

Exemple d'utilisation du guide Déparis dans une agence bancaire

Entreprise: Agence bancaire
 Situation de travail: Guichet
 Coordinateur: Ann Schietecatte
 Personnes ayant participé à l'étude: 3 personnes

BILAN FINAL:

Situation de travail:			
1. Les aires de travail	😊	😐	😞
2. L'organisation technique entre postes	😊	😐	😞
3. Les emplacements de travail	😊	😐	😞
4. Les risques d'accident	😊	😐	😞
5. Les commandes et signaux	😊	😐	😞
6. Les outils et matériel de travail	😊	😐	😞
7. le travail répétitif	😊	😐	😞
8. Les manutentions	😊	😐	😞
9. La charge mentale	😊	😐	😞
10. L'éclairage	😊	😐	😞
11. Le bruit	😊	😐	😞
12. Les ambiances thermiques	😊	😐	😞
13. Les risques chimiques et biologiques	😊	😐	😞
14. Les vibrations	😊	😐	😞
15. Les relations de travail entre travailleurs	😊	😐	😞
16. L'environnement social local et général	😊	😐	😞
17. Le contenu du travail	😊	😐	😞
18. L'environnement psychosocial	😊	😐	😞

Synthèse des améliorations proposées et des études complémentaires à réaliser

N°	QUI?	FAIT QUOI?	Coût	Quand?	
				projeté	réalisé
		Disposer d'un listing papier avec les références des fournitures	0		
		Disposer d'un listing papier des numéros de téléphone des personnes de référence chez Fortis	0		
		Réduire à 2 le nombre de lignes entrant et faire en sorte que les téléphones sonnent dans les autres bureaux	0		
		Disposer d'un bras mobile pour le téléphone	1		
		Rehausser le sommet du tiroir caisse au niveau du plan de travail	2		
		Avoir un véritable tiroir métallique pour transférer l'argent et les documents vers le comptoir client	2		
		Disposer d'un SAS de sécurité	2		
		Acheter un écran plat pour le bureau de direction	2		
		Prolonger le plan de travail du bureau vers le mur	1		
		Disposer éventuellement (si espace suffisant) de deux bureau dans le bureau de direction	3		
		Respecter les stéréotypes dans les alarmes d'intrusion	0		

1. Les aires de travail

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

- Le bureau de la direction est beaucoup trop exigu, lorsque des clients sont reçus ils doivent se lever sans cesse lorsque des documents doivent être pris dans l'armoire
- Manque d'un local pour le stockage du matériel d'entretien des locaux
- Absence de vue sur l'extérieur dans l'ensemble des bureaux

Aspects à étudier plus en détails :



2. L'organisation technique entre postes

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

- Délais très longs de réception des fournitures : risques de rupture de stock
- Lourdeur de commande de fourniture :
 - disposer d'un listing papier afin de pouvoir trouver facilement les références des articles souhaités (0€)
- Difficultés pour joindre une personne précise au siège central de Fortis :
 - disposer d'un listing avec dans chaque service une personne de référence (0€)
- Les appels téléphoniques extérieurs sonnent d'abord dans un seul bureau (back-office) et ensuite ils ne sonnent qu'une fois (+ voyant lumineux) dans les autres bureaux. De plus le nombre de lignes entrants est supérieur au nombre de personnes travaillant dans l'agence.
 - Réduire le nombre de lignes à 2 entrants et 3 sortants. Au bout de 3 sonneries au back office détourner les appels vers les autres bureaux par une sonnerie et plus un voyant lumineux. (0€)

Aspects à étudier plus en détails: Le nombre de lignes sortants/entrants. Le type de sonnerie possible



3. Les emplacements de travail

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

- Manque d'un escabeau pour changer les K7 de surveillance
- Poste téléphonique très éloigné aux guichets.
 - Disposer d'un bras de support (1€)
- Tables trop hautes et trop épaisses pour les personnes de plus petite taille.
- Distance Ecrans/yeux trop courtes
- Tiroir caisse trop bas.
 - Faire en sorte que le sommet du tiroir soit au niveau du plan de travail (2€)
- Le « tiroir » permettant de repousser l'argent et les documents vers le client est trop éloigné et pas suffisamment profond.
 - Avoir un véritable tiroir métallique : cela sera plus facile à pousser vers les clients et ne laissera plus aucun espace ouvert client/employé ce qui sera préférable en termes de sécurité (2€)
 - Disposer d'un sas de sécurité relativement grand pour les sacs de monnaie et les colis afin d'éviter de devoir ouvrir la porte de l'agence (2€)
- Dans le bureau de la direction : impossibilité de placer le clavier dans le prolongement de l'écran.
 - Fournir un écran plat (2€) et prolonger le bureau par une latte de bois (entre le mur et le bureau) afin d'augmenter sa profondeur (1€).
 - Si possible, disposer de deux bureaux (l'un pour PC l'autre pour recevoir les clients) plutôt qu'un bureau et une armoire (3€)
- Guichets clients trop hauts

Aspects à étudier plus en détails :

Ergonomie des guichets



4. Les risques d'accident

	Gravité			Que faire de concret pour améliorer la situation ?
Heurt	0	+	++	Beaucoup d'angles aux meubles + exiguïté des locaux
Coupures	0	+	++	Papiers
Autres	0	+	++	Sécurité : Sas de sécurité pour les colis et la monnaie

Aspects à étudier plus en détails :



5. Les commandes et signaux

Que faire de concret pour améliorer la situation ?

- Le boîtier d'identification d'intrusion est en plein soleil, les signaux lumineux sont rarement identifiables
- Les stéréotypes ne sont pas respectés dans l'identification des signaux.
 - Signaler Rouge : ne pas entrer et Vert : entrer (0€)
- Clavier de composition de codes du tiroir sécurisé est difficilement accessible, il nécessite de nombreuses torsions du dos.
- 1 seule commande d'ouverture de la porte pour les deux guichets, de plus trop éloignée.
 - Disposer de deux boîtiers

Aspects à étudier plus en détails:

Endroit idéal de disposition du boîtier d'intrusion



6. Les outils et matériel de travail

Que faire de concret pour améliorer la situation ?

Aspects à étudier plus en détails :



7. Le travail répétitif

Que faire de concret pour améliorer la situation ?

- Travail répétitif au guichet mais inhérent au travail
- Beaucoup de problèmes de dos, tendinites et nuques

Aspects à étudier plus en détails:



8. Les manutentions

Que faire de concret pour améliorer la situation?

Aspects à étudier plus en détails:



9. La charge mentale

Que faire de concret pour améliorer la situation?

- Charge mentale très élevée : téléphone, argent, exigences clients...
- Demande de beaucoup de faculté d'adaptation
- Très fatigant

Aspects à étudier plus en détails:



10. L'éclairage

Que faire de concret pour améliorer la situation?

- Très sombre dans la salle des coffres

Aspects à étudier plus en détails:



11. Le bruit

Que faire de concret pour améliorer la situation?

- Imprimante bruyante

Aspects à étudier plus en détails:



12. Les ambiances thermiques

Que faire de concret pour améliorer la situation?

- Très froid dans les bureaux en hiver
- Répartition inégale de la chaleur sur le bâtiment
- Absence de chauffage dans le bureau conseil
- En été très chaud dans les pièces en façade

Aspects à étudier plus en détails:



13. Les risques chimiques et biologiques

Que faire de concret pour améliorer la situation?

- Manque d'air frais, une seule porte ouvrable pour ventiler

Aspects à étudier plus en détails:



14. Les relations de travail entre travailleurs

Que faire de concret pour améliorer la situation?

Aspects à étudier plus en détails:



15. L'environnement social local et général

Que faire de concret pour améliorer la situation?

Aspects à étudier plus en détails:



16. Le contenu du travail

Que faire de concret pour améliorer la situation?

- Formation sur le tas

Aspects à étudier plus en détails:



17. L'environnement psychosocial

Que faire de concret pour améliorer la situation?

- Beaucoup de pressions au niveau des objectifs

Aspects à étudier plus en détails:

