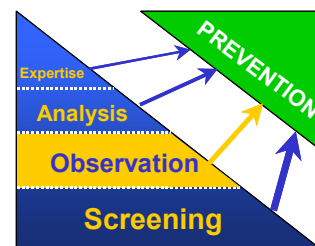


### NIVEAU 2: OBSERVATION

## INTRODUCTION

### Objectifs

- Étudier la situation en général et sur le terrain, en ce qui concerne:
  - les conditions de travail
  - les problèmes liés au travail devant écrans
- Déterminer les mesures techniques immédiates qui peuvent être prises pour prévenir/améliorer les risques
- Déterminer si une **Analyse** (niveau 3) plus approfondie
  - est nécessaire
  - avec quelle urgence
  - avec quels objectifs



### Qui?

- Les **salariés** et leur **encadrement**
- Les **personnes de l'entreprise** (encadrement, bureau d'étude, préventeurs internes) connaissant parfaitement la situation de travail

### Comment?

Une description plus détaillée de la façon de mettre en oeuvre les méthodes d'Observation se trouve dans l'introduction générale de la méthode SOBANE. Seules les directives principales sont rappelées ci-dessous.

La démarche est semblable à celle utilisée lors du niveau 1, **Dépistage Déparis** et les participants devraient être les mêmes:

1. Définition du petit groupe de postes formant une "**situation**" de travail
2. Désignation d'un **coordinateur**
3. Préparation du coordinateur: il lit la méthode d'**Observation** en détails, se forme à son utilisation et adapte l'outil à la situation de travail
4. Constitution d'un **groupe de travail** avec des travailleurs-clés et du personnel d'encadrement technique. Ce groupe comprend au moins un homme et une femme en cas de poste mixte
5. Réunion du groupe de réflexion dans un local calme près des postes de travail (pendant 2 heures en moyenne)
6. Explication claire par le coordinateur du but de la réunion et de la procédure
7. Discussion sur chaque rubrique en se concentrant sur
  - ce qui peut être fait **concrètement** pour améliorer la situation, par qui et quand
  - ce pour quoi il faudra demander **l'assistance** d'un préventeur au niveau d'**Analyse**



## OBSERVATION

La discussion porte sur la situation de travail en prenant en compte les caractéristiques des travailleurs et, en particulier, le fait qu'il s'agit d'hommes ou de femmes, de sujets jeunes, de plus âgés, de personnes connaissant la langue locale ou non...

8. Après la réunion, préparation de la synthèse des résultats par le coordinateur, en mettant au net
  - les tableaux utilisés, contenant les informations détaillées ressortant de la réunion
  - la liste de solutions envisagées avec des propositions sur **qui fait quoi** et **quand**
  - la liste des points à étudier plus en détails à un niveau 3, **Analyse**, avec les priorités.
9. Les résultats sont présentés aux participants, à la direction et au comité de prévention et de protection au travail pour révision, ajouts et décisions
10. Poursuite de l'étude pour les problèmes non résolus par la méthode de niveau 3, **Analyse**.

A défaut de pouvoir organiser une réunion de 3 à 6 personnes, le **coordinateur** conduit l'**Observation** seul ou avec une ou deux personnes et éventuellement sur le lieu même de travail. Cette solution non idéale reste utile puisqu'elle fait progresser la prévention et prépare le recours éventuel à un préventeur externe.

## Points à discuter

### 1. Description succincte de la situation de travail:

- croquis: disposition des bureaux, des luminaires, des écrans, des fenêtres...
- relevé des plaintes: fatigue, douleurs...

### 2. Recueil des informations sur les éléments suivants:

- ◇ l'espace de travail
- ◇ le plan de travail
- ◇ le siège
- ◇ le matériel informatique
- ◇ les accessoires (porte-documents...)
- ◇ les logiciels
- ◇ l'environnement physique de travail
- sur la situation **en général** et non pas le jour d'observation
- pour chaque poste de travail
- avec recherche de solutions immédiatement applicables

### 3. Synthèse: jugement de la situation de travail **dans son ensemble**:

- jugement de la situation actuelle
- bilan des actions de prévention ou d'amélioration
- jugement de la situation future
- nécessité d'une **Analyse**, niveau 3, urgence et objectifs

## Terminologie

<b>Plan de travail</b>	La table, le bureau où sont réalisées les tâches et où l'écran est généralement disposé.
<b>Matériel informatique</b>	L'écran, le clavier et la souris
<b>Accessoires</b>	Porte-documents, accoudoirs, repose-pieds...

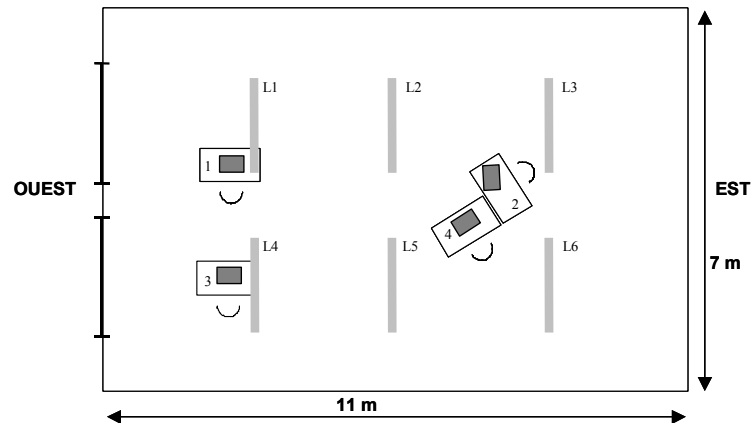
## OBSERVATION

# PROCÉDURE

### 1. Description

- Faites un **schéma** général du local de travail avec:
  - la disposition des bureaux
  - la disposition de l'éclairage: luminaires, lampes de bureau, spots...
  - la position des écrans
  - la position des fenêtres
  - la position du ou des opérateurs

(Fiche 2)



- Faites l'**inventaire des plaintes** générales les plus importantes et fréquentes: (Fiche 1)
  - fatigue des yeux, yeux irrités, lourds...
  - plaintes de la nuque, du dos
  - douleurs au niveau des poignets et des coudes...
  - fatigue générale, dépression...

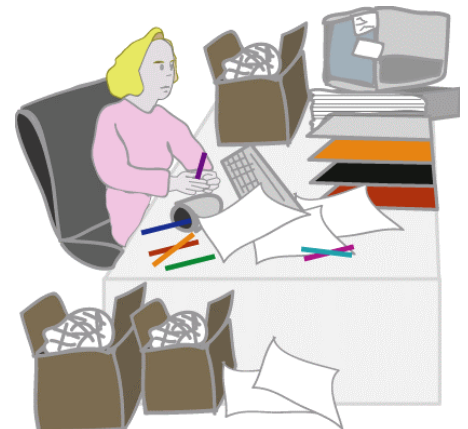
**Que faire de concret pour améliorer directement la situation ?**  
**Que faut-il étudier plus en détails ?**

### 2. L'espace de travail

(Fiche 8)

Vérifiez que:

- L'espace est suffisant autour du bureau et en général dans la pièce pour les mouvements et la circulation des opérateurs
- L'espace de rangement est suffisant pour le classement des dossiers, documents...
  - armoires fonctionnelles, tiroirs, étagères, dossiers...
- L'ordre et la propreté générale sont respectés
- La vue vers l'extérieur du bâtiment est possible
- Des possibilités d'intimité et de concentration existent:
  - pas ou peu de sources de dérangement
  - possibilités de ne pas être vu par les autres tout le temps



**Que faire de concret pour améliorer directement la situation ?**  
**Que faut-il étudier plus en détails ?**

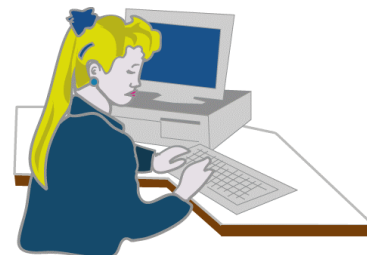
## OBSERVATION

### 3. Le bureau ou plan de travail

(Fiche 9)

Vérifiez que le bureau ou le plan de travail est:

- Suffisamment grand:
  - pour placer correctement l'écran
  - pour les autres tâches éventuelles (administration, téléphone...)
- En bon état:
  - surface mate, sans aucun reflet
  - de couleur claire: ni trop blanc, ni trop foncé
  - bord arrondi, confortable pour l'avant-bras
  - surface non abîmée et propre
- A bonne hauteur:
  - adaptée à la taille et la tâche des personnes en position assise
    - ✦ le tronc droit: non appuyé vers l'avant
    - ✦ les épaules détendues: ni relevées, ni courbées vers l'avant
    - ✦ les bras le long du corps: non tendu vers l'avant (non en extension)
    - ✦ les avant-bras horizontaux, posés sur le plan de travail
    - ✦ les pieds et talons appuyés sur le sol ou sur un repose-pieds
- Confortable pour les jambes:
  - les jambes et pieds libres de se placer confortablement et de bouger, sans heurter la table de travail ou un classeur ou un objet placés latéralement
  - possibilité de s'asseoir tout contre la table, droit face à l'écran
  - sans que les cuisses ne touchent la table



(Fiche 13)

**Que faire de concret pour améliorer directement la situation ?**  
**Que faut-il étudier plus en détails ?**

### 4. Le siège

(Fiche 6)

Vérifiez que le siège est:

- Stable: 5 points d'appui au sol
- En bon état: revêtement abîmé, ressort cassé, réglages cassés...
- Facile à déplacer: roues adaptées ou glisseurs en fonction du sol (tapis, vinyle...)
- Confortable et ajustable en fonction des dimensions de l'utilisateur
  - assise réglable en hauteur et en profondeur
  - dossier
    - ✦ suffisamment haut: pour avoir un appui du bas du dos jusqu'aux omoplates
    - ✦ réglable en hauteur pour avoir un bon support du dos
    - ✦ inclinable
  - assise ou dossier réglable en profondeur: pour avoir un espace suffisant entre le pli du genou et le bord siège
  - accoudoirs réglables en hauteur et en largeur, qui ne gênent pas la position de travail sur le bureau
- Facile à régler à partir de la position assise normale

(Fiche 7)



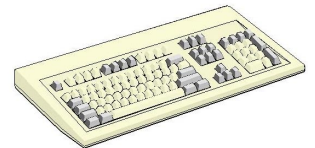
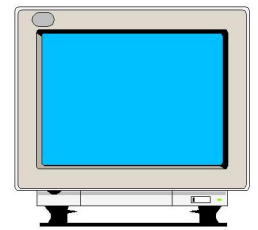
**Que faire de concret pour améliorer directement la situation ?**  
**Que faut-il étudier plus en détails ?**

## OBSERVATION

### 5. Le matériel informatique

Vérifiez:

- La qualité du matériel: (Fiche 10)
  - l'écran:
    - ✦ facile à lire
    - ✦ absence de reflets
    - ✦ affichage stable: pas de scintillement des caractères ou des images
    - ✦ possibilité de réglage des contrastes et de la clarté
    - ✦ mobile: facile à incliner et à déplacer
  - le clavier:
    - ✦ séparé de l'écran pour pouvoir organiser le poste de travail
    - ✦ type correspondant à la langue de l'utilisateur et à celle utilisée par le logiciel (QWERTY, AZERTY belge, français...)
    - ✦ stable: il reste en place pendant l'utilisation
    - ✦ touches lisibles: les lettres ne sont pas effacées
    - ✦ touches mates: pas de fatigue des yeux
    - ✦ confortable d'utilisation: pression des touches pas trop forte, assistance sonore...
  - la souris:
    - ✦ aisée à manipuler: pour éviter des problèmes à la longue au niveau du bras, du poignet, de la main et des doigts
    - ✦ ni trop grande, ni trop étroite: adaptée à la main adaptée gaucher-droitier
- les ordinateurs portables (laptop) (Fiche 11)
  - ✦ utilisation d'un clavier, d'une souris et d'un écran séparé quand le travail se fait à poste fixe
- La position du matériel (Fiche 12)
  - l'écran:
    - ✦ en face de la personne: pour ne pas devoir tourner la tête et les épaules
    - ✦ le bord supérieur de l'écran à hauteur des yeux: pour pouvoir travailler avec la tête et le dos droits, pas courbés vers l'avant, ni vers l'arrière
    - ✦ à la bonne distance de lecture: pour pouvoir maintenir le tronc droit
    - ✦ situé de façon à ce que le regard vers l'écran soit parallèle aux fenêtres (écran perpendiculaire aux fenêtres): pour éviter les reflets
    - ✦ idéalement, à gauche plutôt qu'à droite de l'opérateur si celui-ci est droitier
    - ✦ le plus possible à l'écart des fenêtres
    - ✦ entre les rangées de luminaires pour éviter ou minimaliser les reflets sur le poste de travail et sur l'écran
  - le clavier:
    - ✦ espace suffisant à l'avant du clavier pour pouvoir placer la main et le poignet sur le bureau
    - ✦ horizontal ou légèrement incliné vers l'arrière pour que la main et le poignet puissent rester droits pendant la frappe
  - la souris:
    - ✦ placée à côté du clavier
    - ✦ le bras non tendu, mais le long du torse, pour éviter les problèmes aux épaules
    - ✦ la main et l'avant-bras dans le prolongement l'un de l'autre
    - ✦ l'avant-bras appuyé sur le bureau



**Que faire de concret pour améliorer directement la situation ?**

**Que faut-il étudier plus en détails ?**

## OBSERVATION

### 6. Les accessoires de bureau

(Fiche 14)

Vérifiez:

- Le porte-documents:
  - posé à la même hauteur et à la même distance que l'écran: pour que la distance de vision reste la même
    - ✧ ou à défaut posé obliquement entre l'écran et le clavier
  - stable: pour ne pas gêner la lecture
- Le repose-pieds:
  - suffisamment solide
  - non glissant
  - plat
  - réglable en hauteur et en inclinaison
  - suffisamment large
- Le porte-écran:
  - suffisamment solide pour supporter le poids de l'écran
  - réglable en hauteur et en inclinaison
- Le casque microphonique:
  - si l'opérateur doit souvent téléphoner pendant le travail devant écran
- Le porte-clavier
  - suffisamment solide
  - suffisamment large
  - réglable en hauteur
  - avec un plateau pour la souris, proche et à la même hauteur que le clavier.



**Que faire de concret pour améliorer directement la situation ?  
Que faut-il étudier plus en détails ?**

### 7. Les logiciels

(Fiche 15)

Vérifiez que les logiciels utilisés:

- Conviennent tout à fait pour les tâches effectuées
- Sont faciles et clairs à l'emploi
- Ont fait l'objet d'une formation du personnel
- Sont correctement utilisés par le personnel

**Que faire de concret pour améliorer directement la situation ?  
Que faut-il étudier plus en détails ?**



## OBSERVATION

### 8. L'environnement physique de travail

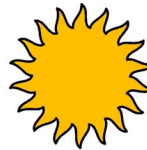
- L'éclairage (notamment la position des écrans par rapport aux sources naturelles et artificielles de lumière), est une source de problèmes souvent rencontrée lors du travail devant écrans. Pour résoudre ces problèmes, utilisez la méthode **d'Observation** de la stratégie **SOBANE** développée pour la prévention des risques liés à l'éclairage



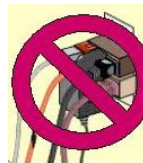
- Le bruit et les ambiances thermiques (température, humidité...) peuvent être sources d'inconfort lors du travail devant écran mais sont rarement la source de contraintes pour la santé de l'opérateur. En cas de problèmes, utilisez:
  - la méthode **d'Observation** de la stratégie **SOBANE** développée pour la prévention des risques liés au bruit



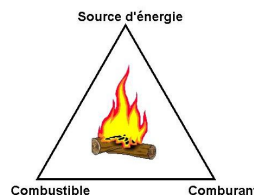
- la méthode **d'Observation** de la stratégie **SOBANE** développée pour la prévention des risques liés aux ambiances thermiques



- Les risques d'accidents par chute, glissades... sont généralement rares lors du travail devant écran. Par contre les risques liés à la présence d'appareils électriques et les risques d'incendie sont bien présents. En cas de problèmes, utilisez:
  - la méthode **d'Observation** de la stratégie **SOBANE** développée pour la prévention des risques liés à l'électricité



- la méthode **d'Observation** de la stratégie **SOBANE** développée pour la prévention des risques d'incendie



**Que faire de concret pour améliorer directement la situation ?  
Que faut-il étudier plus en détails ?**

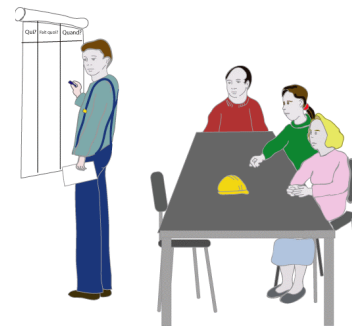
## OBSERVATION

### 9. Synthèse

Pour chaque poste de travail

Portez un **jugement** sur la situation actuelle:

- **sur base:**
  - ✦ des **Observations** réalisées ci-dessus
  - ✦ des **plaintes recueillies**
  - ✦ de **l'âge et de l'état du matériel informatique**
  - ✦ de **l'âge et de l'état du mobilier**: bureau, sièges...
  - ✦ de la **disposition du matériel informatique** sur le plan de travail et par rapport au mobilier et au local
  - ✦ des **accessoires** disponibles



- **trouvez-vous la situation:**
  - ✦ acceptable
  - ✦ à contrôler par une personne compétente (ergonome...)
  - ✦ non acceptable et à améliorer rapidement

(Fiches 3 et 4)

- **Bilan des mesures de prévention/amélioration envisagées** (Fiche 5)
  - reprenez les mesures envisagées aux sections 2 à 9 de l'**Observation**
  - précisez **qui** fait **quoi** et **quand** par ordre de **priorité**, à partir des réponses aux questions:

**Que faire de concret pour améliorer directement la situation ?**

**Que faut-il étudier plus en détails ?**

- **Risque résiduel après prévention**
  - évaluez l'état futur probable si les mesures de prévention/amélioration envisagées ci-dessus sont réellement prises
- **Nécessité** d'une **Analyse** (niveau 3) plus approfondie:
  - en tenant compte:
    - ✦ de l'efficacité des mesures de prévention/amélioration envisagées
    - ✦ du risque résiduel dans l'état futur anticipé
  - déterminez sur quoi doit porter l'**Analyse**
  - déterminez quelle en est l'**urgence**

### 10. Mesures à court terme

- Ajuster la hauteur de l'écran avec un support ou des planches, botins...
- Travailler avec les stores fermés en attendant de modifier la position de l'écran, du bureau ou du mobilier
- Réduction du temps de travail sur écran
- ...
- Pendant combien de temps?