

# Exemple d'utilisation du guide Déparis dans une entreprise tertiaire

## 1. Présentation de l'entreprise: entreprise tertiaire bilingue de 80 personnes

## 2. La demande et les attentes de l'entreprise.

L'entreprise est désireuse d'assurer le bien-être de son personnel, mais ne sait comment rédiger le plan d'action.

## 3. Introduction du guide de concertation Déparis.

### 3.1 Choix du guide de concertation Déparis

Le guide de concertation Déparis lui est proposé comme outil permettant, à la fois, de donner la parole au personnel, de faire le bilan de ses attentes, de résoudre les problèmes facilement, économiquement, rapidement et d'établir le plan d'action.

### 3.2 Information par la direction sur les objectifs et engagement de tenir compte des résultats

La Direction accepte d'emblée le principe de la participation et s'engage à établir un plan d'action à court, moyen et long termes en fonction des moyens financiers disponibles.

### 3.3 Accord du Comité de prévention et de protection au travail (CPPT)

Le CPPT marque son accord avec enthousiasme et s'engage à discuter ces plans d'actions.

### 3.4 Définition d'un petit groupe de postes formant une "situation de travail"

Il a été décidé de faire porter la réunion sur l'ensemble du fonctionnement de l'entreprise. Pour des raisons pratiques, une réunion sera conduite pour chaque groupe linguistique

### 3.5 Désignation d'un coordinateur Déparis

Le CP externe ergonomiste servira de coordinateur

### 3.6 Adaptation du guide Déparis à la situation de travail

Le guide Déparis dédié au secteur tertiaire fut utilisé: il comprend un ensemble de questions et de suggestions ont trait au travail sur écran ou sur le travail dans un espace de bureau. Aucune adaptation ne fut jugée nécessaire ni avant, ni au cours de la réunion.

### 3.7 Constitution du groupe de travail

Deux groupes de 10 personnes (un de chaque régime linguistique) ont été constitués de 4 "employés-clef", 4 membres du personnel avec une fonction d'encadrement, 1 infirmière du travail de l'Equipe Médico-sociale et un CP externe ergonomiste comme coordinateur. Les "employés-clefs" sont des membres du personnel qui réalisent le travail fondamental de l'entreprise. Ces personnes se sont portées volontaires pour participer à ces réunions. Les 4 membres du personnel avec fonction d'encadrement sont 1 responsable des techniciens, 1 responsable du service IT (Information Technologie), 1 responsable du Building Management Team et 1 responsable de l'équipe de nettoyage.

Les membres du personnel avec fonction d'encadrement ont été les mêmes dans les deux groupes.

### 3.8 Réunion dans un local calme près des postes de travail

Les réunions ont duré deux bonnes heures. Elles se sont tenues dans une salle de réunion au rez-de-chaussée du bâtiment. Chaque participant reçut le guide Déparis – secteur tertiaire en début de réunion.

### 3.9 Explication par le coordinateur Déparis du but de la réunion et de la procédure

Pas de difficultés

### 3.10 Discussion sur les aspects repris sous chaque rubrique

Nécessité d'insister sur le respect de la séquence des tableaux. Les réunions ont duré 2h15' et 2h30'. La confiance était établie dès le début, mais s'est renforcée encore après les premiers tableaux.

### 3.11 Après la réunion, synthèse par le coordinateur Déparis

Une synthèse fut réalisée après chaque réunion et envoyée directement aux personnes qui avaient participé à la réunion. A cette synthèse fut jointe une note demandant aux participants de répondre à la question suivante

pour chaque proposition d'amélioration: "Quelle est, pour vous, l'importance de cette proposition?", en se servant de l'échelle suivante: 0 = 'pas important', 1 = 'important', 2 = 'très important'.

Une synthèse globale portant sur les 2 réunions fut ensuite préparée: elle comprend 28 propositions d'amélioration de la situation de travail

### 3.12 Présentation à la direction et aux organes de concertation

Les résultats furent présentés et discutés au cours du CPPT du mois suivant et les plans d'actions ont été établis.

## 4. Tableau synoptique

Synthèse	R1	R2
1. Les locaux et zones de travail	☺	☺
2. L'organisation du travail	☺	☹
3. La sécurité des biens et des personnes	☺	☺
4. Le matériel informatique	☹	☹
5. Les logiciels	☹	☹
6. Les positions de travail	☺	☺
7. L'éclairage	☺	☺
8. Le bruit et les ambiances thermiques	☺	☹
9. L'hygiène atmosphérique	☺	☺
10. L'autonomie et les responsabilités individuelles	☺	☺
11. Le contenu du travail	☺	☺
12. Les contraintes de temps	☺	☺
13. Les relations de travail	☹	☺
14. L'environnement psychosocial	☹	☺

## 5. Inventaire des propositions d'amélioration et des études complémentaires à réaliser

N°	Qui?	Fait Quoi?	Coût	Quand?	
				Date projeté	Date réalisé
1.	BM	✧ Reconsidérer l'aménagement du poste de travail (passage, éclairage, climatisation)	€€	2007	2007 (test)
2.	BM	✧ Barrer les passages : plantes, armoires	€€	2007	2008
3.	IT/ Manager	✧ Regarder le système mailing.	€	03/2007	06/2007
4.	Employés	✧ Par service, un responsable pour les imprimantes	€	2007	2007
5.	Security	✧ Sécurité d'accès à revoir	€€	2007	2008
6.	Helpdesk	✧ Fiche avec explication pour le téléphone	€	2007	2007
7.	Manager	✧ Hardware update	€€€	2007	2008
8.	MST/ Manager	✧ Accessoires laptop	€€	2007	2008
9.	IT	✧ Update Logiciel	€€	2007	2008
10.	BM	✧ Assortir les câbles des PC	€	2007	2007
11.	IT	✧ Prévoir espace back-up	€€	2007	2008
12.	IT	✧ Augmenter la mémoire RAM	€€	2008	2008
13.	BM	✧ Placement plus haut des tables	€	2007	2007
14.	Hiérarchie	✧ Réétudier le helpdesk	€	2007	2007
15.	BM	✧ Réglage de la climatisation	€€	2007	2008
16.	BM	✧ Reconsidérer la zone fumeurs	€	2007	2008
17.	BM	✧ Contrôler les stores	€€	2007	2008
18.	BM	✧ Entretien moquette et imprimantes : à revoir	€	2007	2008
19.	Manager	✧ Limiter la gêne de bruit	€	2007	2008
20.	Manager	✧ Reprendre système de parrainage pour les nouveaux	€	2007	2007
21.	Hiérarchie	✧ Embaucher du personnel bilingue	€	2007	2007
22.	Hiérarchie	✧ Spécifier le travail par rapport aux degrés d'initiative	€€	2007	2007
23.	Manager	✧ Créer une atmosphère de travail positive.	€	2007	2007
24.	Manager	✧ Reconsidérer la formation et la diffusion d'information	€	2007	2008
25.	Manager	✧ Meilleure communication par rapport au planning	€	2007	2008
26.	Hiérarchie	✧ Consolider la collaboration avec le manager.	€	2007	2008
27.	Hiérarchie	✧ Revoir le système d'évaluation	€	2007	2008
28.	Hiérarchie	✧ Reconsidérer le système de promotion et d'embauchage.	€	2007	2008

BM = Building Manager

## 6. Tableaux détaillés

<b>1. Les locaux et zones de travail</b>
<b>Qui peut faire quoi de concret et quand?</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✧ Revoir l'installation des câbles</li><li>✧ Revoir l'implantation des bureaux souvent trop près les uns des autres et plusieurs employés dos aux voies de circulation</li><li>✧ Problèmes fréquents d'ascenseur</li><li>✧ Assurer un entretien préventif des escalateurs souvent bloqués et employés comme escalier fixe</li><li>✧ Augmenter le nombre d'armoires</li><li>✧ Renouveler la moquette usée</li><li>✧ Assurer un entretien plus rigoureux des sanitaires et les interdire aux fumeurs</li></ul>
<b>Aspects à étudier plus en détails:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✧ Augmenter le nombre de salles de réunion</li><li>✧ Restructurer les postes de travail: espaces trop petits, trop de monde</li><li>✧ Remplacer le mobilier trop foncé</li><li>✧ Réétudier la politique du nettoyage qui est à l'heure actuel défectueux</li><li>✧ Rendre le réfectoire plus attrayant et moins bruyant</li></ul>
<b>2. L'organisation du travail</b>
<b>Qui peut faire quoi de concret et quand?</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✧ Désigner plus de personnes pour le remplacement des cartouches d'encre d'imprimantes: délais actuels trop longs</li></ul>
<b>Aspects à étudier plus en détails:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✧ Amélioration la communication interne par courriels: trop de mails envoyés à tout le monde</li></ul>
<b>3. La sécurité des biens et des personnes</b>
<b>Qui peut faire quoi de concret et quand?</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✧ Dégager les issues de secours</li></ul>
<b>Aspects à étudier plus en détails:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✧ Revoir les consignes de sécurité peu claires ou peu connues</li><li>✧ Revoir le système d'accès : n'importe qui peut aller n'importe où</li></ul>
<b>4. Le matériel informatique</b>
<b>Qui peut faire quoi de concret et quand ?</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✧ Remplacer plus rapidement le matériel partiellement défectueux: souris, claviers, supports...</li><li>✧ Procurer 2 écrans identiques aux personnes qui doivent travailler sur 2 écrans</li><li>✧ Augmenter les mémoires RAM: fonctionnement trop lent des ordinateurs</li><li>✧ Encourager l'utilisation des casques microphoniques, par le manager et les employées.</li><li>✧ Régler le problème des câbles qui traînent partout</li><li>✧ Les ordinateurs portables : Uniquement si nécessaire.</li><li>✧ Clavier, souris, support, normalement en vente, mais souvent difficile à en avoir.</li></ul>
<b>Aspects à étudier plus en détails:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✧ Revoir les postes de travail en fonction des écrans plats</li><li>✧ Réfléchir à l'utilisation des portables: uniquement si indispensable et avec les accessoires externes appropriés</li><li>✧ Revoir le fonctionnement téléphonique.</li></ul>
<b>5. Les logiciels</b>
<b>Qui peut faire quoi de concret et quand?</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✧ Résoudre les problèmes fréquents du serveur intranet</li><li>✧ Rendre l'intranet plus accessible pour les informations générales</li><li>✧ Assurer une formation continue pour les logiciels qui sont en général sous et mal utilisés</li></ul>
<b>Aspects à étudier plus en détails:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✧ Installer des programmes de logiciels plus puissants: trop lents</li><li>✧ Améliorer le système de gestion des back-up: espace plus important</li><li>✧ Adapter régulièrement le help desk</li></ul>

## 6. Les positions de travail

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

- ✧ Mieux informer sur le fonctionnement des chaises et sur la position optimale de travail
- ✧ Revoir le système de tri et diminuer le nombre de casiers

### Aspects à étudier plus en détails:

- ✧ Revoir les hauteurs des plans de travail et des imprimantes, mal adaptées à la taille des employés
- ✧ Procurer un support à tous les utilisateurs de portables (uniquement sur avis médical à l'heure actuelle)

## 7. L'éclairage

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

- ✧ Remplacer plus rapidement les lampes défectueuses

### Aspects à étudier plus en détails:

- ✧ Reconsidérer le placement des employés vis-à-vis des fenêtres et de l'éclairage.
- ✧ Placer des stores dans les locaux à l'est et à l'ouest de l'aile A
- ✧ Revoir la politique sur l'éclairage d'appoint, déconseillé par l'entreprise et souvent de mauvaise qualité

## 8. Le bruit et les ambiances thermiques

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

- ✧ Revoir les règles d'utilisation des GSM
- ✧ Revoir les courants d'air.

### Aspects à étudier plus en détails:

- ✧ Réduire le bruit des téléphones, du fax et des imprimantes: revoir les emplacements des machines et/ou des postes de travail
- ✧ Revoir la régulation de la climatisation : fonctionnement défectueux et variations trop grandes de température
- ✧ Réduire le bruit de la climatisation

## 9. L'hygiène atmosphérique

### Aspects à étudier plus en détails:

- ✧ Revoir la politique du nettoyage des locaux
- ✧ Revoir le système de nettoyage des moquettes et imprimantes: réactions allergiques dues la poussière.
- ✧ Réaffirmer l'interdiction de fumer dans les toilettes

## 10. L'autonomie et les responsabilités individuelles

### Aspects à étudier plus en détails:

- ✧ Meilleure description des degrés d'initiative
- ✧ Préciser et revoir l'autonomie décisionnelle du manager

## 11. Le contenu du travail

### Aspects à étudier plus en détails:

- ✧ Réintroduire l'accueil et le système de "parrainage" des nouveaux venus
- ✧ Rediscuter la formation et la diffusion des informations.

## 12. Les contraintes de temps

### Aspects à étudier plus en détails:

- ✧ Rediscuter des plages d'horaires flottants
- ✧ Discuter et redéfinir les tâches prioritaires
- ✧ Revoir l'ensemble des contraintes de temps

### 13. Les relations de travail

#### Aspects à étudier plus en détails:

- ✧ Promouvoir un système d'aide interpersonnelle
- ✧ Mieux répartir les tâches en français et en néerlandais
- ✧ Renforcer la collaboration avec les responsables
- ✧ Assurer un meilleur suivi du fonctionnement par le manager: staff...
- ✧ Revoir les critères du système d'évaluation et en informer tout le personnel clairement

### 14. L'environnement psychosocial

#### Aspects à étudier plus en détails:

- ✧ Créer une atmosphère de travail et de conditions de vie plus positives
- ✧ Informer systématiquement sur l'avenir de l'emploi
- ✧ Revoir les problèmes de discrimination en fonction de l'âge et du sexe
- ✧ Reconsidérer les promotions et les embauches

## 7. Conclusions.

Les solutions immédiates d'amélioration du travail à l'écran ont été complètement dépendantes des propositions du groupe.

Après croisement et cumul des données, nous aboutissons aux résultats suivants.

#### Pourcentages du suivi du guide Déparis.

Pas important	Important	Très important
36,90 %	32,14 %	30,95 %

Ces données montrent que pour le personnel, 37% des adaptations proposées initialement n'ont plus importance après six mois, 31% des adaptations nécessaires sont toujours aussi importantes et 32% des propositions ne sont pas indispensables à appliquer immédiatement.

En ce qui concerne l'évaluation de la qualité pour cette méthode, les résultats sont les suivants :

#### Degré de satisfaction à propos du cours de formation de la méthode 3

Très mauvais	Mauvais	Faible	Suffisant	Bon	Très bon
0.00	0.00	2.67	6.67	37.33	53.33

Un peu plus de la moitié des employés trouvent que la méthode est très bonne. 37% des participants trouvent bonne cette façon de travailler et seulement 3% trouve le guide faible. 7% juge l'approche 'suffisante', alors que personne de ces deux groupes n'a trouvé les réunions mauvaises voire très mauvaises.