

Secteur tertiaire



STRATEGIE SOBANE - GESTION DES RISQUES PROFESSIONNELS

La stratégie **SOBANE** est une stratégie de prévention des risques à quatre niveaux (dépistage (**S**creening), **O**Bservation, **A**nalYse, **E**xpertise).

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

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

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

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

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

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

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

PROMOTEUR DU PROJET

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



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

Cette brochure

peut être obtenue gratuitement

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

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

Deze brochure is ook verkrijgbaar in het Nederlands.

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

Production: Direction générale Humanisation du travail

Coordination: Direction de la communication

Supervision scientifique: Alain Piette

Mise en page et couverture: Sylvie Peeters

Dessin: Serge Dehaes

Impression: Boone-Roosens

Diffusion: Cellule Publications

Editeur responsable: SPF Emploi, Travail et Concertation sociale

H/F

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

© SPF Emploi, Travail et Concertation sociale

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





Procédure d'utilisation

1. Information par la direction sur les objectifs poursuivis et engagement de celle-ci de tenir compte des résultats des réunions et des études.
2. Accord du Comité de prévention et de protection au travail.
3. Définition d'un "service" ou d'une section d'un service regroupant quelque 10 à 15 personnes qui forment un système de travail, c.-à-d. qui interfèrent directement dans leur travail.
4. Désignation d'un coordinateur par la direction avec l'accord du personnel.
5. Préparation du coordinateur: Il adapte éventuellement l'outil à la situation de travail en modifiant des termes, en éliminant certains aspects non concernés, en transformant d'autres ou encore en ajoutant des aspects supplémentaires.
6. Constitution d'un groupe de travail avec de personnes-clés de la situation de travail concernée, désignés par leurs collègues et leurs représentants et de personnes d'encadrement technique choisis par la direction. Il comprend au moins un homme et une femme en cas de groupe mixte.
7. Le document "Invitation" (voir annexe) est remis aux membres du groupe de travail de manière à les informer des objectifs de la réunion Déparis et à préciser leur rôle.
8. Réunion du groupe de travail dans un local calme près des postes de travail.
9. Explication claire par le coordinateur du but de la réunion et de la procédure.
10. Discussion sur chaque rubrique en se concentrant sur les aspects repris sous cette rubrique et en s'attardant, non pas à porter un score, mais
 - à ce qui peut être fait pour améliorer la situation, par qui et quand
 - à ce pour quoi il faut demander l'assistance d'un préventeur
 - à déterminer rapidement le coût des mesures d'amélioration proposées et leur impact éventuel sur la qualité du produit et sur la productivité: pas (0), peu (€), moyen (€ €) ou élevé (€ € €).
11. Après la réunion, synthèse par le coordinateur en mettant au net
 - La liste des points à étudier plus en détails avec les priorités.
 - La liste de solutions envisagées avec indication de qui fait quoi et quand
 - Les rubriques utilisées, contenant les informations détaillées ressortant de la réunion
12. Présentation des résultats aux participants, révision, ajouts...
13. Finalisation de la synthèse.
14. Présentation à la direction et aux organes de concertation.
15. Poursuite de l'étude pour les problèmes non résolus, facteur par facteur, au moyen des méthodes de niveau 2, **Observation**, de la stratégie **SOBANE**.

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

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

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


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

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

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

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

1. LES LOCAUX ET ZONES DE TRAVAIL

	Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?
<p>A discuter</p> <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"> • Tirés 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>Aspects à étudier plus en détails:</p>	

2. L'ORGANISATION DU TRAVAIL

Qui peut faire quoi de concret et quand?

A discuter

L'organisation du travail

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

Les circonstances de travail

- Le lieu, les outils, le matériel, les stocks, les imprévus, les demandes extérieures, le temps...
- Permettent d'appliquer les procédures de travail normales et de faire un travail de qualité
- Possibilités de s'isoler pour des tâches demandant plus de concentrations

L'approvisionnement des postes

- Formulaires, dossiers, papiers, cartouches d'encre...
- Stocks tampons ni trop grands ni trop petits

L'indépendance avec les postes voisins

- Ni trop, ni trop peu

Les interactions et communications au cours du travail entre personnes des différents postes: faciles et libres

Les moyens de communication




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

Les bureaux paysagers




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

Aspects à étudier plus en détails:






3. LES RISQUES D'ACCIDENT	
A discuter	Qui peut faire quoi de concret 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 Les sources: flamme nue (fumer), sources de chaleur ou d'étincelles (électricité statique...), signalisation Les moyens de lutte: détection et extinction automatique, extincteurs, évadoirs, bornes d'incendie... Le compartimentage des locaux, bâtiments, escaliers...: plans par étage, portes coupe-feu (état, encombrement...), rebouchage des ouvertures (câbles, canalisations...), ... L'équipe d'intervention interne Les consignes en cas d'incendie: alerte, alarme, voies et issues de secours, points de rendez-vous... 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>	
Aspects à étudier plus en détails:	
  	

4. LA SÉCURITÉ DES BIENS ET DES PERSONNES




	Qui peut faire <u>quoi de concret</u> et <u>quand</u> ?
<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	
<p>Aspects à étudier plus en détails:</p>	<p>  </p>

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 • A 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>L'assistance technique</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assistance rapide et efficace en cas de problème 	
<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>Le service d'aide (helpdesk)</p> <ul style="list-style-type: none">• Disponible et facilement joignable, pour tout problème	
<p>Aspects à étudier plus en détails:</p>	<div style="display: flex; justify-content: space-around;">☹️😐😊</div>

7. LES POSITIONS DE TRAVAIL	A discuter	Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?
	<p>La répétition des mêmes gestes: pas en continu</p> <p>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>Aspects à étudier plus en détails:</p>	  

8. LES EFFORTS ET LES MANUTENTIONS

	Qui peut faire quoi de concret et quand?
<p>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>Aspects à étudier plus en détails:</p>	  

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

13. LE CONTENU DU TRAVAIL	Qui peut faire quoi de concret et quand?
<p>A discuter</p> <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 	
<p>Aspects à étudier plus en détails:</p>	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;">    </div>

14. LES CONTRAINTES DE TEMPS

	Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?
<p>A discuter</p> <p>Les horaires et le programme de travail</p> <ul style="list-style-type: none">• Connus suffisamment à l'avance• Permettre d'organiser sa journée de travail comme on le souhaite• Flexibles dans des marges déterminées <p>Le rythme de travail: pas excessif</p> <ul style="list-style-type: none">• Le travail en retard peut être résorbé rapidement• 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>Aspects à étudier plus en détails:</p>	

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

	Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?
<p style="text-align: center;">A discuter</p> <p>Les communications pendant le travail</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toujours possibles, tant sur le travail que sur d'autres sujets • L'organisation du travail et des espaces permet de se voir <p>La répartition du travail: équitable au sein du groupe</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chacun connaît exactement son travail et son rôle <p>L'entraide entre 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>Aspects à étudier plus en détails:</p>	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;">    </div>

16. L'ENVIRONNEMENT PSYCHOSOCIAL

Qui peut faire quoi de concret et quand?

A discuter

Les relations avec les personnes extérieures

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

Les promotions: possibles

- Selon des critères objectifs et clairs
- Connus et approuvés par tous
- Sur-base des évaluations et en fonction des performances

Les discriminations: aucune

- Ni en fonction de l'âge, du sexe ou des origines
- Ni à l'engagement, ni pour les promotions

L'emploi

- Stable

- Confiance en l'intégrité et l'avenir de l'entreprise
- Les problèmes de remplacement des absents, intérimaires sont bien traités

Les salaires

- Correspondent aux compétences et au travail réalisé

Le conseil d'entreprise et le CPPT: satisfaisants

Les problèmes psychosociaux

- Insatisfaction, stress, harcèlement, problèmes personnels...
- Les structures et procédures d'accueil existent et sont utilisées
- Des informations sont données
- Des actions préventives sont menées

Les conditions de vie en entreprise

- Permettent un développement personnel et professionnel
- Sont compatibles avec une vie privée satisfaisante (famille...)
- Tout le personnel est globalement satisfait

Aspects à étudier plus en détails:



BILAN FINAL

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

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





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