

Supermarchés



SPF Emploi, Travail et Concertation sociale

STRATEGIE SOBANE - GESTION DES RISQUES PROFESSIONNELS

La stratégie **SOBANE** est une stratégie de prévention des risques à quatre niveaux (dépistage (**S**creening), **O**bervation, **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 optimaliser le temps et les efforts de l'entreprise pour rendre la situation de travail acceptable quelle que soit la complexité du problème rencontré. Ils favorisent le développement d'un plan dynamique de gestion des risques et d'une culture de concertation dans l'entreprise.

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

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

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

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

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

PROMOTEUR DU PROJET

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



Le Fonds social européen
investit dans votre avenir

Cette brochure peut être obtenue gratuitement

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

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

Deze brochure is ook verkrijgbaar in het Nederlands.

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

Production: Direction générale Humanisation du travail

Coordination: Direction de la communication

Supervision scientifique: Alain Piette

Mise en page et couverture: Sylvie Peeters

Dessin: Serge Dehaes

Impression: Rosseels Printing

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 préveteur
 - à déterminer rapidement le coût des mesures d'amélioration proposées et leur impact éventuel sur la qualité du produit et sur la productivité: pas (0), peu (€), moyen (€ €) ou élevé (€ € €).
11. Après la réunion, synthèse par le coordinateur en mettant au net
 - La liste des points à étudier plus en détails avec les priorités.
 - La liste de solutions envisagées avec indication de qui fait quoi et quand
 - Les rubriques utilisées, contenant les informations détaillées ressortant de la réunion
12. Présentation des résultats aux participants, révision, ajouts...
13. Finalisation de la synthèse.
14. Présentation à la direction et aux organes de concertation.
15. Poursuite de l'étude pour les problèmes non résolus, facteur par facteur, au moyen des méthodes de niveau 2, **Observation**, de la stratégie **SOBANE**.

Le texte suivant peut aider à préciser le but de la réunion.

"Au cours de la réunion, nous allons passer en revue tous les aspects techniques, d'organisation et de relation qui font que le travail est plus ou moins facile, efficace et agréable.

L'objectif n'est pas de savoir si c'est facile ou agréable à 20, 50 ou 100 %.

Il est de trouver ce qui peut être fait concrètement, tout de suite, dans 3 mois et plus tard pour que ce soit plus efficace et plus agréable.

Il peut s'agir de modifications techniques, de nouvelles techniques de travail, mais aussi de meilleures communications, de réorganisation des horaires, de formations plus spécifiques.

Pour certains points, nous devrions arriver à dire ce qu'il faut changer et comment concrètement le changer. Pour d'autres, des études complémentaires devront être réalisées.

La Direction s'engage à établir un plan d'actions dans le but de donner suite au mieux à ce qui sera discuté."

1. LES LOCAUX ET ZONES DE TRAVAIL

A discuter	Qui peut faire quoi de concret et quand?			
<p>Les zones de travail:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De taille moyenne et personne n'est isolé <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: rangement et ordre satisfaisants</p> <p>L'entretien général technique et ménager:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Locaux bien et régulièrement entretenus, agréables • En tenant compte des principes d'hygiène propre à l'activité du commerce <p>Les déchets:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Déchets alimentaires, déchets d'emballage • Triés et évacués correctement • Conteneurs adéquats et en nombre suffisant <p>Les sols:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En bon état: de niveau, solides, antidérapants • Permettent l'évacuation facile de l'eau <p>Les locaux sociaux:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Douches, 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 • Non encombrées, bien dégagées, non cadenassées 	<p>Aspects à étudier plus en détails:</p>			

2. 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 • Permet de travailler en sécurité • Planification satisfaisante dans le temps et dans l'espace <p>Les ordres de travail: bordereaux, listes...</p> <p>Clairs pas de contradictions</p> <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 <p>L'indépendance avec les postes voisins:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ni trop, ni trop peu • Produits alimentaires toujours bien séparés des déchets alimentaires <p>Les interactions et communications</p> <ul style="list-style-type: none"> • Au cours du travail entre travailleurs des différents postes • Faciles et libres <p>Les moyens de communication:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voix, téléphones, parlophones ... adéquats et agréables 	  

Aspects à étudier plus en détails:

3. LES ACCIDENTS DE TRAVAIL

A discuter	Qui peut faire quoi de concret et quand?	
<p>Les chutes de hauteur</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garde-corps si mezzanine... • Echelles, escabeaux: stabilité, poids... • Fixation des racks au sol, charges maximales • Chaussures antidérapantes <p>Les risques mécaniques:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Heurt, entraînement, écrasement contre les racks ou étagères • Protection des angles, glissières de sécurité <p>Les risques de coupure, sectionnement, piqûres</p> <ul style="list-style-type: none"> • Outils à main (ciseaux) adaptés pour la coupe des cartons • Si nécessaires (isolants, imperméables, anti rayonnement...) • Adaptés, disponibles, utilisés, entretenus, rangés... <p>Les vêtements de travail et équipements de protection individuelle (EPI)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vêtements de protection et chaussures adaptés au travail • Tabliers ou chasubles adaptés et bien utilisés • Bonne taille, bonne utilisation, bon entretien • Plaquettes ou cotes de mailles si utilisation de couteaux • Gants adaptés et utilisés • Cotte de maille si utilisation de couteaux • Antithermiques si manipulation de produits chauds • Contre le froid pour les chambres froides, congélateurs... • Hygiéniques pour la manipulation des produits alimentaires <p>Les procédures en cas d'accident:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Claires, connues et appliquées <p>Les analyses des accidents du travail</p> <ul style="list-style-type: none"> • Systématiques, complètes, utiles <p>Les premiers soins:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Locaux de secours, boîtes de secours, secouristes... • Bien localisés et adéquats 		  

Aspects à étudier plus en détails:

4. LES RISQUES ÉLECTRIQUES ET D'INCENDIE

A discuter	Qui peut faire quoi de concret et quand?
<p>Les risques électriques</p> <p>L'installation électrique générale:</p> <ul style="list-style-type: none"> Differentiels, fusibles, mise à la terre, signalisation, protection Fermeture des coffrets Accès réservé à un personnel qualifié <p>Le matériel et l'équipement:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fils, câbles, rallonges, connexions, batteries... Mises à la terre, entretien, isolation <p>Contrôle régulier de l'installation</p> <p>Formation</p> <ul style="list-style-type: none"> Habilitation de ceux qui interviennent sur l'installation électrique Procédures de consignation <p>Le risque incendie et explosions</p> <p>Le compartimentage des locaux, escaliers</p> <ul style="list-style-type: none"> Gaines techniques, portes coupe-feu Etat: encombrement... <p>Les matières inflammables ou explosives:</p> <ul style="list-style-type: none"> quantité, stockage, ventilation, approvisionnement, étiquetage... <p>Les sources</p> <ul style="list-style-type: none"> Flammes, sources de chaleur, étincelles, électricité statique... Signalisation, permis de feu <p>Les moyens de lutte</p> <ul style="list-style-type: none"> Détection et extinction automatique, extincteurs, dévidoirs, bornes d'incendie..., signalisation Adaptes, en nombre suffisant, accessibles, signalés <p>L'équipe d'intervention interne: formée, disponible</p> <p>Les consignes en cas d'incendie</p> <ul style="list-style-type: none"> Plans d'évacuation, alerte, alarme, voies et issues de secours, points de rendez-vous, tests d'évacuation... <p>La signalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> Zones de stockage, moyens de lutte, issues et éclairage de secours, plans par étage ... 	<p>(:(</p> <p>(:)</p> <p>(:)</p>

Aspects à étudier plus en détails:

5. LE MATÉRIEL DE TRAVAIL, LES Outils, LES MACHINES

A discuter	Qui peut faire quoi de concret et quand?	
<p>Le matériel, outils et machines</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adéquat pour chaque opération • Adapté au travailleur • En bon état: entretien régulier; vérification approfondie annuelle • Mis à l'écart en cas de problèmes (cordons abîmés, fissures, déchirures, usure générale...) • Facile à utiliser sans fatigue des mains ou des bras • Pas d'éléments qui peuvent blesser • Pas trop lourd; pas de vibrations • Adapté aux gauchers <p>La formation des travailleurs:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A l'utilisation la plus sûre et la plus efficiente du matériel et des machines 	<p>Qui peut faire quoi de concret et quand?</p>	  

Aspects à étudier plus en détails:

6. LES POSITIONS DE TRAVAIL

A discuter	Qui peut faire quoi de concret et quand?	
<p>La répétition des mêmes gestes: pas en continu</p> <p>Les positions de travail: confortables:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le dos droit: pas de flexions ou torsions • La tête droite: pas de flexions, extensions, rotations • Les épaules relâchées: pas haussées • Les bras près du corps pas écartés ou levés • Les mains en position normale: non fléchies • Les deux pieds sur le sol ou un repose-pied • Pas de travaux à genoux ou accroupi • Les positions défavorables ne sont pas fréquentes <p>Les hauteurs de travail: (tables, bureaux, étagères, machines-outils...) permettent cette position idéale</p> <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>Si en position debout:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pas de gêne dans les mouvements • Appui confortable possible des cuisses et/ou des bras sur des surfaces à bonne hauteur <p>Les aides:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escabeaux... disponibles pour le travail en hauteur • Stables, solides, faciles à utiliser en sécurité (chutes) 		  

Aspects à étudier plus en détails:

7. LES EFFORTS ET LES MANUTENTIONS

A discuter	Qui peut faire quoi de concret et quand?
<p>Les gestes et efforts:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pas brusques ni importants • Sans déplacements rapides ou répétés <p>Les efforts des mains:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modérés, pas de torsion des poignets • Jamais de coup avec le talon de la main <p>Les charges:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Légères et équilibrées (liquides, taille des sacs...) • Confortables à saisir: bonnes poignées, pas de bords coupants, pas glissants, pas trop chaud ou trop froid ... • À bonne hauteur: saisie et dépôse à hauteur de la ceinture • Pas de torsion ou inclinaison du tronc • Portées seulement sur de courtes distances <p>La formation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adaptées aux conditions de manutention propres aux postes de travail • Bonnes positions de travail, forces, travail à 1 ou 2 mains.... <p>La fatigue en fin de journée: acceptable</p>	<p>Qui peut faire quoi de concret et quand?</p>  <p>Aspects à étudier plus en détails:</p>

8. L'ÉCLAIRAGE

A discuter

L'éclairage dans les locaux et du travail lui-même

- Ni trop ni trop peu; suffisant pour voir les détails du travail
- Mais pas trop important

La lumière du jour et la vue à l'extérieur: satisfaisant

Pas d'ombres sur le travail

Pas de reflet ni éblouissement:

- Sur les tables, les surfaces métalliques ou en verre, les feuilles de plastique, les fenêtres, les écrans...
- En particulier par le soleil, fenêtres avec pare-soleil

• Pas de vue directe des sources de lumière

L'uniformité de l'éclairage:

- Des zones de travail et de passage (escaliers...)
- Des luminaires:

• Propres, nettoyés régulièrement

• Lampes ou tubes défectueux remplacés rapidement

Le travail sur écran d'ordinateur:

- L'écran n'est ni face ni dos à une fenêtre ou à une source importante de lumière

Qui peut faire quoi de concret et quand?

Aspects à étudier plus en détails:



9. LE BRUIT ET LES AMBIANCES THERMIQUES

A discuter	Qui peut faire quoi de concret et quand?	
<p>Le bruit</p> <p>La facilité pour se parler</p> <p>L'inconfort ou les distractions</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trafic, téléphones, conditionnement d'air, conversations... <p>Les moyens de communication:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiennent compte du bruit ambiant <p>Les machines ou installations bruyantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bien entretenues, capotées, le plus à l'écart possible des postes de travail <p>Les ambiances thermiques</p> <p>La température:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ni trop chaud ou froid, pas de variations importantes <p>L'humidité: ni trop sec ou humide</p> <p>Pas de courants d'air: par les fenêtres et portes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ventilation dans les locaux à basses températures (chambre froide, congélateur...) <p>Les sources de froid, chaleur ou humidité:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eliminées: eau, vapeur; machines, soleil... <p>Les vêtements de travail:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Confortable: bleu de travail, tablier de labo... <p>Les boissons: disponibles s'il fait trop chaud ou trop froid</p>		   Aspects à étudier plus en détails:

10. L'HYGIÈNE ATMOSPHERIQUE risques chimiques (solides, liquides ou gaz) et biologiques (denrées alimentaires, sang...)

A discuter	Qui peut faire quoi de concret et quand?
<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, spray, liquides...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Non nocifs • Récipients adéquats, étiquetés et bien utilisés • Rangez à l'écart des lieux de travail, du réfectoire et de la cuisine • Rangez en tenant compte des incompatibilités • Ne causent pas de problèmes pour les utilisateurs des locaux • Sont utilisés en dehors des heures de travail <p>Le système de chauffage, ventilation, climatisation, filtrage...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entretenue régulièrement <p>Les sources possibles de pollution</p> <ul style="list-style-type: none"> • Déchets, humidificateurs, air conditionné, ... • Communes et traitées • Produits anti-vermine convenablement répartis dans les locaux <p>L'hygiène</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personne ne mange sur le lieu de travail • Pas de champignons ou moisissures • Hygiène sanitaire: nettoyage des mains, des ongles, ... <p>Le renouvellement de l'air: suffisant</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'air est frais, agréable à respirer, sans odeurs <p>La signalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adéquate et respectée: interdiction de fumer, locaux à risque, ... <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 	  

Aspects à étudier plus en détails:

11. L'AUTONOMIE ET LES RESPONSABILITÉS INDIVIDUELLES

A discuter	A discuter
<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"> • Du caractère imprévisible des événements <p>Les décisions</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le nombre de choix est limité • Les informations sont disponibles • Elles ne sont pas trop difficiles à prendre • La vitesse de réaction nécessaire est normale <p>Les responsabilités</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chacun connaît les siennes et les apprécie • Ni trop lourdes, ni trop légères <p>Les erreurs</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chacun corrige lui-même ses erreurs éventuelles 	<p>Aspects à étudier plus en détails:</p> 

12. LE CONTENU DU TRAVAIL

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

13. LES CONTRAINTE S DE TEMPS

A discuter	Qui peut faire quoi de concret et quand?
<p>Les horaires et le programme de travail</p> <ul style="list-style-type: none"> Connus suffisamment à l'avance Flexibles dans des marges déterminées <p>Le rythme de travail: pas excessif</p> <ul style="list-style-type: none"> Le travail en retard peut être résorbé rapidement <p>L'autonomie du groupe: il s'organise lui-même concernant:</p> <ul style="list-style-type: none"> Les horaires et les congés La répartition du travail, les pauses, les rotations La récupération des retards de production Les heures supplémentaires Les creux et pics de travail Le travail supplémentaire ou en dernière minute <p>Les interruptions dans le travail:</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. 	   <p>Aspects à étudier plus en détails:</p>

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

A discuter	Qui peut faire quoi de concret 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 travailleurs 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 des travailleurs:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encouragées, entendues et suffisamment prises en compte • Les problèmes sont signalés. <p>Les évaluations:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chacun sait comment son travail est évalué • Quand et comment il est contrôlé • Il en connaît les critères et les conséquences • Chacun est informé des résultats de son évaluation • Le travail de chacun est suffisamment apprécié 	  

Aspects à étudier plus en détails:

15. L'ENVIRONNEMENT PSYCHOSOCIAL

A discuter	Qui peut faire quoi de concret et quand?
<p>La relation avec la clientèle: cordiale</p> <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 la forme physique ou de maladies • 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,...) • Tous les travailleurs sont globalement satisfait(s) <p>Le risque d'agression, de hold-up:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transfert d'argent • Procédure connue et adéquate 	  

Aspects à étudier plus en détails:

16. LA RÉCEPTION DES MARCHANDISES

A discuter	Qui peut faire quoi de concret et quand?
<p>Le protocole de sécurité des opérations de chargement et de déchargement</p> <ul style="list-style-type: none"> Lieux et les modalités de livraison: accès et de stationnement Caractéristiques et équipements des véhicules Répartition des tâches de chargement / déchargement Matériel utilisé pour le chargement / déchargement Responsable dans l'entreprise d'accueil Conditionnement de la marchandise Consignes de sécurité et les moyens de secours Organisation des livraisons dans le temps <p>Les livreurs</p> <ul style="list-style-type: none"> Local de séjour du conducteur pendant la livraison : sanitaire... <p>Les quais de déchargement</p> <ul style="list-style-type: none"> Larges et en bon état Bien localisés en dehors des voies de passage Emplacements des camions clairement marqués au sol Immobilisation des véhicules et arrêt du moteur Système de mise à niveau entre l'intérieur du camion et le quai de déchargement: disponible, efficace et utilisé <p>Le déchargement</p> <ul style="list-style-type: none"> Port des EPI: chaussures, casque, lunettes de sécurité Eclairage suffisant de l'intérieur du camion Evacuation directe de tout paquet, carton, récipient abîmé Nettoyage direct de tout déversement (poudres, liquides...) Interdiction absolue de fumer <p>Le matériel de déchargement</p> <ul style="list-style-type: none"> Tire-palettes, chariots élévateurs adéquats et bien utilisés 	<p>Qui peut faire quoi de concret et quand?</p>   

Aspects à étudier plus en détails:

17. LES ENGINS DE TRANSPORTS: chariots, monte-charges, transpalettes manuels ou électriques...

A discuter	Qui peut faire quoi de concret et quand?	
<p>Les voies de circulation</p> <ul style="list-style-type: none"> Bien séparées pour les personnes, chariots, véhicules Assez larges, bien délimitées et marquées au sol Non encombrées par des objets, caisses, palettes... Bonne visibilité et en bon état (seuils de portes, trous...) <p>Les engins mécaniques: adéquats pour le travail à réaliser</p> <ul style="list-style-type: none"> Palans, chariots à pousser plutôt qu'à tirer...pour les charges lourdes ou instables Courroies, tapis roulant...pour les transports fréquents De qualité, bien situées et faciles et rapides à utiliser Pneus, suspensions, sièges...en bon état, entretenus et vérifiés périodiquement <p>Les commandes: boutons, manettes, pédales...</p> <ul style="list-style-type: none"> Faciles et confortables à utiliser Respectent des stéréotypes: aiguille mobile de gauche à droite, vert = marche à droite, rouge = arrêt, sens de la commande... Niveau sonore ou intensité lumineuse adéquate Systèmes d'arrêts d'urgence (boutons, câbles...) présents et facilement accessibles <p>Les utilisateurs des engins de transport</p> <ul style="list-style-type: none"> Formation adéquate: engins, véhicules, bien utilisés Permis quand exigé (caristes) 		  

Aspects à étudier plus en détails:

18. LES RÉSERVES DE MARCHANDISES

A discuter	Qui peut faire quoi de concret et quand?
<p>Les espaces</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suffisants (armoires...) et facilement accessibles • Allées suffisamment larges pour les manœuvres des engins • Marquage au sol des zones de circulation et de stockage <p>Le compartimentage</p> <ul style="list-style-type: none"> • Logique par famille de produits et selon la fréquence d'utilisation • Séparation des produits alimentaires, toxiques, inflammables... <p>Les déchets: cartons, liens...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Triés et évacués correctement • Conteneurs adéquats, en nombre suffisant et bien localisés • Tout paquet, carton, récipient abîmé est évacué directement • Tout déversement (poudres, liquides...) est directement nettoyé <p>Les EPI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Port de casque et chaussures de sécurité par toute personne travaillant ou de passage dans la réserve <p>Inspections</p> <ul style="list-style-type: none"> • Régulières des stocks: corrosion, humidité, moisissure, gonflement... <p>Interdiction absolue de fumer</p>	<p>Qui peut faire quoi de concret et quand?</p> <p>Aspects à étudier plus en détails:</p> 

19. LES RACKS, ÉTAGÈRES...DISPOSITIFS DE STOCKAGE

A discuter	Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?
<p>La stabilité</p> <ul style="list-style-type: none"> Fixation au sol Entretoises de stabilité en hauteur <p>La sécurité</p> <ul style="list-style-type: none"> Indication de la charge admissible Sabots de protection des piliers Caillebotis de protection au dessus des passages Protections latérales par des grillages ou filtres, contre la chute des objets stockés Interdiction totale de monter sur les racks <p>Les palettes</p> <ul style="list-style-type: none"> Adaptées et en bon état Non surchargées Charges les plus lourdes rangées en bas Stockage en hauteur uniquement de produits sous films plastiques <p>Le stockage</p> <ul style="list-style-type: none"> Respect des poids limites Fonction du conditionnement et des formes Par recouvrement plutôt qu'empilement des produits 	  

Aspects à étudier plus en détails:

20. LES CHAMBRES FROIDES

A discuter	Qui peut faire quoi de concret et quand?
<p>L'espace</p> <ul style="list-style-type: none"> Ouverture toujours possible de l'intérieur; même si la porte est fermée à clé ou bloquée de l'extérieur Affichage en permanence de la température en dehors et à l'intérieur Vitesse d'air limitée à 1 m/s Eclairage de sécurité et indication lumineuse de la position de la porte Pas d'accumulation de glace ou de givre <p>L'organisation du travail</p> <ul style="list-style-type: none"> Durée de travail limitée et pauses régulières pour se réchauffer <p>L'équipement</p> <ul style="list-style-type: none"> Équipement utilisable en portant des gants ou moufles Poignées et barres en métal recouvertes d'un isolant thermique <p>Les EPI</p> <ul style="list-style-type: none"> Port de vêtements de protection quelle que soit la durée de séjour dans la chambre froide si la température est < 4°C Port de gants si la température est < 10°C Boissons chaudes disponibles Pommade hydratante pour les lèvres et le visage pour prévenir les gercures Aucun contact de la peau nue avec des objets à une température < 7°C, surtout les métaux, la glace et les liquides très volatiles 	<p>Qui peut faire quoi de concret et quand?</p>  <p>Aspects à étudier plus en détails:</p>

21. LES ATELIERS DE PRÉPARATION (BOUCHERIE, CHARCUTERIE, PÂTISSERIE, POISSONNERIE)

A discuter	Qui peut faire quoi de concret et quand?	
<p>Les machines</p> <ul style="list-style-type: none"> • Scies à ruban, pétrin, hachoirs, fours... • Conformes et régulièrement entretenues mécaniquement • Toujours correctement assemblées avant opération • Utilisation en permanence des organes de sécurité • Toujours débranchées avant d'être nettoyées <p>Les couteaux</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toujours aiguisés et affûtés • Rangés dans des racks ou tiroirs quand non utilisés • Utilisation de gants appropriés pour certaines tâches identifiées <p>Les manutentions</p> <ul style="list-style-type: none"> • Moyens de manutention adaptés <p>Les tables de découpe</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adaptées (dimensions, matériau), en bon état • Ajustable en hauteur ou à bonne hauteur moyenne <p>L'entretien</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entretien régulier des machines • Nettoyage immédiat de tout produit tombé sur le sol, en particulier: sang, graisses, pâte, crèmes... • Système prévu au sol pour l'évacuation des eaux <p>Les EPI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tabliers ou chasubles adaptés et bien utilisés • Gants adaptés et utilisés <p>La formation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilisation des couteaux: choix du couteau, direction du mouvement, position de travail... • Nettoyage des machines: démontage, montage • Formation à la manutention appropriée au poste de travail 		  

Aspects à étudier plus en détails:

22. LA MISE EN RAYONS

A discuter	Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?	
<p>Les rayons</p> <ul style="list-style-type: none">• Répartition des produits en fonction des fréquences d'utilisation<ul style="list-style-type: none">• En haut: produits légers peu vendus• Entre 50 et 160cm: produits très vendus• En bas: produits lourds peu utilisés <p>Les échelles, escabeaux</p> <ul style="list-style-type: none">• Stables, adéquats, disponibles, utilisés• Interdiction absolue de monter sur des rayons ou sur des cagettes, boîtes... <p>La manutention</p> <ul style="list-style-type: none">• Poids maximal à manipuler étudié en fonction des hauteurs• Moyens de manutention adaptés et utilisés: chariots élévateurs, transpalette, chariots ...• Gants adaptés à la prise en sécurité des produits <p>La formation</p> <ul style="list-style-type: none">• Formation à la manutention appropriée au poste de travail• Evaluation du poids avant toute manutention		  

Aspects à étudier plus en détails:

23. LES ILOTS

Qui peut faire quoi de concret et quand?	A discuter		
<p>Les trancheuses</p> <ul style="list-style-type: none"> Toujours correctement assemblées avant opérations Utilisation en permanence des organes de sécurité Toujours débranchées avant d'être nettoyées Remise à O du réglage de l'épaisseur quand la machine n'est pas utilisée <p>Les couteaux</p> <ul style="list-style-type: none"> Toujours aiguisés et affûtés Rangés dans des racks ou tiroirs quand non utilisés Utilisation de gants appropriés pour certaines tâches identifiées <p>Les manutentions</p> <ul style="list-style-type: none"> Disposition des produits lourds près du plan de travail plutôt qu'à l'avant du présentoir Appui des cuisses sur le plan de travail lors de la saisie des produits dans le présentoir <p>L'entretien</p> <ul style="list-style-type: none"> Débranchement électrique avant tout entretien Entretiens régulier des trancheuses et autres machines Raclettes adéquates pour le nettoyage du présentoir sans se pencher ou se tordre Nettoyage immédiat de tout produit tombé sur le sol, en particulier sang, graisses, ... <p>Les EPI</p> <ul style="list-style-type: none"> Tabliers ou chasubles adaptés et bien utilisés Gants adaptés et utilisés <p>La formation</p> <ul style="list-style-type: none"> Utilisation des couteaux: direction, position, ... Nettoyage des machines: démontage, montage Prises des produits dans le présentoir en minimisant les torsions, inclinaisons, ... Formation à la manutention appropriée au poste de travail 			<p>Aspects à étudier plus en détails:</p> 

24. LES DÉMONSTRATEURS

A discuter	Qui peut faire quoi de concret et quand?
<p>Le stand</p> <ul style="list-style-type: none"> Sans danger: tables, pas de chariots... Espace totalement séparé de la zone des clients Poubelles adéquates en nombre suffisant aux alentours <p>Les appareils</p> <ul style="list-style-type: none"> Pas d'utilisation d'appareil dangereux:friteuse, bouilloire, appareils à flamme... Mise à la terre de tous les appareils Pas de câbles électriques dans le passage des clients <p>Les produits</p> <ul style="list-style-type: none"> Distribution des liquides chauds par des thermos à pompe fixés rigidement Echantillons surgelés gardés au froid avant usage Nettoyage immédiat de tout renversement Serviettes, essuie mains... disponibles pour les clients Le stand n'est jamais laissé sans surveillance si restent <ul style="list-style-type: none"> de la nourriture (risque de contamination) des appareils chauds (poêle,...) des appareils sous tension des objets pointus (ciseaux, ouvre-boîtes...) Recueil des gobelets, verres... dans les allées en fin de prestation 	  

Aspects à étudier plus en détails:

25. LES CAISSES

A discuter	Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?
<p>La disposition générale</p> <ul style="list-style-type: none"> Espace de travail suffisant pour pouvoir travailler assis ou debout Pas de restriction au niveau des bras, du corps, des jambes, en particulier en position assise, sous le plan du scanner Siège confortable et appui dorsal réglé avant le travail Travail avec le dos droit Repose-pieds adéquat disponible et bien positionné Tapis d'aménée et d'évacuation assez longs et en bon état Scanner et caisse directement en face du personnel Dispositif d'ensachage efficace Miroirs bien localisés pour vérifier les chariots Tapis de sol antifatigue disponibles <p>Le scannage</p> <ul style="list-style-type: none"> Équipement en parfait état de marche Nettoyage du scanner dès que nécessaire Scannage réalisé par simples glissements des produits <ul style="list-style-type: none"> Saisir les produits avec 2 mains plutôt qu'avec les doigts Sans étendre trop les bras pour la prise des produits Sans soulever les produits Sans recherche du code barres, ni rotation des produits Scannage correct pour plus de 98% des produits Scanner à main pour les objets volumineux Manipulation des objets lourds (>5kg) en position debout <p>L'organisation temporelle du travail</p> <ul style="list-style-type: none"> Pauses, rotations, polyvalences <p>La formation: le personnel est bien formé à</p> <ul style="list-style-type: none"> Ajuster son siège, s'asseoir droit et utiliser l'appui dorsal Alternner entre les positions assise et debout Scanner à deux mains en évitant les positions asymétriques <p>Les clients</p> <ul style="list-style-type: none"> Formation à l'accueil et à la gestion des conflits et des agressions 	  

Aspects à étudier plus en détails:

BILAN FINAL

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

Situation de travail:

1. Les locaux et zones de travail			
2. L'organisation du travail			
3. Les accidents de travail			
4. Les risques électriques et d'incendie			
5. Le matériel de travail, les outils, les machines			
6. Les positions de travail			
7. Les efforts et les manutentions			
8. L'éclairage			
9. Le bruit et les ambiances thermiques			
10. L'hygiène atmosphérique			
11. L'autonomie et les responsabilités individuelles			
12. Le contenu du travail			
13. Les contraintes de temps			
14. Les relations de travail au sein du personnel et avec la hiérarchie			
15. L'environnement psychosocial			
16. Le réception des marchandises			
17. Les engins de transports			
18. Les réserves de marchandises			
19. Les racks, étagères...dispositifs de stockage			
20. Les chambres froides			
21. Les ateliers de préparation (boucherie, charcuterie, pâtisserie, poissonnerie)			
22. La mise en rayons			
23. Les ilots			
24. Les démonstrateurs			
25. Les caisses			

SYNTHÈSE DES AMÉLIORATIONS PROPOSÉES ET DES ÉTUDES COMPLÉMENTAIRES À RÉALISER

Reportez ici les actions concrètes susceptibles d'être prises directement, indiquées dans le cadran droit des 25 rubriques.
Ainsi que les aspects à approfondir par une Observation détaillée, indiqués dans le cadre inférieur des 25 rubriques.

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

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



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