (liquides, taille des sacs...)• Confortables à saisir: bonnes poignées, pas de bords coupants, pas glissants, pas trop chaud ou trop froid ...• A bonne hauteur: saisie et dépose à hauteur de la ceinture• Pas de torsion ou inclinaison du tronc• Portées seulement sur de courtes distances <p>Les aides mécaniques</p> <ul style="list-style-type: none">• Dessertes à roulettes, chariots à pousser plutôt qu'à tirer... pour les charges lourdes ou instables• De qualité, adéquates, bien situées et faciles et rapides à utiliser <p>La formation: formation à la manutention adaptée au poste</p> <p>La fatigue en fin de journée: acceptable</p>	
<p>Aspects à étudier plus en détails:</p>	

11. L'ÉCLAIRAGE

	A discuter	Qui peut faire <u>quoi de concret</u> et quand?
	<p>L'éclairage dans les locaux et du travail lui-même</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eclairage naturel par des fenêtres propres • Eclairage artificiel suffisant pour voir les détails du travail, mais pas trop important <p>Pas d'ombres sur le travail</p> <p>Pas de reflet ni éblouissement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sur les tables, les surfaces métalliques ou en verre, les feuilles de plastique ... • En particulier par le soleil, fenêtres avec des rideaux, stores ou pare-soleil • Pas de vue directe des sources de lumière <p>L'uniformité de l'éclairage</p> <ul style="list-style-type: none"> • Des zones de travail et de passage (escaliers...) <p>La vue sur l'extérieur</p> <p>Les luminaires</p> <ul style="list-style-type: none"> • Propres, nettoyés régulièrement • Lampes ou tubes défectueux remplacés rapidement <p>Les minuteries: durée optimale</p>	
	<p>Aspects à étudier plus en détails:</p>	
		
		
		

12. LES AMBIANCES THERMIQUES

A discuter

La température

- Pas trop élevée dans la zone du grill et des fours
- Pas trop basse en zone réfrigération et conservation d'aliments
- Travailleurs (habillement) différents pour ces deux activités

L'humidité: pas trop élevée

- Ventilation efficace par les hottes
- Extraction de la vapeur par les hottes
- Sans courant d'air par les fenêtres, portes...

Les vêtements de travail : pantalons, tablier confortable

Vêtements de protection spéciaux




- Si nécessaires (isolants, imperméables, anti rayonnement...)
- De qualité, adaptés et confortables

Les boissons: disponibles s'il fait trop chaud ou trop froid

Qui peut faire quoi de concret et quand?

Aspects à étudier plus en détails:



13. LE BRUIT	A discuter	Qui peut faire <u>quoi de concret</u> et quand?
	<p>Dans la zone de travail</p> <ul style="list-style-type: none"> • La facilité de parler : normale à une distance de 1 mètre <p>Les machines ou les installations bruyantes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Isolement des sources de bruit par rapport aux ouvriers • Entretien périodique et adéquat <p>Les moyens de communication</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prévus en tenant compte du bruit ambiant <p>Les trous, orifices</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dans les parois entre des locaux, les seuils sous les portes 	
		<p>Aspects à étudier plus en détails:</p>
		  

14. LES RISQUES CHIMIQUES ET BIOLOGIQUES

Qui peut faire quoi de concret et quand?

A discuter

Les produits chimiques: produits de nettoyage, désinfectants, insecticides...

- Inventaire disponible et à jour
- Documentation sur les risques disponible
- Récipients adéquats et bien étiquetés
- Stockage dans des armoires ou réserves fermant à clef
- Dans des espaces appropriés, isolés et signalisés
- A l'écart des lieux de stockage et préparation d'aliments

L'hygiène

- Interdiction d'animaux dans les cuisines et locaux de stockage
- Pas de champignons ou moisissures

Les fumeurs

- Interdiction de fumer dans les locaux de travail
- Zone fumeurs éventuelle extérieure, bien localisée et ventilée

Aspects à étudier plus en détails:



15. L'HYGIÈNE DU PERSONNEL




	Qui peut faire <u>quoi de concret</u> et quand?
<p style="text-align: center;">A discuter</p> <p>La formation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sur les procédures d'utilisation: claires et respectées • Sur les risques <ul style="list-style-type: none"> - pour le personnel - et pour l'hygiène alimentaire <p>L'hygiène</p> <ul style="list-style-type: none"> • Masque bucco nasal, coiffe englobant l'ensemble de la chevelure et gants à usage unique obligatoires pour tous les travailleurs de la zone propre • Lavage des mains fréquemment • Interdiction de travail si infection de la peau ou des muqueuses, respiratoires ou intestinales <p>La surveillance médicale</p> <ul style="list-style-type: none"> • Déclaration d'aptitudes annuelle • Examens bactériologiques et parasitologiques réguliers • Contrôles biologiques tous les 6 mois de tous les travailleurs en contact avec les aliments • Frottis et culture de gorge et d'ongles • Interdiction de travail si examen positif <p>Les vaccinations BCG en ordre</p>	
<p>Aspects à étudier plus en détails:</p>	



16. L'AUTONOMIE ET LES RESPONSABILITÉS INDIVIDUELLES

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






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

18. LES CONTRAINTES DE TEMPS

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



19. LES RELATIONS DE TRAVAIL ENTRE COLLÈGUES ET AVEC LA HIÉRARCHIE

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

20. L'ENVIRONNEMENT PSYCHOSOCIAL

Qui peut faire quoi de concret et quand?

A discuter

Les relations avec les personnes extérieures (visiteurs, clients...): cordiales

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

La concertation sociale à l'intérieur de l'entreprise

- Les organes de concertation (syndicats) fonctionnent bien

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 :

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

Situation de travail:			
1. Les zones de travail	😊	😐	☹️
2. L'aménagement technique	😊	😐	☹️
3. Les machines et ustensiles de cuisine	😊	😐	☹️
4. L'approvisionnement et le stockage	😊	😐	☹️
5. Le restaurant ou l'expédition des plats	😊	😐	☹️
6. L'organisation du travail	😊	😐	☹️
7. Les accidents de travail	😊	😐	☹️
8. Les risques électriques et d'incendie	😊	😐	☹️
9. Les positions de travail	😊	😐	☹️
10. Les efforts et les manipulations	😊	😐	☹️
11. L'éclairage	😊	😐	☹️
12. Les ambiances thermiques	😊	😐	☹️
13. Le bruit	😊	😐	☹️
14. Les risques chimiques et biologiques	😊	😐	☹️
15. L'hygiène personnelle	😊	😐	☹️
16. L'autonomie et les responsabilités individuelles	😊	😐	☹️
17. Le contenu de travail	😊	😐	☹️
18. Les contraintes de temps	😊	😐	☹️
19. Les relations de travail entre collègues et avec la hiérarchie	😊	😐	☹️
20. L'environnement psychosocial	😊	😐	☹️

INVENTAIRE DES PROPOSITIONS D'AMÉLIORATIONS ET DES ÉTUDES COMPLÉMENTAIRES À RÉALISER

Reportez ici les actions concrètes susceptibles d'être prises directement, indiquées dans le cadran droit des 20 rubriques
Ainsi que les aspects à approfondir par une Observation détaillée, indiqués dans le cadre inférieur des 20 rubriques.

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