

Télétravail à domicile



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.

L'adaptation au secteur tertiaire avec télétravail a été réalisée grâce à la collaboration des équipes de recherche de l'Université Libre de Bruxelles (TEF) et de la Vrije Universiteit Brussel (TESA) dans le cadre du projet TELETRAVAIL, également cofinancé par le SPF 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 TÉLÉTRAVAIL À DOMICILE»

La présente publication est l'adaptation, pour des services du secteur tertiaire où certaines personnes pratiquent le télétravail à domicile, 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 télétravail à domicile: ce guide comprend 16 tableaux abordant 16 facettes de la situation de travail en général dans un service du secteur tertiaire où certaines personnes pratiquent le télétravail à domicile. C'est en fait le guide Déparis proposé pour le secteur tertiaire, élargi à la problématique de la pratique du télétravail à domicile par certains membres du personnel.
- une check-list complémentaire au guide Déparis permettant au télétravailleur de prendre en compte les conditions de travail à son domicile

Remarques préalables relatives au télétravail

Au-delà des considérations légales et juridiques, on n'a établi aucune différence entre le travailleur à domicile et le télétravailleur dans la mesure où les uns et les autres utilisent les technologies de l'information et de la communication.

Par contre, le guide s'est limité au cas où le télétravail est réalisé à domicile, par opposition au télétravail itinérant (par exemple, les représentants de commerce) ou au télétravail réalisé dans des bureaux décentralisés de l'entreprise.

Trois cas de figure peuvent se présenter selon que le télétravail est effectué de façon occasionnelle ou régulière, et dans ce dernier cas, en alternance avec des prestations au bureau (à temps partiel) ou en permanence (à temps plein).

L'influence du télétravail sur le fonctionnement du groupe de travail (le service) sera évidemment différente selon la fréquence des prestations à domicile, mais ces distinctions n'ont guère d'influence sur la nature des aspects que le groupe de travail devrait considérer au cours d'une réunion Déparis.

Typiquement, il faut donc considérer la situation d'un service où certaines personnes, pour différentes raisons qui importent peu ici, sont autorisées, occasionnellement ou de manière régulière, à travailler à domicile plutôt qu'au siège de l'entreprise.

Ceci a une incidence, non seulement sur les personnes pratiquant le télétravail, mais également sur les autres qui restent "au bureau": les conditions de bien-être au travail des télétravailleurs ne peuvent être considérées séparément de celles de leurs collègues restés au bureau.

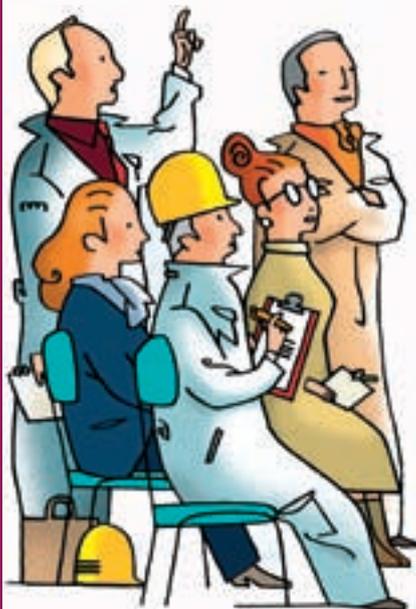
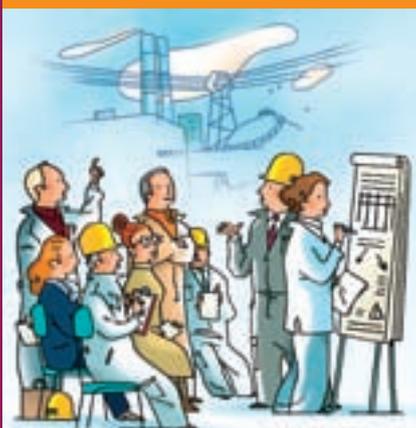
Les points à considérer en particulier lorsque certaines personnes du service télétravaillent à domicile ont été mis en couleur dans le guide. Plutôt que de les regrouper dans un tableau spécial et séparé, ils ont été conservés dans chaque tableau de manière à ne pas séparer les problèmes et faire en sorte que tous – télétravaillant ou non - participent à l'optimisation des conditions de vie au travail de tous.

Cependant, la situation de travail n'est pas nécessairement la même dans un service d'une compagnie d'assurances que dans un service d'une administration publique, de sorte que l'utilisateur, à savoir le conseiller en prévention et le coordinateur, doit adapter ce guide Déparis (principalement le vocabulaire et légèrement le contenu) aux caractéristiques exactes de la situation de travail à étudier.

Dépôt légal: D/2007/1205/51

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

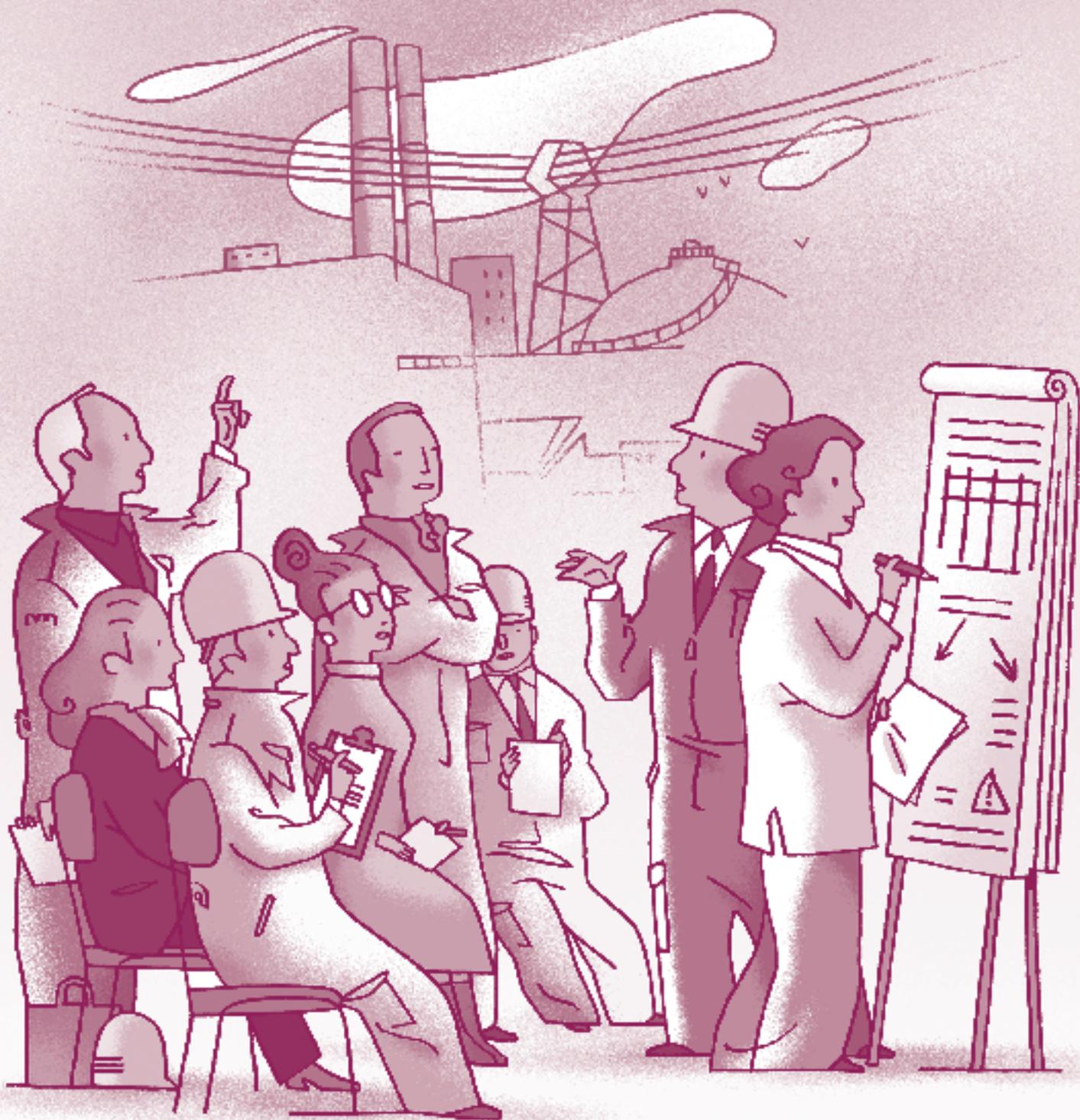


Guides Déparis adaptés à différents secteurs d'activité

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

Télétravail à domicile

1. 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

En cas de **télétravail**

- La formalisation du télétravail: critères d'accès et conditions du télétravail
- La coordination au sein du service
- L'espace de travail à domicile
- Les modalités d'intervention du conseiller en prévention

2. 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

En cas de **télétravail**

- L'espace de travail à domicile
- Les espaces de rangement
- Les modalités d'intervention financière de l'employeur

3. LES RISQUES D'ACCIDENT

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

- Les chutes de plain-pied
- L'installation électrique générale
- Le matériel et l'équipement électrique de travail
- Les sources d'incendie et explosion
- Les moyens de lutte et 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 et les premiers soins

En cas de **télétravail**

- Le plan de prévention des risques à domicile

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

En cas de **télétravail**

- La protection du matériel et des données professionnelles

5. LE MATÉRIEL INFORMATIQUE

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

- Les plans de travail
- Le matériel informatique: écran, souris, clavier, porte document, casque microphonique
- Les ordinateurs portables
- Les câbles

En cas de **télétravail**

- Le matériel utilisé à domicile
- Le soutien technique et maintenance à distance (help desk)
- Les procédures d'avertissement en cas de panne ou de défaut

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
- L'assistance technique et informatique (helpdesk)

En cas de **télétravail**

- Les logiciels utilisés à domicile
- L'organisation du bureau "virtuel" à domicile

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 (tables, bureaux, étagères...)
- Le travail assis ou assis/debout
- Les surfaces de travail
- Les aides

En cas de **télétravail**

- Le mobilier de bureau à domicile
- L'assistance de l'employeur pour le choix et l'achat...

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

En cas de **télétravail**

- Les déplacements domicile-bureau de matériel et de dossiers

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

En cas de **télétravail**

- L'espace de travail à domicile

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 et les courants d'air

En cas de télétravail

- L'espace de travail à domicile

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

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

En cas de télétravail

- L'espace de travail à domicile

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

En cas de télétravail

- La planification de la journée de télétravail, avant, pendant après

13. LE CONTENU DU TRAVAIL

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

- L'intérêt du travail
- Les compétences
- Informations et formation

En cas de télétravail

- La formation adaptée à la pratique du télétravail

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

En cas de télétravail

- Les journées de télétravail: durées, horaires...
- La fréquence du télétravail: en alternance, occasionnel ou permanent

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 pour des problèmes de travail
- La concertation pour le travail
- La hiérarchie
- Les relations avec la hiérarchie
- Les suggestions et critiques du personnel
- Les évaluations

En cas de télétravail

- La répartition du travail entre les télétravailleurs et les collègues
- La reconnaissance collective du télétravail
- Les relations de travail
- 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: aucune
- L'emploi
- Les salaires
- Le conseil d'entreprise et le CPPT
- Les problèmes psychosociaux
- Les conditions de vie en entreprise

En cas de télétravail

- Les discriminations
- Le conseil d'entreprise et CPPT
- L'isolement social des télétravailleurs
- Les implications sur la vie privée
- La visibilité du travail effectué à domicile



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



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

Télétravail à domicile



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 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: publi@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

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. L'ORGANISATION DU TRAVAIL	
A discuter	Qui peut faire quoi de concret et quand?
<p>L'organisation du travail</p> <ul style="list-style-type: none"> • Claire et satisfaisante • Planification satisfaisante dans le temps et dans l'espace <p>Les circonstances de travail</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le lieu, les outils, le matériel, les stocks, les imprévus, les demandes extérieures, le temps... • Permettent d'appliquer les procédures de travail normales et de faire un travail de qualité • Possibilités de s'isoler pour des tâches demandant plus de concentrations <p>L'approvisionnement des postes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulaires, dossiers, papiers, cartouches d'encre... • Stocks tampons ni trop grands ni trop petits <p>L'indépendance avec les postes voisins</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ni trop, ni trop peu <p>Les interactions et communications au cours du travail entre personnes des différents postes: faciles et libres</p> <p>Les moyens de communication</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voix, téléphones, ordinateurs, ... adéquats et agréables • Préservent la confidentialité de la conversation <p>Les bureaux paysagers</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 	
<p>En cas de télétravail</p> <p>La formalisation du télétravail</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exercice du télétravail réglé collectivement (accord social, CCT, règlement d'ordre intérieur...) et individuellement (avenant au contrat de travail...) • Critères d'accès au télétravail explicites et acceptés • Conditions du télétravail explicites et claires (périodicité, procédure d'autorisation, mise à disposition de matériel informatique, installation et indemnisation des moyens de communication...) <p>La coordination au sein du service</p> <ul style="list-style-type: none"> • Information suffisante de la hiérarchie directe et des collègues (jours de télétravail, communications entre le bureau et le domicile, moments de disponibilité...) • Répartition claire des tâches entre les personnes restant au bureau et les télétravailleurs (implications pour les personnes demeurant au bureau, accueil de visiteurs, réception d'appels, moments de présence au bureau (réunions...), fonctions et tâches compatibles avec le télétravail...) <p>L'espace de travail à domicile</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipement informatique et fournitures nécessaires disponibles • Possibilité de s'isoler pour les tâches demandant plus de la concentration <p>Les modalités d'intervention du conseiller en prévention</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concernant l'espace de travail, la disposition du matériel, les conditions de travail (hygiène, bruit...), prévention des risques en général... • Connues et acceptées 	
<p>Aspects à étudier plus en détails:</p>	  

2. LES LOCAUX ET ZONES DE TRAVAIL

	A discuter	Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?
<p>Les bureaux et espaces de travail</p> <ul style="list-style-type: none">• De taille moyenne et personne n'est isolé• Rangement régulier <p>Les locaux de réunion</p> <ul style="list-style-type: none">• Assez grands, confortables et bien équipés <p>Les zones réservées aux personnes extérieures: visiteurs, clients...</p> <ul style="list-style-type: none">• Spacieuses, discrètes <p>Les voies de circulation</p> <ul style="list-style-type: none">• Assez larges, bien délimitées et non encombrées <p>Les accès aux zones de travail</p> <ul style="list-style-type: none">• Faciles, directs et de largeur suffisante (> 80 cm) <p>L'encombrement: satisfaisant</p> <p>Les espaces de rangement</p> <ul style="list-style-type: none">• Suffisants (classiers, armoires...) et facilement accessibles <p>L'entretien technique et ménager</p> <ul style="list-style-type: none">• Locaux bien et régulièrement entretenus, agréables <p>Les déchets</p> <ul style="list-style-type: none">• Triés et évacués correctement• Containeurs adéquats et en nombre suffisant <p>Les sols: en bon état: de niveau, solides, non glissants</p> <p>Les locaux sociaux</p> <ul style="list-style-type: none">• Toilettes, vestiaires, réfectoire... de taille suffisante, confortables, et bien équipés <p>Les issues de secours</p> <ul style="list-style-type: none">• Libres, bien visibles• Signalées par les pictogrammes adéquats		
<p>En cas de télétravail</p> <p>L'espace de travail à domicile</p> <ul style="list-style-type: none">• Adapté à la fréquence du télétravail (occasionnel, régulier en alternance, permanent)• Espaces de rangement suffisants et régulièrement entretenus• Modalités d'intervention financière de l'employeur dans les coûts générés par l'utilisation du domicile à des fins professionnelles : connues et acceptées		
<p>Aspects à étudier plus en détails:</p>		  

3. LES RISQUES D'ACCIDENT

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

4. LA SÉCURITÉ DES BIENS ET DES PERSONNES

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

5. LE MATÉRIEL INFORMATIQUE

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

6. LES LOGICIELS

	A discuter	Qui peut faire quoi de concret et quand?
<p>Les programmes informatiques</p> <ul style="list-style-type: none">• Conviviaux, faciles et rapides à utiliser <p>Les systèmes de sauvegarde (back-up)</p> <ul style="list-style-type: none">• Prévus et faciles à utiliser <p>L'accès aux ressources internes et ou externes</p> <ul style="list-style-type: none">• Réseaux, internet, intranet...• Facile, rapide et sécurisé <p>La formation</p> <ul style="list-style-type: none">• Adéquate pour tous les logiciels <p>L'assistance technique et informatique (helpdesk)</p> <ul style="list-style-type: none">• Disponible, facilement joignable, rapide et efficace pour tout problème		
En cas de télétravail	<p>Les logiciels utilisés à domicile</p> <ul style="list-style-type: none">• Fournis et installés par l'employeur (licences, ...)• Soutien technique et maintenance à distance (help desk)• Procédure d'avertissement en cas de panne ou de défaut <p>L'organisation du bureau "virtuel" à domicile</p> <ul style="list-style-type: none">• Communications de service, traitement des appels entrants, accès à l'intranet, procédures de transfert de données et de résultats...	
Aspects à étudier plus en détails:		  

7. 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"> • Pas de travail en continu dans la même position des bras, des poignets et des mains <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 à genoux ou accroupi • Les positions défavorables ne sont pas fréquentes <p>Les hauteurs de travail: (tables, bureaux, étagères...)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permettent cette position idéale <p>Le travail assis ou assis/debout</p> <ul style="list-style-type: none"> • De préférence • Sièges de qualité, stables et confortables • Appui possible des avant-bras sur le plan de travail ou sur des accoudoirs réglables en hauteur • Pas de gêne pour les jambes sous le plan de travail <p>Les surfaces de travail</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suffisantes pour la localisation confortable du matériel informatique, des accessoires (téléphone, porte-documents...), des dossiers, des documents de travail... <p>Les aides</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escabeaux... disponibles pour le travail en hauteur (archivage...). • Stables, solides, faciles à utiliser en sécurité (chutes) 	
<p>En cas de télétravail</p> <p>Le mobilier de bureau à domicile</p> <ul style="list-style-type: none"> • De qualité ergonomique • Assistance de l'employeur pour le choix et l'achat... • Conditions d'intervention financière éventuelle de l'employeur claires et connues 	
Aspects à étudier plus en détails:	
	  

8. LES EFFORTS ET LES MANUTENTIONS

	Qui peut faire quoi de concret et quand?
<p style="text-align: center;">A discuter</p> <p>Les gestes et efforts</p> <ul style="list-style-type: none">• Pas brusques ou importants• Pas de déplacements rapides ou répétés• Efforts des mains modérés, pas de torsion des poignets <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...• 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: adéquates</p> <ul style="list-style-type: none">• (chariots, mallettes à roulettes...) sont disponibles pour la manutention de charges lourdes (archives, dossiers, pa-piers pour imprimantes...)• De qualité, 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 style="text-align: center;">En cas de télétravail</p>	
<p>Les déplacements domicile-bureau</p> <ul style="list-style-type: none">• Matériel informatique mobile (poids adapté, données sécurisées (back up réguliers) en cas de vol ou de perte)• Déplacement de dossiers vs consultation à distance• Disponibilité des ressources et des données sur l'intranet de l'entreprise	
<p>Aspects à étudier plus en détails:</p>	<div style="text-align: right;"></div>

9. L'ÉCLAIRAGE

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

10. LE BRUIT ET LES AMBIANCES THERMIQUES

	Qui peut faire quoi de concret et quand?
<p>A discuter</p> <p>L'inconfort ou les distractions dues au bruit</p> <ul style="list-style-type: none">• Téléphones, conditionnement d'air, imprimantes• Photocopieuses, conversations ... <p>L'emplacement des postes de travail</p> <ul style="list-style-type: none">• Le plus à l'écart possible des sources de bruit• Local isolé pour recevoir la clientèle <p>Les machines ou installations bruyantes</p> <ul style="list-style-type: none">• Bien entretenues, capotées <p>Les trous, orifices</p> <ul style="list-style-type: none">• Dans les parois entre les locaux, les fentes en dessous des portes <p>La température</p> <ul style="list-style-type: none">• Ni trop chaud ou froid, pas de variations importantes• Uniforme dans tous les locaux <p>L'humidité: ni trop sec ou humide</p> <p>Pas de courants d'air: par les fenêtres et portes</p>	
<p>En cas de télétravail</p>	
<p>L'espace de travail à domicile</p> <ul style="list-style-type: none">• Conforme aux critères ci-dessus• Attention particulière aux bruits des activités domestiques	
<p>Aspects à étudier plus en détails:</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;">A discuter</p> <p>Le système de chauffage, ventilation, climatisation, filtrage...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entretenus régulièrement <p>Les poussières et les déchets</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evacués régulièrement sans être mis en suspension dans l'air <p>Les produits de nettoyage: cire, sprays, liquides...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Non nocifs • Les récipients adéquats, étiquetés et bien utilisés • Rangés à l'écart des lieux de travail, du réfectoire et de la cuisine • Ne cause pas de problèmes pour les utilisateurs des locaux • Sont utilisés en dehors des heures de travail <p>Les sources possibles de pollution</p> <ul style="list-style-type: none"> • Moquettes, archives, imprimante ou photocopieuses (ozone), déchets, humidificateurs, air conditionné, plantes, vermine... • Connues et traitées <p>L'hygiène</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pas de champignons ou moisissures <p>Le renouvellement de l'air: suffisant</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'air est frais, agréable à respirer, sans odeurs <p>Les fumeurs</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zone fumeurs bien localisée et ventilée • Consignes claires, connues et respectées • Dans tous les locaux de travail 	
<p style="text-align: center;">En cas de télétravail</p>	
<p>L'espace de travail à domicile</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conforme aux critères ci-dessus 	
<p>Aspects à étudier plus en détails:</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;">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 style="text-align: center;">En cas de télétravail</p> <p>La planification de la journée de télétravail</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avant: fixation des objectifs, disposition de l'équipement, accès aux données et à la documentation... • Pendant: déroulement de la journée: timing, méthode de travail, pauses, auto-évaluation, reporting... • Après: restitution des résultats... 	<p style="text-align: center;">Aspects à étudier plus en détails:</p>



13. LE CONTENU DU 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, intermédiaires, plus anciens) • Spécifiques au travail de chacun • Sur les procédures, les risques et la prévention • A l'embauche et de façon périodique 	
En cas de télétravail	
<p>La formation adaptée à la pratique du télétravail</p> <ul style="list-style-type: none"> • Des télétravailleurs et candidats au télétravail • A la gestion autonome des tâches: objectifs intermédiaires, auto-évaluation, autodiscipline, prise de pauses... • A l'organisation d'un bureau "virtuel": techniques et procédures de communication, sécurisation des données, recours au help desk, formulaires informatisés... 	
Aspects à étudier plus en détails:	
  	

14. LES CONTRAINTES DE TEMPS

	Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et <u>quand</u> ?
<p style="text-align: center;">A discuter</p> <p>Les horaires et le programme de travail</p> <ul style="list-style-type: none">• Connus suffisamment à l'avance• Permettent 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• Le travail ne s'effectue pas en permanence dans l'urgence <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• Le travail supplémentaire ou en dernière minute• Les creux et pics de travail (chômage partiel...) <p>Les interruptions dans le travail</p> <ul style="list-style-type: none">• Peu d'imprévus <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.• Pas de travail continu sur écran, pauses régulières	
<p style="text-align: center;">En cas de télétravail</p> <p>Les journées de télétravail</p> <ul style="list-style-type: none">• Journées de télétravail connues (de tous) suffisamment à l'avance (régularité, journées "ad hoc" ...)• Durée de travail connue et validée• Horaire flexible dans des limites déterminées et connues de tous• Traitement réservé aux prestations supplémentaires• Plages horaires pendant lesquelles le télétravailleur doit être joignable <p>La fréquence du télétravail</p> <ul style="list-style-type: none">• En alternance; périodicité connue de tous, procédure pour faire varier les jours de télétravail• Occasionnel; circonstances, procédure d'autorisation, information des collègues• Permanent; circonstances particulières	
<p>Aspects à étudier plus en détails:</p>	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"></div>

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

	A discuter	Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?
<p>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 personnes pour des 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, bonne 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 du personnel</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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>En cas de télétravail</p> <p>La répartition du travail</p> <ul style="list-style-type: none"> • Distribution des tâches équitable entre les télétravailleurs et les collègues demeurant au bureau <p>La reconnaissance collective du télétravail</p> <ul style="list-style-type: none"> • Télétravail accepté par tous • Télétravail non considéré comme un privilège, ni une sanction, mais comme une forme normale de l'organisation du travail • Critères d'accès et de renoncement au télétravail connus et appréciés • Télétravail organisé strictement sur base volontaire <p>Les relations de travail</p> <ul style="list-style-type: none"> • Télétravailleurs associés régulièrement à la concertation sur le travail • Télétravailleurs non isolés du groupe de travail (moyens de communication pendant le travail) <p>Les évaluations</p> <ul style="list-style-type: none"> • Critères clairs et acceptés d'appréciation des performances des télétravailleurs (visibilité du travail effectué à domicile) • Pas de contrôle direct du télétravailleur (par caméra, temps machine...) 	
<p>Aspects à étudier plus en détails:</p>		  

16. L'ENVIRONNEMENT PSYCHOSOCIAL

	Qui peut faire quoi de concret et quand?
<p style="text-align: center;">A discuter</p> <p>Les relations avec les personnes extérieures</p> <ul style="list-style-type: none"> • Visiteurs, clientèle... • Procédure en cas d'agressions verbales ou physiques <p>Les promotions: possibles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Selon des critères objectifs et clairs • Connus et approuvés par tous • Sur-base des évaluations et en fonction des performances <p>Les discriminations: aucune</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ni en fonction de l'âge, du sexe ou des origines • Ni à l'engagement, ni pour les promotions <p>L'emploi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stable • Confiance en l'intégrité et l'avenir de l'entreprise • Les problèmes de remplacement des absents, intérimaires sont bien traités <p>Les salaires</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correspondent aux compétences et au travail réalisé <p>Le conseil d'entreprise et le CPPT: satisfaisants</p> <p>Les problèmes psychosociaux</p> <ul style="list-style-type: none"> • Insatisfaction, stress, harcèlement, problèmes personnels... • Les structures et procédures d'accueil existent et sont utilisées • Des informations sont données • Des actions préventives sont menées <p>Les conditions de vie en entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permettent un développement personnel et professionnel • Sont compatibles avec une vie privée satisfaisante (famille...) • Tout le personnel est globalement satisfait 	
<p style="text-align: center;">En cas de télétravail</p> <p>Les discriminations</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aucune discrimination des télétravailleurs: mêmes droits à la formation et aux promotions, à la représentation syndicale <p>Le conseil d'entreprise et CPPT</p> <ul style="list-style-type: none"> • Information régulière sur l'extension et les conditions du télétravail <p>Les problèmes psychosociaux</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mesures permettant d'éviter l'isolement social des télétravailleurs (dispositif informationnel, temps collectifs, périodicité du télétravail...) • Evaluation des implications sur la vie privée (enquête auprès des télétravailleurs, limitations du temps de travail et de disponibilité à l'égard du travail, moyens de communication spécifiques et indépendants pour le travail) • Visibilité du travail effectué à domicile (au bureau et dans la sphère privée) 	
<p>Aspects à étudier plus en détails:</p>	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;">    </div>

BILAN FINAL

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

Situation de travail:			
1. L'organisation du travail	😊	😐	☹️
2. Les locaux et zones de 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

PROCÉDURE D'UTILISATION

L'emploi de cette check-list à votre domicile devrait idéalement s'accompagner de l'utilisation du guide de concertation Déparis, adapté au secteur du télétravail, au sein de votre entreprise

La **check-list** est donc un complément à **Déparis**

- **Déparis** est le **guide de concertation** destiné à rechercher de manière participative à améliorer le bien-être de la situation de travail dans toutes ses composantes
- La **check-list** permet de prendre également en considération les conditions de travail à votre domicile

L'objectif de la check-list est donc bien de vous faire prendre conscience, vous, télétravailleur, des conditions de sécurité, de santé et de bien-être dans lesquelles vous effectuez votre travail à votre domicile et de vous amener à réfléchir aux mesures d'amélioration que vous et éventuellement votre entreprise pourriez prendre afin de travailler dans de meilleures conditions.

A votre domicile, parcourez la check-list avec soin (durée: environ 15 minutes)

- en portant un jugement sur les différents aspects soulevés, sur base de l'échelle suivante:
 - NA: l'aspect ne me concerne pas.
 - 😊 la situation est tout à fait satisfaisante.
 - 😐 la situation est à améliorer si possible.
 - 😞 la situation est insatisfaisante et une amélioration est indispensable..Veillez à ne cocher qu'un seul signe.
- en listant, pour les aspects jugés 😐 et a fortiori 😞, les améliorations auxquelles vous avez pensé.

Si vous le souhaitez, les résultats obtenus par cette check-list peuvent d'une part être discutés avec votre conseiller en prévention ou votre responsable et d'autre part venir enrichir la discussion au cours de la réunion participative menée avec le guide Déparis.

La check-list comporte 8 rubriques:

1. L'espace de travail à domicile
2. Les risques d'accident
3. Les conditions de travail au domicile
4. Le matériel informatique et les logiciels
5. Les risques physiques au domicile
6. L'hygiène atmosphérique (risques chimiques et biologiques)
7. Le contenu du travail
8. Les contacts avec les collègues et l'environnement psychosocial



Check-list PREVENTION - Télétravailleur

Nom du télétravailleur:

Date de l'utilisation de la check-list:

Je souhaite que l'entreprise intervienne pour me conseiller et m'aider à améliorer les conditions de travail à mon domicile. Pour cela, je souhaite en discuter avec mon conseiller en prévention ou avec un responsable

non

oui

1. L'ESPACE DE TRAVAIL À DOMICILE

I.1	L'espace de travail à domicile: adapté à la fréquence du télétravail (occasionnel, régulier en alternance, permanent), modalités connues et acceptées d'intervention financière de l'employeur dans les coûts générés par l'utilisation du domicile à des fins professionnelles	NA	☺	☹	☹
I.2	Les dimensions des espaces de travail: surface, hauteur, espace libre	NA	☺	☹	☹
I.3	L'état des sols: de niveau, uni, solide, non glissant...	NA	☺	☹	☹
I.4	Les escaliers: présence de rampe, marches assez larges, de niveau, voire antidérapantes	NA	☺	☹	☹
I.5	L'encombrement: espaces de rangement suffisants et régulièrement entretenus, objets étrangers, stocks mal placés, trop importants...	NA	☺	☹	☹
I.6	L'entretien général: propreté et esthétique générale, élimination des déchets, poubelles ...	NA	☺	☹	☹
I.7	Les moyens de communication: téléphones, GSM, fax...satisfaisants	NA	☺	☹	☹
I.8	Autres	NA	☺	☹	☹

Que faire de concret pour améliorer?

2. LES RISQUES D'ACCIDENT

2.1 Chute de personne: sols glissants, dénivellements, garde-corps...	NA	☺	☹	☹
2.2 Installation électrique générale: différentiels, fusibles, mise à la terre, signalisation...	NA	☺	☹	☹
2.3 Etat du matériel électrique: fils, câbles, rallonges, prises de terre...	NA	☺	☹	☹
2.4 Etat des appareils électriques: lampes, chauffages d'appoint, percolateur, accessoires informatiques...	NA	☺	☹	☹
2.5 Risques incendie et explosion: produits inflammables, flammes (cigarettes, bougies) , étincelles, installation de chauffage, chauffages d'appoints mobiles et électriques...	NA	☺	☹	☹
2.6 Les moyens de lutte: extincteurs, couvertures...	NA	☺	☹	☹
2.7 L'évacuation en cas de danger: (portes, fenêtres, issues de secours): libres, accessibles, non encombrées	NA	☺	☹	☹
2.8 Le plan de prévention des risques: adapté au télétravail à domicile (procédure en cas d'accident, intervention des assurances...)	NA	☺	☹	☹
2.9 Les premiers soins: boîte de secours	NA	☺	☹	☹
2.10 Autres	NA	☺	☹	☹

Que faire de concret pour améliorer?

3. LES CONDITIONS DE TRAVAIL AU DOMICILE				
3.1	Le mobilier de bureau à domicile: de qualité ergonomique, assistance de l'employeur pour le choix et l'achat..., conditions d'intervention financière éventuelle de l'employeur claires et connues	NA	☺	☹
3.2	Information permettant de régler correctement son poste de travail avec écran et son siège: reçue, satisfaisante, claire... (voir les fiches en annexe)	NA	☺	☹
3.3	Les plans de travail: à bonne hauteur, suffisamment grands et bien dégagés. Les hauteurs des tables, étagères, plans de travail sont adaptées pour une posture de travail confortable avec épaules relâchées, nuque pas fléchie, bras le long du corps, jambes et pieds à l'aise sous les plans de travail, pieds reposant librement sur le sol ou sur un repose-pied confortable	NA	☺	☹
3.4	La liberté de mouvements: pas d'entrave latérale ou en hauteur, appui possible confortable et à bonne hauteur des cuisses et/ou des bras,	NA	☺	☹
3.5	Les sièges: de qualité, stables, en bon état, réglables, avec appui lombaire...	NA	☺	☹
3.6	La manutention de charges (déplacements domicile-bureau): <ul style="list-style-type: none"> - Matériel informatique mobile (poids adapté, données sécurisées (back up réguliers) en cas de vol ou de perte), déplacement de dossiers vs consultation à distance - Faciles à saisir (poignées, pas de bords coupants, pas glissantes...), légères, manipulées occasionnellement et sans torsion du tronc - Les charges lourdes: manipulées avec des aides mécaniques faciles à utiliser (chariots...) 	NA	☺	☹
3.7	Autres	NA	☺	☹
Que faire de concret pour améliorer?				

4. LE MATÉRIEL INFORMATIQUE ET LES LOGICIELS

4.1 Le matériel informatique: mis à disposition par l'employeur ou consignés en cas de prise en charge du coût du matériel du télétravailleur, de qualité, en bon état et performant, adapté au travail (vitesse, espace de stockage...).	NA	☺	☹	⊗
- L'écran: facile à lire, dans une position confortable (bord supérieur au niveau des yeux), monté sur un support stable et facile à régler, à 60 cm face à la personne	NA	☺	☹	⊗
- Les accessoires: souris, clavier...: de qualité et en bon état, bien localisés sur un plan de travail bien dégagé et à la bonne distance	NA	☺	☹	⊗
- Le porte document: bien positionné et disponible quand nécessaire	NA	☺	☹	⊗
- Le casque microphonique: disponible en cas de contacts téléphoniques fréquents	NA	☺	☹	⊗
- Les ordinateurs portables: équipés d'un clavier et d'une souris indépendants, sur un support permettant de voir l'écran à bonne hauteur	NA	☺	☹	⊗
- Les câbles: en ordre et en dehors des passages	NA	☺	☹	⊗
- Soutien technique et maintenance à distance (help desk), procédure d'avertissement en cas de panne ou de défaut	NA	☺	☹	⊗
4.2 Les logiciels	NA	☺	☹	⊗
- Les programmes informatiques: conviviaux, faciles et rapides à utiliser, fournis et installés par l'employeur (licences, ...)	NA	☺	☹	⊗
- Les systèmes de sauvegarde (back-up): prévus et faciles à utiliser	NA	☺	☹	⊗
- L'accès aux ressources internes et ou externes (réseaux, internet, intranet...): facile, rapide et sécurisé	NA	☺	☹	⊗
- La formation: adéquate pour tous les logiciels	NA	☺	☹	⊗
- L'assistance technique et informatique (helpdesk): disponible, facilement joignable, rapide et efficace pour tout problème	NA	☺	☹	⊗
- L'organisation du bureau "virtuel" à domicile: communications de service, traitement des appels entrants, accès à l'intranet, procédures de transfert de données et de résultats...	NA	☺	☹	⊗
4.3 La protection du matériel et des données professionnelles: moyens techniques pour protéger et préserver la confidentialité des données professionnelles (digipass...)	NA	☺	☹	⊗
4.4 Autres	NA	☺	☹	⊗

Que faire de concret pour améliorer?

5. LES RISQUES PHYSIQUES AU DOMICILE

L'éclairage des locaux et travail lui-même:				
5.1 Satisfaisant, ni trop, ni trop peu éclairé, pas de reflet (sur les tables, les surfaces métalliques, le verre...) ni éblouissement (par le soleil et les luminaires), pas d'ombres, éclairage de jour important	NA	☺	☹	☹
Le bruit:				
5.2 Conversation possible à 1m de distance à voix normale	NA	☺	☹	☹
5.3 Sources de bruits localisées à l'écart du poste de travail	NA	☺	☹	☹
5.4 Pas d'inconfort ou de distractions dû au bruit (trafic, téléphone, photocopieuse, conversations...), notamment au bruit des activités domestiques	NA	☺	☹	☹
La chaleur:				
5.5 Travail confortable avec des vêtements ordinaires (tenue normale...), sans courants d'air, ni refroidissements ou échauffements, avec atmosphère ni trop sèche ni trop humide	NA	☺	☹	☹
5.6 Autres	NA	☺	☹	☹

Que faire de concret pour améliorer?

6. L'HYGIÈNE ATMOSPHÉRIQUE (RISQUES CHIMIQUES ET BIOLOGIQUES)

6.1 Le système de chauffage, ventilation, climatisation, filtrage... : entretenus régulièrement	NA	☺	☹	☹
6.2 Les poussières et les déchets : évacués régulièrement sans être mis en suspension dans l'air	NA	☺	☹	☹
6.3 Les produits de nettoyage : cire, sprays, liquides... - Non nocifs - Récipients adéquats, étiquetés et bien utilisés - Rangés à l'écart des lieux de travail et de la cuisine - Ne causent pas de problèmes pour les utilisateurs des locaux - Sont utilisés en dehors des heures de travail	NA	☺	☹	☹
6.4 Les sources possibles de pollution : moquettes, archives, imprimante ou photocopieuses (ozone), déchets, humidificateurs, air conditionné, plantes, vermine..., connues et traitées	NA	☺	☹	☹
6.5 L'hygiène : pas de champignons ou moisissures	NA	☺	☹	☹
6.6 Le renouvellement de l'air : suffisant, l'air est frais, agréable à respirer, sans odeurs	NA	☺	☹	☹
6.7 Les fumeurs : - la personne évite de fumer dans son local de travail - autrement, le local est bien ventilé	NA	☺	☹	☹
6.8 Autres	NA	☺	☹	☹

Que faire de concret pour améliorer?

7. LE CONTENU DU TRAVAIL

Le travail:	NA	☺	☹	☹
7.1 Le télétravailleur sait exactement quel est son travail et son rôle	NA	☺	☹	☹
7.2 Il correspond au niveau de formation du télétravailleur	NA	☺	☹	☹
7.3 Il permet au télétravailleur d'utiliser et de développer ses compétences	NA	☺	☹	☹
7.4 Il est intéressant et diversifiant	NA	☺	☹	☹
7.5 Les décisions: en nombre limité, pas trop difficiles à prendre; vitesse de réaction nécessaire normale; le télétravailleur peut demander de l'aide	NA	☺	☹	☹
7.6 Les responsabilités: connues, ni trop lourdes, ni trop légères	NA	☺	☹	☹
7.7 Les erreurs: le télétravailleur peut corriger lui-même ses erreurs	NA	☺	☹	☹
7.8 Les informations et la formation: suffisantes sur les procédures, les risques et la prévention, adaptées à la pratique du télétravail (organisation d'un bureau "virtuel": techniques et procédures de communication, sécurisation des données, recours au help desk, formulaires informatisés...)	NA	☺	☹	☹
7.9 Gestion autonome des tâches: objectifs intermédiaires, auto-évaluation, autodiscipline, horaires, prise de pauses...	NA	☺	☹	☹
7.10 Planification de la journée de télétravail: - Avant: fixation des objectifs, disposition de l'équipement, accès aux données et à la documentation... - Pendant: déroulement de la journée: timing, méthode de travail, pauses, auto-évaluation, reporting... - Après: restitution des résultats...	NA	☺	☹	☹
7.11 Autres	NA	☺	☹	☹

Que faire de concret pour améliorer?

8. LES CONTACTS AVEC LES COLLÈGUES ET L'ENVIRONNEMENT PSYCHOSOCIAL

8.1 Les journées de télétravail <ul style="list-style-type: none"> - Journées de télétravail connues (de tous) suffisamment à l'avance (régularité, journées "ad hoc"...) - Durée de travail connue et validée - Horaire flexible dans des limites déterminées et connues de tous - Traitement réservé aux prestations supplémentaires - Plages horaires pendant lesquelles le télétravailleur doit être joignable 	NA	☺	☹	☹
8.2 La fréquence du télétravail <ul style="list-style-type: none"> - En alternance: périodicité connue de tous, procédure pour faire varier les jours de télétravail - Occasionnel: circonstances, procédure d'autorisation, information des collègues - Permanent: circonstances particulières 	NA	☺	☹	☹
8.3 Les relations de travail <ul style="list-style-type: none"> - Télétravailleurs associés régulièrement à la concertation sur le travail - Télétravailleurs non isolés du groupe de travail (moyens de communication pendant le travail) 	NA	☺	☹	☹
8.4 Les évaluations <ul style="list-style-type: none"> - Critères clairs et acceptés d'appréciation des performances des télétravailleurs (visibilité du travail effectué à domicile) - Pas de contrôle direct du télétravailleur (par caméra, temps machine...) 	NA	☺	☹	☹
8.5 Les discriminations <ul style="list-style-type: none"> - Aucune discrimination des télétravailleurs: mêmes droits à la formation et aux promotions, à la représentation syndicale 	NA	☺	☹	☹
8.6 Le conseil d'entreprise et CPPT <ul style="list-style-type: none"> - Information régulière sur l'extension et les conditions du télétravail 	NA	☺	☹	☹
8.7 Les problèmes psychosociaux <ul style="list-style-type: none"> - Mesures permettant d'éviter l'isolement social des télétravailleurs (dispositif informationnel, temps collectifs, périodicité du télétravail...) - Evaluation des implications sur la vie privée (enquête auprès des télétravailleurs, limitations du temps de travail et de disponibilité à l'égard du travail, moyens de communication spécifiques et indépendants pour le travail) - Visibilité du travail effectué à domicile (au bureau et dans la sphère privée) 	NA	☺	☹	☹
8.8 Autres	NA	☺	☹	☹

Que faire de concret pour améliorer?

LES ACTIONS CONCRÈTES

que le télétravailleur prend lui-même pour améliorer ses conditions de travail.

1.

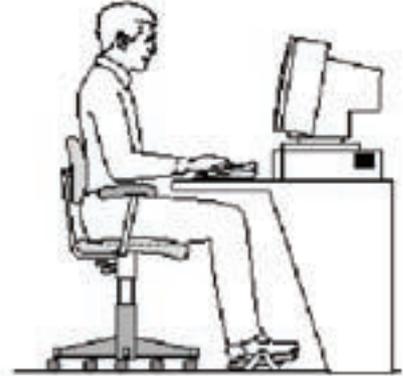
2.

3.

...

FICHE 2 (OBSERVATION): La posture idéale de travail

- Les pieds reposent fermement sur le sol ou sur un repose-pied
- Les jambes sont libres de bouger sous le plan de travail
- Les genoux sont approximativement à angle droit et libres de bouger sous le plan de travail
- La personne est assise au fond du siège
- Les cuisses sont horizontales de sorte que le bord avant de l'assise n'exerce aucune compression sous les genoux
- Le tronc est droit et supporté par le dossier du siège de sorte que le poids du tronc soit en partie repris par le dossier et que le bas du dos soit courbé plus vers l'intérieur (lordose) ce qui soulage les disques intervertébraux
- Les épaules relâchées, ni poussées vers la haut ni vers l'avant, ni vers l'arrière
- Les bras pendent le long du tronc, sans abduction (écartement), ni étendus vers l'avant ou vers l'arrière
- Les coudes restent contre le corps et à 90° ou plus de façon à éviter les compressions nerveuses et à permettre de travailler, même pendant l'utilisation de la souris, sans devoir hausser les épaules ou écarter les bras
- Les avant-bras sont horizontaux et proches du corps
- Au cours de la frappe sur le clavier, les mains restent dans le prolongement normal des avant-bras, sans flexions, extensions, ni déviations
- La tête regarde constamment vers l'avant avec seulement de légères rotations latérales pour la lecture de documents (porte-documents), de sorte que les rotations importantes et répétées sont évitées:
 - elle n'est que légèrement inclinée vers l'avant
- L'opérateur peut aisément atteindre sur son plan de travail les objets dont il a besoin de manière répétée, de sorte que les rotations importantes et répétées du tronc et de la tête sont évitées
- Des informations complémentaires peuvent être obtenues sur internet à l'adresse suivante <http://www.rsi-vereniging.nl/gezond/>



FICHE 7 (OBSERVATION): Le réglage du siège

La procédure de réglage du siège est la suivante:

- S'asseoir au fond du siège
- Régler la **hauteur** de l'assise pour que
 - les pieds et les talons appuient par terre ou sur le repose-pieds
 - la cuisse soit horizontale, et ainsi permettre que l'angle aux genoux soit égal ou supérieur à 90°
- Régler la **profondeur** de l'assise (ou la profondeur du dossier) de telle sorte que la distance entre le pli du genou et le bord du siège soit environ de 4 doigts et donc qu'il n'y ait aucune compression sous les genoux
- Régler la **hauteur** du dossier de sorte que l'arrondi du dossier se trouve à la hauteur du bas dos (soutien lombaire à la hauteur de la ceinture)
- Régler l'**inclinaison** du dossier de sorte que le tronc soit dans une position confortable vertical pour la posture de travail la plus courante
- Si le siège a **une assise et un dossier réglable** en inclinaison en fonction du poids, les régler de telle façon que, lors du déplacement du corps vers l'avant (donc lors d'un changement de position), l'assise et le dossier pivotent. Le siège suit alors les mouvements du corps
 - cette fonction peut être bloquée si l'opérateur ne souhaite pas utiliser le dynamisme du siège
- Si le siège est équipé d'**accoudoirs réglables en hauteur**, les régler de sorte que l'avant-bras repose confortablement: sans hausser ou abaisser les épaules et sans inclinaison du tronc.
- Si les **accoudoirs** sont réglables en largeur, les ajuster de sorte que les bras restent le long du tronc (personnes larges ou étroites d'épaules).



FICHE 11 (OBSERVATION): Les ordinateurs portables



Posture de travail

Les portables posent un problème ergonomique spécifique par rapport aux ordinateurs de bureau, à savoir que l'écran et le clavier ne sont pas séparés. Dès lors, il est impossible d'avoir à la fois l'écran et le clavier à la bonne distance. Un compromis est alors nécessaire entre une mauvaise posture de la nuque et une mauvaise posture des mains et des poignets.

Le choix du compromis s'établit selon qu'il s'agit d'utilisateurs occasionnels ou de longue durée.

- **utilisation occasionnelle:** on privilégiera une bonne position des mains et poignets:
 - choix d'un portable de petite dimension: 12-14" et léger
 - positionnement sur une table de préférence
 - si travail sur les genoux, réglage de l'inclinaison du clavier et de l'écran pour minimiser les déviations du cou et des poignets
 - inclinaison vers l'arrière de l'écran pour une position correcte de la nuque et du dos

- **utilisation de longue durée**

- choix d'un portable de plus grande dimension: 14 – 15", en général plus lourd
- un moyen de transport sur roulettes peut être envisagé si le poids du portable, des accessoires et des documents est trop élevé
- positionnement sur un plan de travail et réglage de l'inclinaison de l'écran de manière à minimiser la flexion de la nuque
 - . un support est en général nécessaire pour surélever le portable
- si le travail dure plus de 1h par jour en un même endroit, acheter:
 - . un écran externe ou un dispositif permettant de positionner l'écran comme celui d'un ordinateur de table
 - . un clavier et une souris externes
 - . un réplicateur de ports (docking station) facilitant le raccordement du portable à ces écran, clavier et souris externes



Dans les années nonante, on pensait que le télétravail allait connaître un développement considérable. Or, l'introduction de cette forme de travail a été beaucoup plus lente que prévu et c'est seulement au cours des dernières années que le télétravail a pris son essor. S'il s'avère que cette forme particulière d'organisation du travail peut constituer une opportunité pour les employeurs et pour les travailleurs, il est alors utile de se poser quelques questions préalablement à son introduction afin de lever toutes les équivoques. L'introduction du télétravail doit faire l'objet de concertation et de négociation, tant au sein du management qu'entre le management et les représentants des travailleurs. Afin de donner aux acteurs de la concertation dans l'entreprise les outils nécessaires pour mener à bien les négociations visant à introduire du télétravail, deux documents ont été édités sur le sujet :

- La brochure **«Clés pour ...introduire le télétravail dans une entreprise»** se penche sur les aspects les plus importants auxquels les partenaires sociaux doivent prêter attention en préalable à l'introduction d'une forme de télétravail dans l'entreprise. Régulièrement mise à jour, elle prend en compte les avancées obtenues par la convention collective de travail n° 85, conclue en novembre 2005, conformément à l'accord-cadre européen sur le télétravail de 2002, et d'application depuis le 1er juillet 2006. Cette brochure s'appuie sur une étude juridique et sociologique des caractéristiques du télétravail. Elle s'intéresse plus précisément aux modalités d'un encadrement concerté du télétravail. La brochure intéressera donc tous les acteurs de l'entreprise concernés par l'introduction du télétravail, ainsi que les responsables des organisations professionnelles.

Cette brochure est disponible gratuitement et peut être demandée au Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation Sociale :

- par téléphone au 02 233 42 14 ou par fax au 02 233 42 36
- par écrit à la Cellule Publications du SPF, Rue Ernest Blerot 1 –1070 Bruxelles
- par email : publications@emploi.belgique.be
- ou téléchargée sur le site Internet du SPF <http://www.emploi.belgique.be/> thèmes «Concertation sociale» > «Information et consultation dans l'entreprise» > «Publications» (à droite de la page)

- Le rapport **«Télétravail et négociation collective»** est une recherche publiée en décembre 2005, suite au regain d'intérêt pour le télétravail dans la population et dans les sphères économique, sociale et politique. L'objectif de la recherche s'est limité à l'étude des caractéristiques du télétravail salarié, d'un point de vue juridique et sociologique, en mettant l'accent sur les modalités d'un encadrement concerté de cette forme d'organisation du travail. La combinaison des approches sociologique et juridique conduit à dresser une liste commentée des questions relevantes pour la concertation sociale, dans la perspective d'un développement maîtrisé et concerté du télétravail dans les entreprises. C'est en définitive un instrument d'aide à la négociation collective du télétravail qui est proposé au terme de cette recherche, qui a d'ailleurs donné naissance à la brochure « Clés pour... introduire le télétravail dans une entreprise ».

Ce rapport est disponible en format PDF et peut être consulté ou téléchargé sur le site Internet du SPF <http://www.emploi.belgique.be/> thèmes «Concertation sociale» > «Information et consultation dans l'entreprise» > «Publications» (à droite de la page)



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



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