

# Le Syndrome du bâtiment malade dans une entreprise d'assurances: Diagnostic à l'aide du guide de Dépistage participatif des risques (DEPARIS)

Mémoire présenté par Dr Ouafaa FAHSI

Pour le diplôme de CEC

Intervention Ergonomique et Gestion du Risque Professionnel

## Contenu

1.	Introduction .....	1
2.	Présentation de l'entreprise .....	2
3.	Matériel et méthodes .....	2
	a) L'approche <i>Déparis</i> .....	2
	b) La procédure utilisée .....	3
4.	Résultats .....	3
	a) Bilan de la situation de travail .....	3
	b) Propositions d'amélioration et études complémentaires à réaliser : .....	3
	c) Les tableaux <i>Déparis</i> .....	4
	d) Commentaires : .....	11
5.	Discussion des résultats : .....	12
6.	Retombées de l'intervention .....	12
7.	CONCLUSION .....	12

## 1. Introduction

Le secteur tertiaire se définit généralement en termes de relations de services comprenant des interactions avec un client. Chacune des activités qui le composent comporte des risques physiques spécifiques auxquels s'ajoute une composante psychosociale due à ces interactions.

On parle de facteurs de risques psychosociaux car ils résultent d'une combinaison entre les dimensions individuelles, collectives et organisationnelles de l'activité professionnelle, par exemple : manque de contrôle, charge de travail, rôle conflictuel ou ambigu, équipement, environnement physique, harcèlement, faible reconnaissance, violence.

D'autre part, dans le secteur tertiaire, on passe plus de 70% du temps dans un espace bâti. Pour des raisons d'économie d'énergie, les bâtiments tendent à être de plus en plus "étanches" à l'air extérieur. Depuis quelques décennies, des milliers de produits chimiques sont disséminés dans l'environnement et les matériaux de construction, induisant une augmentation régulière des allergies et de l'hypersensibilité souvent aggravées par le sentiment de claustrophobie induit par le confinement. On décrit depuis les années 1970, un syndrome lié au bâtiment, le syndrome du bâtiment malsain ou sick building syndrome qui est, dans le domaine de la santé environnementale et de la santé au travail, un syndrome décrivant un ensemble de symptômes ou de maladies médicalement inexpliquées et associées à un lieu construit.

Ce syndrome semble souvent lié au caractère neuf des bâtiments et donc peut être associé aux matériaux, colles, agencement et nouveaux usages ou systèmes.

Notre étude va porter sur une entreprise tertiaire, qui, suite au déménagement de ses locaux du centre-ville vers un quartier plutôt résidentiel, et d'un bâtiment avec ventilation naturelle vers un bâtiment hermétique avec une ventilation mécanique, a vu une augmentation du taux d'absentéisme. Les salariés étant suivis par le même

médecin du travail depuis 5 ans ne rapportaient pas de problème particulier, avec cependant un facteur stress, surtout dans le département des indemnisations des sinistres.

Après l'installation de l'entreprise dans le bâtiment neuf, des manifestations à type de gêne respiratoire, toux irritative, picotement et brûlures oculaires et cutanées, oppression thoracique et céphalées ont été observées par le médecin du travail, évoquant un SBS.

L'administration qui a la volonté de remédier à l'augmentation de l'absentéisme, nous a demandé d'évaluer les contraintes de travail et établir une stratégie de prévention et d'amélioration des conditions de travail.

## 2. Présentation de l'entreprise

La Société comprend 18 agences réparties à travers le pays avec un effectif total de 530 salariés.

L'étude porte sur le siège et l'agence de Rabat qui se trouve dans le même bâtiment. L'effectif y est de 280 personnes et celui de l'agence de 22 agents, avec 54% de femmes et une moyenne d'âge de 40 ans.

L'organigramme de l'entreprise se présente comme suit :

Le directoire dont dépendent 5 pôles :

- Pôle finance :
  - Direction comptabilité ;
  - Direction départ-achat
- Pôle développement : 3 unités
  - Développement de l'assurance-particuliers ;
  - Développement de l'assurance auto ;
  - Développement de l'assurance agricole
- Pôle indemnisation : 4 directions
  - Indemnisation auto-matériel,
  - Indemnisation accident de travail, maladie,
  - Indemnisation auto-corporelle,
  - Dépôt indemnisation maladie
- Pôle organisation et service informatique comprenant également :
  - Standard,
  - Archives.
- Pôle capital humain

Tous les salariés sont des cadres et seulement 17 personnes sont des employés.

Le personnel travaille 7 h/j, 5 j/semaine avec une flexibilité des horaires : entrée entre 8h et 9h et départ entre 16h et 17h avec une pause repas d'une heure flexible entre 12h et 14h, avec la possibilité de travailler plus en cas de besoin.

Cette société est en pleine expansion. Après avoir intégré des nouveaux locaux il y a 2 ans, une extension avoisinant les nouveaux bâtiments est en cours de construction.

## 3. Matériel et méthodes

### a) L'approche *Déparis*

L'approche se fera par le premier niveau de la stratégie SOBANE, qui est le dépistage participatif des risques professionnels.

L'approche *Déparis* consiste à identifier les principaux facteurs de risque et de remédier aux erreurs flagrantes. Nous avons pris le *Déparis* dans sa version fille spécifique au secteur tertiaire avec ses 16 tableaux. Relatifs à un certain type de risque. Chaque tableau se présente sous forme de grille avec une petite description de la situation idéale. En face de ces descriptions, le tableau comprend un espace où le coordinateur note ce qui peut être fait concrètement pour améliorer la situation de travail. Dans le 3<sup>ème</sup> cadre de chaque tableau, le coordinateur note les aspects qui nécessitent une étude plus approfondie. Enfin, l'ensemble du groupe de travail, porte un

jugement global sur la priorité avec laquelle les modifications sont à apporter et dont l'appréciation se fait à l'aide d'un système figuratif à trois niveaux de couleurs de smiley.

- Smiley vert : situation tout à fait satisfaisante.
- Smiley jaune : situation moyenne et acceptable à améliorer si possible.
- Smiley rouge : situation insatisfaisante susceptible d'être dangereuse à améliorer nécessairement.

Au terme de ces 16 rubriques, les actions et les études complémentaires décidées au cours de la discussion sont reprises dans un tableau récapitulatif avec la détermination de « qui » fait « quoi » et dans « quel délai ». Ce tableau représente le plan d'action à court, moyen et long terme dans la situation de travail.

## b) La procédure utilisée

Après l'accord de la direction, nous nous sommes assurés de son engagement à tenir compte des résultats des réunions, des études et des analyses.

Nous avons effectué une visite des lieux de travail, ce qui nous a permis de reformuler la demande initiale en l'évaluation des risques et l'élaboration d'une stratégie de prévention et d'amélioration des conditions de travail.

Nous avons sélectionné une équipe en vue de constituer un groupe de travail dont les opérateurs clés ont été désignés par leurs collègues et représentant des différents départements.

L'équipe a compris:

- Mr AAA responsable administratif
- Mr BBB responsable sécurité
- Mr XXX responsable de l'entretien du bâtiment
- Mme CCC représentante du personnel
- Mme DDD médecin du travail et animatrice du groupe

Une première réunion a permis d'expliquer le guide de concertation **Déparis** et la procédure et d'adapter le guide à la situation de travail. Lors de cette réunion, nous avons passé en revue l'ensemble des aspects de la situation de travail en discutant les différentes rubriques des 16 tableaux et en veillant à déterminer **qui** peut être fait **quoi** pour **améliorer** cette situation de travail. Finalement, une appréciation générale de la situation par rubrique est retenue selon le code couleur et les smileys en plus des points particuliers qu'il faut étudier avec plus de détail et probablement faire intervenir des spécialistes dans les prochaines réunions selon les priorités.

Cette synthèse a été présentée aux membres du groupe de travail pour accord, confirmation et ajouts de solutions. Celle-ci a été présentée 2 semaines après à la direction pour la mise en application des recommandations faites par le groupe et la mise en œuvre des plans d'action à court, moyen et long termes.

## 4. Résultats

### a) Bilan de la 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	😊
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	☹️


### b) Propositions d'amélioration et études complémentaires à réaliser :


N°	Qui?	Fait quoi?	Coût	Quand?
----	------	------------	------	--------


				Date projeté	Date réalisé
1	BBB	Prévoir 1 ou 2 bureaux pour le pôle développement	€€	1 an	
2	BBB	Placer des sticker sur les baies vitrées	€	1semaine	fait
3	AAA	Prévoir quelques bureaux isolés dans les locaux en construction	€€	Fin des travaux	
4	BBB	Prévoir une formation à l'utilisation des extincteurs	€€	1semaine	fait
5	AAA	Prévoir une aide psychologique en cas d'événements traumatisants	€€	3 mois	
6	DDD	Faire une formation et sensibilisation sur le travail sur écran	0	2 semaines	Fait
7	AAA	Prévoir une mise à jour et une actualisation des logiciels	€€	3 mois	
8	DDD	Sensibilisations aux postures défavorables	0	2 semaines	Fait
9	AAA	Investissement dans des sièges plus adaptés au travail sur écran	€€€	6 mois	
10	BBB	Huiler les roues du chariot de manutention	0	immédiatement	fait
11	XXX	Manque d'air et mauvaises odeurs au RDC et sous- sol/ à voir avec un expert	€€€	6mois	
12	AAA	Installation de l'imprimante et le photocopieur dans le local technique attenant	0	1 semaine	Fait
13	AAA	Installer des stores intérieurs	€€	1 mois	fait
14	XXX	Installer des brises soleil / à étudier avec un expert	€€€	1 an	
15	XXX	Possibilité de régler la climatisation et le chauffage manuellement / à étudier avec un expert	€€€	1an	
16	XXX	Rechercher l'origine de l'humidité / à étudier avec un expert	€€	3 mois	
17	AAA	Prévoir les entretiens annuels de la climatisation	€	1 mois	fait
18	XXX	Rechercher l'origine des moisissures et la possible pollution par les archives/ à étudier avec un expert	€€€	3mois	
19	AAA XXX	Faire vérifier l'air conditionné et l'évacuation des eaux usées, afin de supprimer les mauvaises odeurs / à étudier avec un expert	€€	3 mois	
20	AAA XXX	Prévoir interface pour absorber les doléances clients (numéro vert) / à étudier avec un expert	€€€	6 mois	
21	AAA	Prévoir des procédures en cas d'agression.	0	3mois	
22	AAA XXX	Prévoir le recours à une expertise afin de trouver une solution efficace au local hermétique et l'isolement social du bâtiment.	€€€	1 an	

### c) Les tableaux Déparis

1. Les locaux et zones de travail	
<p><b>Les bureaux et espaces de travail</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Bureau de taille insuffisante pour 8 personnes au pôle développement</li> <li>personne n'est isolé</li> <li>Rangement régulier</li> </ul> <p><b>Les locaux de réunion</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Assez grands, confortables et bien équipés</li> </ul> <p><b>Les zones réservées aux personnes extérieures:</b> visiteurs, clients...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Spacieuses, discrètes</li> </ul> <p><b>Les voies de circulation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Assez larges, bien délimitées et non encombrées</li> <li>Choc contre les portes vitrées</li> </ul> <p><b>Les accès aux zones de travail</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Faciles, directs et de largeur suffisante (&gt; 80 cm)</li> </ul> <p><b>L'encombrement:</b> satisfaisant</p> <p><b>Les espaces de rangement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Suffisants (classeurs, armoires...) et facilement accessibles</li> </ul> <p><b>L'entretien technique et ménager</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Locaux bien et régulièrement entretenus, agréables</li> </ul> <p><b>Les déchets</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Triés et évacués correctement</li> <li>Conteneurs adéquats et en nombre suffisant</li> </ul>	<p><b>Qui peut faire quoi de concret et quand</b></p> <p>AAA prévoit 1 ou 2 bureaux pour le pôle développement dans le nouveau local en cours de construction</p> <p>BBB fera placer des frises autocollantes visibles sur les portes en verre dans la semaine</p>

<p><b>Les sols:</b> En bon état: de niveau, solides, non glissants</p> <p><b>Les locaux sociaux</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Toilettes, vestiaires, réfectoire... de taille suffisante, confortables, et bien équipés</li> </ul> <p><b>Les issues de secours</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Libres, bien visibles</li> <li>Signalées par les pictogrammes adéquats</li> </ul>	
<p><b>Aspects à étudier plus en détails:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Bureau de taille insuffisante pour 8 personnes au pôle développement</li> <li>Choc contre les portes vitrées</li> </ul>	

2. L'organisation du travail	
<p><b>L'organisation du travail</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Claire et satisfaisante</li> <li>Planification satisfaisante dans le temps et dans l'espace</li> </ul> <p><b>Les circonstances de travail</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le lieu, les outils, le matériel, les stocks, les imprévus, les demandes extérieures, le temps...</li> <li>Permettent d'appliquer les procédures de travail normales et de faire un travail de qualité</li> <li>Pas de possibilités de s'isoler pour des tâches demandant plus de concentrations</li> </ul> <p><b>L'approvisionnement des postes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Formulaires, dossiers, papiers, cartouches d'encre...</li> <li>Stocks tampons ni trop grands ni trop petits</li> </ul> <p><b>L'indépendance avec les postes voisins</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>trop peu</li> </ul> <p><b>Les interactions et communications</b> au cours du travail entre travailleurs des différents postes: faciles et libres</p> <p><b>Les moyens de communication</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Voix, téléphones, ordinateurs, ... adéquats et agréables</li> <li>Préservent la confidentialité de la conversation</li> </ul> <p><b>Les bureaux paysagers</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pas de services de nature différente</li> <li>Activités requérant de la concentration séparées des services accueillant des clients ou contacts téléphoniques fréquents</li> </ul>	<p><b>Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?</b></p> <p>AAA Prévoir quelques bureaux isolés dans les locaux en construction</p> <p>Idem</p>
<p><b>Aspects à étudier plus en détails:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pas de possibilités de s'isoler pour des tâches demandant plus de concentration.</li> </ul>	

3. Les risques d'accident	
	<b>Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?</b>
<p><b>Risques électriques</b></p> <p><b>L'installation électrique générale</b></p> <p><b>Matériel:</b> fils, câbles, rallonges, prises de terre ...</p> <p><b>Equipement:</b> connexions, mises à la terre, entretien ...</p>	RAS
<p><b>Incendie et explosion</b></p> <p><b>Moyens de lutte:</b> Pas de formation à l'utilisation des extincteurs</p> <p><b>Equipe d'intervention interne</b></p> <p><b>Consignes en cas d'incendie</b></p> <p><b>La signalisation:</b> moyens de lutte, issues et éclairage de secours, plans par étage ...</p>	BBB doit prévoir une formation à l'utilisation des extincteurs dans la semaine
<p><b>Les analyses des accidents du travail:</b> systématiques, complètes, utiles</p> <p><b>Les premiers soins:</b> locaux de secours, boîtes de secours,...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pas de formation de secouristes</li> </ul>	BBB doit prévoir une formation des secouristes dans la semaine
<p><b>Aspects à étudier plus en détails:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pas de formation à l'utilisation des extincteurs</li> <li>Pas de formation de secouristes</li> </ul>	


<b>4. La sécurité des biens et des personnes</b>
--


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

<p><b>5. Le matériel informatique</b></p>	
<p><b>Les plans de travail</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• à la bonne hauteur, suffisamment grande et bien dégagés</li> <li>• Bord arrondi pour l'appui des coudes</li> </ul> <p><b>Le matériel informatique</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De qualité, en bon état et performant</li> <li>• Adapté au travail (vitesse, espace de stockage...)</li> </ul> <p><b>L'écran</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facile à lire</li> <li>• Monté sur un support stable et facile à régler</li> <li>• Pas souvent situé à environ 60 cm face à la personne</li> <li>• Le bord supérieur au niveau des yeux</li> </ul> <p><b>Les accessoires:</b> souris, clavier...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De qualité et en bon état</li> <li>• Bien localisés sur le plan de travail, bien dégagé</li> <li>• Pas toujours à la bonne distance</li> </ul> <p><b>Le porte document:</b> bien positionné et disponible quand nécessaire</p> <p><b>Le casque microphonique:</b> disponible en cas de contacts téléphoniques fréquents</p> <p><b>Les ordinateurs portables</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipés d'un clavier et d'une souris indépendants</li> <li>• Sur un support permettant de voir l'écran à bonne hauteur</li> </ul> <p><b>Les câbles:</b> en ordre et en dehors des passages</p> <p><b>L'assistance technique:</b> assistance rapide et efficace en cas de problème</p>	<p><b>Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?</b></p> <p>Travail sur écran souvent non conforme DDD peut faire une formation et sensibilisation.</p>
<p><b>Aspects à étudier plus en détails:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personnel non formé à l'ergonomie des postes de travail sur écran</li> </ul>	

<p><b>6. Les logiciels</b></p>	
<p><b>Les programmes informatiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conviviaux, faciles à utiliser</li> <li>• Parfois lents mais acceptables</li> </ul> <p><b>Les systèmes de sauvegarde (back-up):</b> Prévus et faciles à utiliser</p> <p><b>L'accès aux ressources internes et ou externes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réseaux, internet, intranet...</li> <li>• Facile, rapide et sécurisé</li> </ul> <p><b>La formation:</b> Adéquate pour tous les logiciels</p> <p><b>Le service d'aide (helpdesk):</b> Disponible et facilement joignable pour tout problème</p>	<p><b>Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?</b></p> <p>AAA prévoit une mise à jour et une actualisation des logiciels dans les 3 mois</p>
<p><b>Aspects à étudier plus en détails: Les logiciels sont lents</b></p>	


**7. Les positions de travail**


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


<h2 style="color: blue;">8. Les efforts et les manutentions</h2>	
<p><b>Les gestes et efforts</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pas brusques ou importants</li> <li>• Pas de déplacements rapides ou répétés</li> <li>• Efforts des mains modérés, pas de torsion des poignets</li> </ul> <p><b>Les charges</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Légères et équilibrées (liquides, taille des sacs...)</li> <li>• Confortables à saisir: bonnes poignées, pas de bords coupants, pas glissants...</li> <li>• A bonne hauteur: saisie et dépose à hauteur de la ceinture</li> <li>• Pas de torsion ou inclinaison du tronc</li> <li>• Portées seulement sur de courtes distances</li> </ul> <p><b>Les aides mécaniques:</b> adéquates</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• (chariots, diables...) sont disponibles pour la manutention de charges lourdes (archives, dossiers, papiers pour imprimantes...) mais non utilisé car bruyant</li> <li>• De qualité, bien situées et faciles et rapides à utiliser</li> </ul> <p><b>La formation:</b> formation à la manutention adaptée au poste</p> <p><b>La fatigue en fin de journée:</b> acceptable</p>	<p><b>Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?</b></p> <p>BBB huiler les roues du chariot immédiatement</p>
<p><b>Aspects à étudier plus en détails:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un chariot est disponibles pour la manutention de charges lourdes (archives) mais non utilisé car bruyant</li> </ul>	







11. L'hygiène atmosphérique (risques chimiques et biologiques)	
<p><b>Le système de chauffage, ventilation, climatisation, filtrage...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Non entretenus</li> </ul> <p><b>Les poussières et les déchets</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evacués régulièrement sans être mis en suspension dans l'air</li> </ul> <p><b>Les produits de nettoyage:</b> cire, sprays, liquides...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Non nocifs</li> <li>• Les récipients adéquats, étiquetés et bien utilisés</li> <li>• Rangés à l'écart des lieux de travail, du réfectoire et de la cuisine</li> <li>• Ne cause pas de problèmes pour les utilisateurs des locaux</li> <li>• Sont utilisés en dehors des heures de travail</li> </ul> <p><b>Les sources possibles de pollution</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Moquettes, archives, imprimante ou photocopieuses (ozone), déchets, humidificateurs, air conditionné, plantes, vermine...</li> <li>• Connues et traitées</li> </ul> <p><b>L'hygiène:</b> Traces de moisissures au service indemnisation</p> <p><b>Le renouvellement de l'air:</b> insuffisant</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manque d'air et mauvaises odeurs</li> </ul> <p><b>Les fumeurs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zone fumeurs bien localisée et ventilée</li> <li>• Consignes claires, connues et respectées</li> <li>• Dans tous les locaux de travail</li> </ul>	<p><b>Qui peut faire quoi de concret et quand?</b></p> <p>XXX prévoit les entretiens annuels</p> <p>BBB réduit la pollution en rapport avec les archives</p> <p>AAA et XXX rechercher l'origine des moisissures</p> <p>XXX vérification air conditionné et évacuation des eaux usés</p>
<p><b>Aspects à étudier plus en détails:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le système de chauffage, ventilation, climatisation, filtres non entretenus</li> <li>• Traces de moisissures au service indemnisation</li> <li>• Manque d'air et mauvaises odeurs au RDC et sous-sol</li> <li>• Archives sources possibles de pollution</li> </ul>	

12. L'autonomie et les responsabilités individuelles	
<p><b>Les ordres et attentes:</b> pas de contradictions</p> <p><b>Le degré d'initiative</b></p> <p><b>L'autonomie</b></p> <p><b>La liberté de contact</b></p> <p>Chacun prend lui-même les contacts qu'il juge nécessaires</p> <p><b>Le niveau d'attention:</b> moyen en fonction</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De la gravité des actions à prendre</li> <li>• Du caractère imprévisible des événements</li> </ul> <p><b>Les décisions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le nombre de choix possibles est limité</li> <li>• Les informations sont disponibles et ne sont pas trop difficiles à prendre</li> <li>• La vitesse de réaction nécessaire est normale</li> </ul> <p><b>Les responsabilités</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chacun connaît les siennes et les apprécie</li> <li>• Ni trop lourdes, ni trop légères</li> </ul> <p><b>Les erreurs:</b> Chacun corrige lui-même ses erreurs éventuelles</p>	<p><b>Qui peut faire quoi de concret et quand?</b></p> <p>RAS</p>
<p><b>Aspects à étudier plus en détails</b></p>	

13. Le contenu du travail	
<p><b>L'intérêt du travail:</b> intéressant et diversifié</p> <p><b>Les compétences</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le travail de chacun correspond à sa fonction et à ses compétences professionnelles</li> <li>• Il permet d'utiliser et de développer ces compétences</li> </ul> <p><b>Informations et formation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De tous (jeunes, intérimaires, plus anciens)</li> <li>• Spécifiques au travail de chacun</li> <li>• Sur les procédures, les risques et la prévention</li> <li>• A l'embauche et de façon périodique</li> </ul>	<p><b>Qui peut faire quoi de concret et quand?</b></p> <p>RAS</p>
<p><b>Aspects à étudier plus en détails:</b></p>	

14. Les contraintes de temps	
<p><b>Les horaires et le programme de travail:</b> Connus suffisamment à l'avance</p> <p><b>Le rythme de travail:</b> pas excessif</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le travail en retard peut être résorbé rapidement</li> </ul> <p><b>L'autonomie du groupe: il s'organise lui-même concernant</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les horaires et les congés</li> <li>• La répartition du travail, les pauses, les rotations</li> <li>• La récupération des retards de production</li> <li>• Les heures supplémentaires</li> <li>• Le travail supplémentaire ou en dernière minute</li> <li>• Les creux et pics de travail (chômage partiel...)</li> </ul> <p><b>Les interruptions dans le travail:</b> Peu d'imprévus</p> <p><b>Les pauses:</b> Fréquentes et courtes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisées en fonction de la lourdeur du travail, de la pénibilité des postures, du caractère répétitif, de la fatigue mentale.</li> <li>• Pas de travail continu sur écran, pauses régulières</li> </ul>	<p style="color: red;">Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?</p>
Aspects à étudier plus en détails:	
	

15. Les relations de travail au sein du personnel et avec la hiérarchie	
<p><b>Les communications pendant le travail</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toujours possibles, tant sur le travail que sur d'autres sujets</li> <li>• L'organisation du travail et des espaces permet de se voir</li> </ul> <p><b>La répartition du travail:</b> équitable au sein du groupe</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chacun connaît exactement son travail et son rôle</li> </ul> <p><b>L'entraide entre travailleurs</b> pour des problèmes de travail</p> <p><b>La concertation pour le travail:</b> régulière entre le personnel, les services et la hiérarchie pour définir, planifier et se répartir le travail et solutionner les problèmes</p> <p><b>La hiérarchie:</b> connue, appréciée et respectée</p> <p><b>Les relations avec la hiérarchie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bonne entente, bonne collaboration et bon climat social</li> <li>• Pas de relations tendues ou conflits d'intérêt...</li> <li>• Support en cas de difficultés de travail ou personnelles</li> </ul> <p><b>Les suggestions et critiques des travailleurs</b> Entendues et suffisamment prises en compte</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les problèmes sont signalés.</li> </ul> <p><b>Les évaluations</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chacun sait comment son travail est évalué</li> <li>• Quand et comment il est contrôlé</li> <li>• Il en connaît les critères et les conséquences</li> <li>• Chacun est informé des résultats de son évaluation</li> <li>• Le travail de chacun est suffisamment apprécié</li> </ul>	<p style="color: red;">Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?</p>
Aspects à étudier plus en détails:	
	

## 16. L'environnement psychosocial

### A discuter

#### Les relations avec les personnes extérieures

- Visiteurs, clientèle source de stress
- Pas de 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
- 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...)
- Insatisfaction en rapport avec les locaux hermétiques sans fenêtres et loin de tout commerce

### Qui peut faire quoi de concret et quand?

AAA prévoir interface pour absorber les doléances clients (numéro vert) dans l'année. Prévoir des procédures en cas d'agressions.

Aspect à étudier par un expert

### Aspects à étudier plus en détails:

- Les relations extérieures avec les visiteurs et la clientèle sont source de stress
- Pas de procédure en cas d'agressions verbales ou physiques
- Insatisfaction en rapport avec les locaux hermétiques sans fenêtres et loin de tout commerce



### d) Commentaires :

La réunion **Déparis** a permis de ressortir :

- 3 aspects qu'il faut améliorer nécessairement
- 9 aspects acceptables à améliorer si possible
- 4 aspects satisfaisants

22 solutions ont été proposées par les personnes présentes pour l'amélioration des conditions de travail et ont été réparties entre les participants en fonction de leurs compétences et leurs possibilités.

Des délais ont été proposés pour la réalisation des améliorations des conditions de travail :

- 8 actions à court terme qui ont été faites et ont représentées le plan d'action à court terme
- 7 actions à moyen terme (1 à 3 mois)
- 7 actions à long terme (au-delà de 3 mois)

Parmi ces actions, 8 nécessiteront une expertise.

Du point de vue coût de la réalisation de ces actions :

- 5 actions ont un coût nul
- 2 actions ont un coût faible
- 7 actions ont un coût moyen
- 8 actions ont un coût important

Ces solutions sont d'ordre variable :

- Organisationnel
- Procédural
- Environnemental
- sécuritaire
- Structurel

## 5. Discussion des résultats :

Le guide Déparis a permis de relever un certain nombre d'amélioration des conditions de travail dont la majorité sont simples, de faible coût et directement réalisables. C'est le cas de: huiler les roues du chariot de manutention, placer des stickers sur les cloisons vitrées, former les salariés sur le travail sur écran et les bonnes postures à adopter, former les secouristes et former à l'utilisation des extincteurs...

Il a aussi permis d'attirer l'attention sur des points qui ont été planifiés et dont la solution est venue de l'équipe tel que prévoir des sièges ergonomiques, placer des stores contre le réchauffement et l'éblouissement, contrôler régulièrement la climatisation...

Notre intervention a aussi permis de soulever des points en rapport avec les ambiances thermiques (régler les problèmes de variation de température dans les locaux ainsi que la présence d'humidité), l'aération (ventilation, climatisation et filtres non entretenus), la salubrité des locaux (moisissure et pollution en rapport avec les archives), le confinement et l'environnement psycho-social dont la solution est plus compliquée et qui nécessite une analyse et une expertise.

## 6. Retombées de l'intervention

Après la présentation des résultats de notre intervention à la direction, nous avons convenu de poursuivre nos actions en établissant un plan d'action à moyen terme et à long terme.

Nous avons proposé de passer au stade d'**Analyse** et d'**Expertise** de la stratégie SOBANE adaptée au SBS en intégrant la synthèse des résultats obtenus par la méthode de dépistage Déparis qui est le premier stade de cette stratégie.

Au stade de dépistage Déparis, certains objectifs d'amélioration ont été atteints :

### 1) Facteurs ambiants :

- déplacement de la photocopieuse et de l'imprimante dans un local attenant pour limiter l'inconfort sonore et olfactif.
- installation de stores intérieurs pour atténuer la chaleur et l'éblouissement lumineux.
- entretien annuel de la climatisation.

### 2) Poursuivre les actions d'amélioration des facteurs personnels, sociaux et organisationnels dont les solutions sont simples tel que :

- Prévoir des procédures et une aide psychosociale en cas d'agression,
- Mettre à jour et actualiser les logiciels,
- Investir dans des nouveaux sièges plus adaptés,
- Prévoir une interface (genre centre d'appel pour absorber les doléances des clients).
- Attribuer des bureaux supplémentaires dans les futures locaux pour les services indemnisation des accidents du travail, sinistre corporel et accident auto.
- Prévoir des bureaux isolés et indépendants des postes voisins pour traiter des dossiers confidentiels dans le service contentieux

## 7. Conclusion

L'amélioration de la situation de travail ne peut se faire en une seule fois et n'est pas définitive. Elle nécessite la connaissance du travail à faire, ses conditions de réalisation, les caractéristiques du travail, son effet sur les opérateurs et la façon dont ces derniers accomplissent leurs tâches, mais également l'environnement dans lequel se déroule le travail.

Dans notre étude, l'objectif était d'évaluer les contraintes de travail et d'établir un plan d'évaluation des risques et des stratégies de prévention et d'amélioration des conditions de travail, afin de réduire le taux d'absentéisme.

Dans certains cas, les participants se sont limités à un constat discutant essentiellement si tel aspect est satisfaisant ou non.

Dans d'autres cas, la discussion a porté sur les causes réelles des problèmes et des solutions générales ont été formulées au conditionnel.

Dans de nombreux cas, le but a été atteint et des solutions ont été formulées.

Pour certains facteurs, des améliorations immédiates ont pu être apportées et n'ont pas demandées de dépenses importantes grâce à la motivation du personnel. Dans d'autres situations des améliorations ont été proposées à long et à moyen terme suivant la nature et la gravité du risque, réalisant ainsi un plan dynamique de gestion des risques professionnels dont les objectifs et les besoins peuvent être modifiés avec le temps.

En fait, dès la première réunion du groupe de travail, les plaintes des symptômes irritatifs, du manque d'air, de l'inconfort de l'ambiance thermique ont été évoquées.

La réalisation d'un plan dynamique de gestion des risques, en utilisant Déparis, permet, non seulement la transmission du savoir, mais aussi, une dimension d'apprentissage, dimension inscrite dans le projet commun de produire un « nouvel ordre » dont les contours restent à définir. Elle permet aussi d'inscrire la participation, dans la culture de l'entreprise qui constituera le ciment des échanges en même temps que l'objet des conflits entre les participants qui viendra se confronter à la culture et aux valeurs portées par l'ergonome.