

# Secteur tertiaire



# 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



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

## GUIDE DE CONCERTATION DÉPARIS «SECTEUR TERTIAIRE»

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

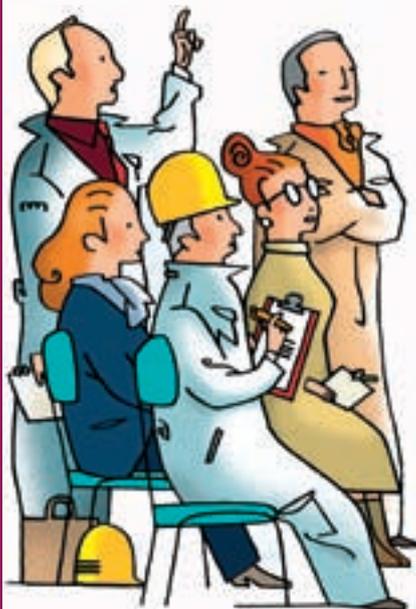
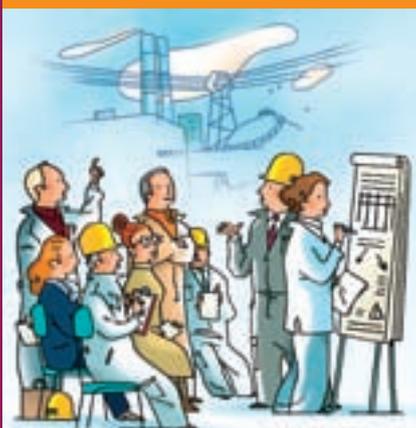
La farde contient :

- 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 secteur tertiaire: ce guide comprend 16 tableaux abordant 16 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](http://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](http://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](mailto: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](http://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](http://www.sobane.be)**

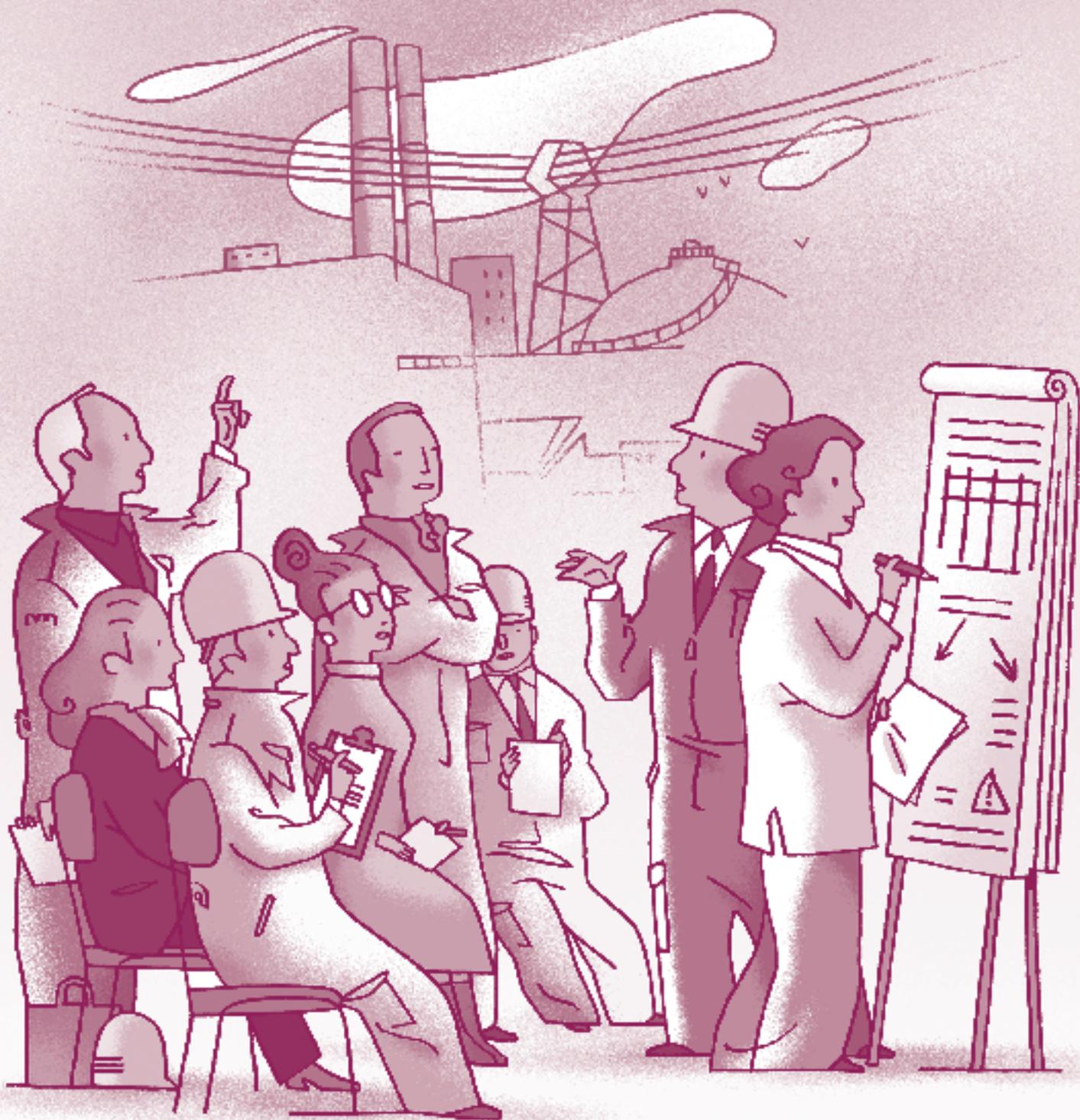


## Guides Déparis adaptés à différents secteurs d'activité

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](http://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](http://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](http://www.sobane.be) les principes de base de la stratégie SOBANE et du guide de concertation Déparis ainsi que tous les outils préparés pour mettre cette stratégie en pratique dans votre entreprise ou établissement.

# LISTE DES ASPECTS QUI SERONT ABORDÉS LORS DE LA REUNION

## Secteur tertiaire

### 1. LES LOCAUX ET ZONES DE TRAVAIL

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

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

### 2. L'ORGANISATION DU TRAVAIL

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

- L'organisation du travail
- Les circonstances de travail
- L'approvisionnement des postes
- L'indépendance avec les postes voisins
- Les interactions et communications
- Les moyens de communication
- Les bureaux paysagers

### 3. LES RISQUES D'ACCIDENT

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

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

### 4. LA SÉCURITÉ DES BIENS ET DES PERSONNES

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

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

### 5. LE MATÉRIEL INFORMATIQUE

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

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

### 6. LES LOGICIELS

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

- Les programmes informatiques
- Les systèmes de sauvegarde (back-up)
- L'accès aux ressources internes et ou externes
- La formation
- Le service d'aide (helpdesk)

### 7. LES POSITIONS DE TRAVAIL

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

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

### 8. LES EFFORTS ET LES MANUTENTIONS

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

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

### 9. L'ÉCLAIRAGE

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

- L'éclairage dans les locaux et du travail lui-même
- La lumière du jour et la vue à l'extérieur
- Pas d'ombres, ni de reflet, ni éblouissement
- L'uniformité de l'éclairage
- Les luminaires
- Le travail sur écran d'ordinateur
- L'éclairage d'appoint

## 10. LE BRUIT ET LES AMBIANCES THERMIQUES

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

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

## 11. L'HYGIÈNE ATMOSPHÉRIQUE

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

- Le système de chauffage, ventilation, climatisation, filtrage...
- Les poussières et les déchets
- Les produits de nettoyage
- Les sources possibles de pollution
- L'hygiène
- Le renouvellement de l'air
- Les fumeurs

## 12. L'AUTONOMIE ET LES RESPONSABILITÉS INDIVIDUELLES

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

- Les ordres et attentes
- Le degré d'initiative
- L'autonomie
- La liberté de contact
- Le niveau d'attention
- Les décisions
- Les responsabilités
- Les erreurs

## 13. LE CONTENU DU TRAVAIL

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

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

## 14. LES CONTRAINTES DE TEMPS

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

- Les horaires et le programme de travail
- Le rythme de travail
- L'autonomie du groupe
- Les interruptions dans le travail
- Les pauses

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

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

- Les communications pendant le travail
- La répartition du travail
- L'entraide entre personnes
- La concertation pour le travail
- La hiérarchie
- Les relations avec la hiérarchie
- Les suggestions et critiques du personnel
- Les évaluations

## 16. L'ENVIRONNEMENT PSYCHOSOCIAL

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

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



SPF Emploi, Travail et Concertation sociale  
rue Ernest Blerot 1 - 1070 Bruxelles  
[www.emploi.belgique.be](http://www.emploi.belgique.be)



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

# Secteur tertiaire



## 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](http://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](mailto: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:** 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 "service" ou d'une section d'un service regroupant quelque 10 à 15 personnes qui forment un système de travail, c.-à-d. qui interfèrent directement dans leur travail.
4. Désignation d'un coordinateur par la direction avec l'accord du personnel.
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 de personnes-clés de la situation de travail concernée, désignés par leurs collègues et leurs représentants et de personnes 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" (voir annexe) 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 travail 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

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

## 2. L'ORGANISATION DU TRAVAIL

Qui peut faire quoi de concret et quand?

### A discuter

#### L'organisation du travail

- Claire et satisfaisante
- Planification satisfaisante dans le temps et dans l'espace

#### 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
- Possibilités de s'isoler pour des tâches demandant plus de concentrations

#### L'approvisionnement des postes

- Formulaires, dossiers, papiers, cartouches d'encre...
- 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 personnes des différents postes: faciles et libres

#### Les moyens de communication

- Voix, téléphones, ordinateurs... adéquats et agréables
- Préservent la confidentialité de la conversation

#### Les bureaux paysagers

- Pas de services de nature différente
- Séparation entre les activités requérant de la concentration et celles accueillant des clients ou recevant des contacts téléphoniques fréquents

Aspects à étudier plus en détails:



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

## 4. LA SÉCURITÉ DES BIENS ET DES PERSONNES

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



## 5. LE MATÉRIEL INFORMATIQUE

	Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?
<p style="text-align: center;"><b>A discuter</b></p> <p><b>Les plans de travail</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A bonne hauteur, suffisamment grand et bien dégagés</li> <li>• Bord arrondi pour l'appui des coudes</li> </ul> <p><b>Le matériel informatique</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De qualité, en bon état et performant</li> <li>• Adapté au travail (vitesse, espace de stockage...)</li> </ul> <p><b>L'écran</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facile à lire</li> <li>• Dans une position confortable ( bord supérieur au niveau des yeux)</li> <li>• Monté sur un support stable et facile à régler, à 60 cm face à la personne</li> </ul> <p><b>Les accessoires: souris, clavier...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De qualité et en bon état</li> <li>• Bien localisés sur un plan de travail bien dégagé</li> <li>• A la bonne distance</li> </ul> <p><b>Le porte document</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bien positionné et disponible quand nécessaire</li> </ul> <p><b>Le casque microphonique</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponible en cas de contacts téléphoniques fréquents</li> </ul> <p><b>Les ordinateurs portables</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipés d'un clavier et d'une souris indépendants</li> <li>• Sur un support permettant de voir l'écran à bonne hauteur</li> </ul> <p><b>Les câbles: en ordre et en dehors des passages</b></p> <p><b>L'assistance technique</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistance rapide et efficace en cas de problème</li> </ul>	
<p><b>Aspects à étudier plus en détails:</b></p>	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;">    </div>

## 6. LES LOGICIELS

	Qui peut faire <u>quoi de concret</u> et <u>quand</u> ?
<p><b>A discuter</b></p> <p><b>Les programmes informatiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Conviviaux, faciles et rapides à utiliser</li></ul> <p><b>Les systèmes de sauvegarde (back-up)</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Prévus et faciles à utiliser</li></ul> <p><b>L'accès aux ressources internes et ou externes</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Réseaux, internet, intranet...</li><li>• Facile, rapide et sécurisé</li></ul> <p><b>La formation</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Adéquate pour tous les logiciels</li></ul> <p><b>Le service d'aide (helpdesk)</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Disponible et facilement joignable, pour tout problème</li></ul>	
<p><b>Aspects à étudier plus en détails:</b></p>	  

7. LES POSITIONS DE TRAVAIL	A discuter	Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?
	<p>La répétition des mêmes gestes: pas en continu</p> <p><b>Les positions de travail:</b> confortables</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le dos droit: pas de flexions ou torsions</li> <li>• La tête droite: pas de flexions, extensions, rotations</li> <li>• Les épaules relâchées: pas haussées</li> <li>• Les bras près du corps: pas écartés ou levés</li> <li>• Les mains en position normale: non fléchies</li> <li>• Les deux pieds sur le sol ou un repose-pied</li> <li>• Pas à genoux ou accroupi</li> <li>• Les positions défavorables ne sont pas fréquentes</li> </ul> <p><b>Les hauteurs de travail:</b> (tables, bureaux, étagères...)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Permettent cette position idéale</li> </ul> <p><b>Le travail assis ou assis/debout</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De préférence</li> <li>• Sièges de qualité, stables et confortables</li> <li>• Appui possible des avant-bras sur le plan de travail ou sur des accoudoirs réglables en hauteur</li> <li>• Pas de gêne pour les jambes sous le plan de travail</li> </ul> <p><b>Les surfaces de travail</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suffisantes pour la localisation confortable du matériel informatique, des accessoires (téléphone, porte-documents...), des dossiers, des documents de travail...</li> </ul> <p><b>Les aides</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Escabeaux... disponibles pour le travail en hauteur (archivage...).</li> <li>• Stables, solides, faciles à utiliser en sécurité (chutes)</li> </ul>	
	<p><b>Aspects à étudier plus en détails:</b></p>	  

## 8. LES EFFORTS ET LES MANUTENTIONS

	Qui peut faire quoi de concret et quand?
<p><b>A discuter</b></p> <p><b>Les gestes et efforts</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Pas brusques ou importants</li><li>• Pas de déplacements rapides ou répétés</li><li>• Efforts des mains modérés, pas de torsion des poignets</li></ul> <p><b>Les charges</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Légères et équilibrées (liquides, taille des sacs...)</li><li>• Confortables à saisir: bonnes poignées, pas de bords coupants, pas glissants...</li><li>• A bonne hauteur: saisie et dépose à hauteur de la ceinture</li><li>• Pas de torsion ou inclinaison du tronc</li><li>• Portées seulement sur de courtes distances</li></ul> <p><b>Les aides mécaniques: adéquates</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• (chariots, mallettes à roulettes...) sont disponibles pour la manutention de charges lourdes (archives, dossiers, pa-piers pour imprimantes...)</li><li>• De qualité, bien situées et faciles et rapides à utiliser</li></ul> <p><b>La formation: formation à la manutention adaptée au poste</b></p> <p><b>La fatigue en fin de journée: acceptable</b></p>	
<p><b>Aspects à étudier plus en détails:</b></p>	  

## 9. L'ÉCLAIRAGE

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

## 10. LE BRUIT ET LES AMBIANCES THERMIQUES

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

## 11. L'HYGIÈNE ATMOSPHÉRIQUE (RISQUES CHIMIQUES ET BIOLOGIQUES)

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

## 12. L'AUTONOMIE ET LES RESPONSABILITÉS INDIVIDUELLES

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

<b>13. LE CONTENU DU TRAVAIL</b>	
<b>A discuter</b>	<b>Qui peut faire quoi de concret et quand?</b>
<p><b>L'intérêt du travail:</b> intéressant et diversifié</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tâches préparatoires, contrôle qualité, retouche, entretien...</li> </ul> <p><b>Les compétences</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le travail de chacun correspond à sa fonction et à ses compétences professionnelles</li> <li>• Il permet d'utiliser et de développer ces compétences</li> </ul> <p><b>Informations et formation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De tous (jeunes, intermédiaires, plus anciens)</li> <li>• Spécifiques au travail de chacun</li> <li>• Sur les procédures, les risques et la prévention</li> <li>• A l'embauche et de façon périodique</li> </ul>	<div style="text-align: right; margin-top: 10px;">    </div>
<b>Aspects à étudier plus en détails:</b>	



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

Qui peut faire quoi de concret et quand?

### A discuter

#### Les communications pendant le travail

- Toujours possibles, tant sur le travail que sur d'autres sujets
- L'organisation du travail et des espaces permet de se voir

#### La répartition du travail: équitable au sein du groupe

- Chacun connaît exactement son travail et son rôle

#### L'entraide entre personnes pour des problèmes de travail

#### 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
- Délégations...

#### Les suggestions et critiques du personnel

- 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:



## 16. L'ENVIRONNEMENT PSYCHOSOCIAL

Qui peut faire quoi de concret et quand?

### A discuter

Les relations avec les personnes extérieures

- Visiteurs, clientèle...
- Procédure en cas d'agressions verbales ou physiques

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...)
- Tout le personnel est globalement satisfait

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









SPF Emploi, Travail et Concertation sociale  
rue Ernest Blerot 1 - 1070 Bruxelles  
[www.emploi.belgique.be](http://www.emploi.belgique.be)