



# Guide de concertation Déparis

## Agences bancaires

Prof. J. Malchaire  
Unité Hygiène et Physiologie du travail  
Université catholique de Louvain

## Sommaire

1. Introduction.....	3
2. Stratégie générale de gestion des risques professionnels.....	3
2.1. Les principes de base.....	3
2.1.1. Primauté de la prévention .....	3
2.1.2. Facteurs de risque et risques .....	3
2.1.3. Les compétences disponibles sont complémentaires.....	4
2.1.4. Le collectif de travail: acteur principal de la prévention.....	4
2.1.5. La nature des problèmes .....	4
2.1.6. Estimation vs mesurages .....	4
2.1.7. PME .....	4
2.2. La stratégie SOBANE de gestion des risques .....	5
2.3. Le Niveau 1, Dépistage: le guide de concertation Déparis.....	5
2.4. Procédure d'utilisation .....	6
2.5. Invitation .....	7
3. Le guide de concertation Déparis général .....	8
3.1. Les aspects qui seront abordés au cours de la discussion .....	8
3.2. Le guide de concertation .....	10
1. Les espaces de travail .....	10
2. Les risques d'accident .....	11
3. La sécurité de l'agence et des valeurs.....	11
4. La sécurité individuelle.....	12
5. L'organisation administrative au sein de l'agence .....	12
6. Le matériel informatique .....	13
7. Les logiciels.....	13
8. Les positions de travail .....	14
9. L'éclairage.....	14
10. Le bruit .....	15
11. Les ambiances thermiques .....	15
12. L'hygiène atmosphérique (risques chimiques).....	16
13. L'autonomie et les responsabilités individuelles.....	16
14. Le contenu du travail.....	17
15. Les contraintes de temps.....	17
16. Les relations de travail au sein du personnel et avec la hiérarchie .....	18
17. L'environnement psychosocial .....	18
3.3. Bilan .....	19
3.4. Inventaire des propositions d'améliorations et des études complémentaires à réaliser.....	19

## 1. Introduction

Le guide de concertation présenté ci-après a été développé dans le cadre du projet de recherche SOBANE piloté par le Prof. J. Malchaire.

Il s'agit de l'adaptation au secteur bancaire du guide de dépistage participatif des risques repris dans le premier numéro de la collection des brochures de la stratégie SOBANE.

Le guide comprend 17 tableaux abordant 17 facettes de la situation de travail en général dans les agences bancaires.

Cependant, la situation de travail n'est pas nécessairement la même dans toutes les agences. L'utilisateur, à savoir le conseiller en prévention et le coordinateur ont donc à adapter ce guide Déparis (principalement le vocabulaire et légèrement le contenu) aux caractéristiques exactes de la situation de travail à étudier.

Afin de bien comprendre ce guide et avant de l'utiliser, il est indispensable de réfléchir aux principes de base qui sous-tendent la stratégie SOBANE et en particulier son premier niveau, le guide de concertation Déparis. A cette fin, il est conseillé de lire en détails la section "Principes de base" de la seconde version de la brochure d'introduction à la stratégie SOBANE, disponible sur le site web [www.deparisnet.be](http://www.deparisnet.be).

Afin d'en faciliter l'accès, ces principes de base sont brièvement repris ci-après.

## 2. Stratégie générale de gestion des risques professionnels

### 2.1. Les principes de base

La loi sur le bien-être au travail requiert que l'employeur assure la sécurité et la santé des travailleurs dans tous les aspects liés au travail en mettant en œuvre les principes généraux de la prévention:

1. Eviter les risques
2. Evaluer les risques qui ne peuvent pas être évités
3. Combattre les risques à la source
4. Adapter le travail à l'homme ...
5. ...

La stratégie SOBANE qui est utilisée dans le présent document cherche à rendre ces exigences plus réalisables et plus efficaces.

Cette stratégie s'appuie sur quelques principes de base fondamentaux:

#### 2.1.1. Primauté de la prévention

L'accent doit être mis, non pas sur la protection et la surveillance de la santé, mais sur la prévention des risques et l'amélioration de toutes les composantes physiques et sociales de la situation de travail.

#### 2.1.2. Facteurs de risque et risques

Un facteur de risque est un aspect de la situation de travail susceptible d'avoir un effet sur la sécurité, la santé, le bien-être de la personne.

Le risque qui en résulte va dépendre du degré d'exposition à ce facteur de risque et des conditions dans lesquelles se passent cette exposition. C'est donc la probabilité de développer un effet d'une certaine gravité  $G$ , compte tenu de l'exposition  $E$  au facteur de risque, des conditions  $C$  dans lesquelles se fait cette exposition et de la formation et motivation  $F$  à la sécurité, santé et bien-être de la personne exposée. On peut résumer ceci par:

## R = E x C x G x F

La réduction du risque doit se faire de manière cohérente sur ces différents aspects:

Sur E par l'organisation du travail (réduction à la source...),

Sur C par les protections collectives,

Sur G par les protections individuelles

Sur F par la formation.

Le guide de concertation Déparis présenté dans cette brochure cherche à agir à la fois sur ces 4 composantes.

### 2.1.3. Les compétences disponibles sont complémentaires

Les compétences en santé et sécurité sont peut-être croissantes, du salarié, à l'expert, en passant par la ligne hiérarchique, les conseillers en prévention internes, les médecins du travail, les conseillers externes...

Cependant, en même temps, la connaissance de ce qui se passe réellement dans la situation de travail diminue.

Il est donc nécessaire de combiner ces 2 savoirs complémentaires de manière cohérente en fonction des besoins.

### 2.1.4. Le collectif de travail: acteur principal de la prévention

Dans la mesure où le but est le maintien et l'amélioration du bien-être du collectif de travail, aucune action pertinente ne peut être entreprise sans la connaissance de la situation de travail que seul ce collectif détient. Le collectif de travail est alors **l'acteur** principal et non pas seulement l'objet de la prévention

### 2.1.5. La nature des problèmes

Le salarié "vit" sa situation de travail, non comme un ensemble de faits distincts et indépendants, mais comme un tout: le bruit influence les relations; l'organisation technique entre postes influence les risques musculosquelettiques; le partage des responsabilités influence le contenu du travail.

Une action cohérente sur la situation de travail nécessite donc une approche systémique, **globale** de cette situation, remettant tout problème quel qu'il soit dans son contexte.

### 2.1.6. Estimation vs mesurages

L'évaluation des risques s'intéresse prioritairement à la quantification, alors que la prévention demande que l'on s'intéresse au pourquoi des choses et à comment les modifier pour améliorer globalement la situation.

Les mesurages sont chers, longs, difficiles et souvent peu représentatifs. Ils seront donc réalisés à bon escient, plus tard, lorsque les solutions simples ont été mises en œuvre.

La préférence est donnée à la prévention sur l'évaluation des risques.

### 2.1.7. PME

Les méthodes développées dans les grandes entreprises ne sont pas applicables dans les PME, alors que l'inverse est vrai.

Les méthodes sont donc à développer en prenant en compte les capacités et moyens des PME où travaillent plus de 60% de la population de salariés.

## 2.2. La stratégie SOBANE de gestion des risques

La stratégie **SOBANE**, est constituée de quatre niveaux progressifs, Dépistage, Observation, Analyse et Expertise.

Il s'agit bien d'une **stratégie**, en ce sens qu'elle fait intervenir des outils, des méthodes, des moyens de plus en plus spécialisés, au fur et à mesure des besoins. A chaque niveau, des solutions d'amélioration des conditions de travail sont recherchées et le recours au niveau suivant n'est nécessaire que si, malgré les améliorations apportées, la situation reste inacceptable.

Le niveau de **Dépistage** est réalisé quelle que soit la nature de l'élément (plainte, accident...) qui déclenche l'intérêt pour la situation de travail. Ce problème est ainsi remis dans son contexte et d'autres aspects conditionnant également la santé, la sécurité et le bien-être sont identifiés. Des solutions sont recherchées pour l'ensemble de la situation de travail.

Les niveaux suivants (**Observation, Analyse, Expertise**) ne sont menés que si le niveau précédent n'a pas abouti à solutionner le problème de manière totalement satisfaisante. La nécessité du passage aux autres niveaux dépend donc de la complexité de la situation de travail.

Les moyens mis en œuvre pour la recherche de solutions sont peu coûteux aux 2 premiers niveaux. Ils sont plus coûteux aux niveaux supérieurs mais utilisés à bon escient et appropriés à la situation rencontrée. La stratégie permet donc d'être plus efficace, plus rapidement et de manière moins coûteuse.

La stratégie permet également de situer les différents intervenants: les personnes des entreprises pour mener les niveaux de **Dépistage** et **d'Observation**, le recours à une aide généralement externe, le conseiller en prévention, pour **l'Analyse** et éventuellement un spécialiste pour **l'Expertise**.

## 2.3. Le Niveau 1, Dépistage: le guide de concertation Déparis

Il s'agit ici d'identifier les problèmes et de remédier simplement aux erreurs flagrantes telles que trous dans le sol, récipients contenant un solvant et laissés à l'abandon, écran tourné vers une fenêtre, relations de travail désorganisées...

Cette identification est réalisée par des personnes de l'entreprise connaissant parfaitement les situations de travail, quand bien même elles n'ont pas de formation ou n'ont qu'une formation rudimentaire en ce qui concerne les problèmes de sécurité, de physiologie ou d'ergonomie. Ce sont donc les opérateurs eux-mêmes, leur encadrement technique immédiat, l'employeur lui-même dans les PME, un préventeur interne avec les opérateurs dans les entreprises plus grandes.

Un groupe, formé de quelques opérateurs et de leur entourage professionnel (avec un conseiller en prévention la première fois), va passer en revue les principaux aspects de sa situation de travail, rechercher les actions immédiates d'amélioration et de prévention et identifier ce qu'il faut étudier plus en détails.

Une personne au sein de l'entreprise, le coordinateur, est désignée pour mener à bien ce Dépistage et coordonner la mise en œuvre des solutions immédiates et la poursuite de l'étude (niveau 2, Observation) pour les points à approfondir.

Le guide de concertation **Déparis** sert à organiser la discussion du groupe. Le guide et ses conditions d'utilisation ont été présentés en détail dans le premier numéro de la collection des brochures de la série stratégie **SOBANE** publiée par le SPF ETCS.

## 2.4. 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 petit groupe de postes formant un ensemble, une "situation" de travail.
4. Désignation d'un coordinateur par la direction avec l'accord des agents.
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 des agents-clés de la situation de travail concernée, désignés par leurs collègues et leurs représentants et de personnels d'encadrement technique choisis par la direction. Il comprend au moins un homme et une femme en cas de groupe mixte.
7. Réunion du groupe de réflexion dans un local calme près des postes de travail.
8. Explication claire par le coordinateur du but de la réunion et de la procédure.
9. 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 (€€€).
10. 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
11. Présentation des résultats aux participants, révision, ajouts...
12. Finalisation de la synthèse.
13. Présentation à la direction et aux organes de concertation.
14. 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. "**

## 2.5. Invitation

### **Vous êtes invité à participer à une réunion Déparis De quoi s'agit-il ? Qu'est-il attendu de vous ? Qu'en retirerez-vous?**

#### **De quoi s'agit-il ?**

La réglementation exige qu'une analyse des «risques» soit réalisée pour toutes les situations de travail et qu'un plan d'action soit établi pour progressivement atteindre et maintenir le meilleur état de bien-être pour tous les partenaires de ces situations de travail (employés, personnel, direction).

**Il est possible à un conseiller en prévention de régler tout seul par exemple des problèmes d'incendie.**

**Il ne lui est pas possible tout seul d'assurer les conditions de VOTRE «bien-être».**

**VOTRE bien-être ne peut être assuré qu'avec VOUS.**

Une réunion Déparis (Dépistage participatif des risques) est une réunion de quelques personnes de la situation de travail (personnel, direction, services techniques...) au cours de laquelle tous les aspects de la vie au travail sont passés en revue. Un guide de concertation a été préparé pour guider cette discussion de sorte qu'elle couvre tous les aspects techniques, organisationnels et relationnels qui font que la vie quotidienne dans votre situation de travail est plus ou moins facile, efficace et agréable.

L'objectif n'est pas de constater ni de quantifier les imperfections, difficultés, problèmes. Il est de trouver ce qui peut être fait concrètement, à court, moyen et long termes pour que le travail soit plus efficace et plus agréable.

Au cours de la réunion, il sera possible, pour certains points, de déterminer ce qu'il faut réorganiser ou changer et comment concrètement le réorganiser ou le changer.

Pour d'autres aspects, des études complémentaires devront être réalisées par la suite.

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

#### **Qu'est-il attendu de vous ?**

Par le passé, des études, des enquêtes ont déjà été conduites et/ou des demandes ont déjà été formulées. Toutes n'ont peut-être pas été suivies d'actions.

Au cours de la réunion Déparis, on souhaite repartir de zéro, faire table rase du passé éventuel et revoir de manière organisée et systématique TOUS les aspects de la vie au travail.

Il est attendu que vous veniez à la réunion avec un esprit confiant et constructif.

- Si vous êtes membre de la direction et de la ligne hiérarchique, il n'est pas question ici de vous reprocher quoi que ce soit, mais de voir ce que l'on peut faire pour améliorer la vie compte tenu des autres contraintes de travail.
- Si vous êtes un représentant d'un membre d'un service d'entretien, de méthodes, d'achat..., il est question de voir avec vous la façon idéale d'améliorer ces questions de vie compte tenu des contingences techniques.
- Si vous êtes membre du personnel, il s'agit pour vous et en leur nom, de poser les problèmes, de décrire les difficultés rencontrées par vous et vos collègues et de rechercher comment la situation peut être améliorée.

#### **Qu'en retirerez-vous ?**

L'entreprise, l'établissement a choisi en connaissance de cause d'utiliser le guide Déparis comme outil de dépistage des risques. La direction s'est engagée à prendre en considération les résultats des discussions et les propositions d'amélioration qui seront formulées.

C'est donc l'occasion de revoir l'ensemble de la situation de travail et d'améliorer progressivement, ensemble les conditions de vie au travail. L'expérience a montré que tout le monde s'y retrouve: qualité de la vie, satisfactions personnelles et professionnelles, travail plus agréable, plus efficace, meilleures relations de travail....

#### **Voulez-vous en savoir plus ?**

Vous trouverez sur le site [www.deparisnet.be](http://www.deparisnet.be) les principes de base de la stratégie SOBANE et du guide de concertation Déparis ainsi que tous les outils préparés pour mettre cette stratégie en pratique dans votre entreprise ou établissement.

## 3. Le guide de concertation Déparis général

### 3.1. Les aspects qui seront abordés au cours de la discussion

#### 1. Les espaces de travail

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

- L'agence
- Les bureaux et espaces de travail
- Les locaux de réunion
- L'espace guichets
- Les zones réservées à la clientèle
- Les voies de circulation
- Les espaces de rangement
- L'entretien technique et ménager
- Les déchets
- Les sols
- Les locaux sociaux
- Les issues de secours

#### 2. Les risques d'accident

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

- Les chutes de plain-pied
- Les risques électriques
  - ◊ Matériel
  - ◊ Equipement
- Le risque incendie et explosions
  - ◊ Moyens de lutte
  - ◊ Compartimentage des locaux, escaliers...
  - ◊ Equipe d'intervention interne
  - ◊ Consignes en cas d'incendie
  - ◊ La signalisation
- Les procédures en cas d'accident
- Les analyses des accidents du travail
- Les premiers soins

#### 3. La sécurité de l'agence et des valeurs

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

- L'environnement
- La sécurité de l'agence
- Les procédures de sécurité « MAISON »
- La centrale de surveillance et services de secours

#### 4. La sécurité individuelle

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

- Sécurité à domicile
- Accès et sortie de l'agence
- En cas de hold-up
- En cas de problèmes

#### 5. L'organisation administrative au sein de l'agence

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

##### L'organisation du travail

##### Les circonstances de travail

- L'approvisionnement des postes
- L'indépendance avec les postes voisins
- Les interactions et communications
- Les moyens de communication
- Les bureaux paysagers

#### 6. Le matériel informatique

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

- Le mobilier
- Le matériel informatique
- L'écran
- Les accessoires
- Le porte document
- Le casque microphonique
- Les ordinateurs portables

#### 7. Les logiciels

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

- Les programmes informatiques
- Les systèmes de sauvegarde (back-up)
- L'accès aux ressources internes et ou externes
- La formation
- Le service d'aide (helpdesk)

#### 8. Les positions de travail

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

- Le mobilier
- Les positions de travail
- Les surfaces de travail
- Les hauteurs de travail
- Les aides

#### 9. L'éclairage

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

- L'éclairage dans les locaux et du travail lui-même
- La lumière du jour et la vue à l'extérieur
- Pas d'ombre sur le travail
- Pas de reflet ni éblouissement
- L'uniformité de l'éclairage
- Les luminaires
- Le travail sur écran d'ordinateur
- L'éclairage d'appoint



### 10. Le bruit

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

- L'inconfort ou les distractions dues au bruit
- L'emplacement des postes de travail
- Les moyens de communication
- Les postes de travail
- Les machines ou installations bruyantes
- Les trous, orifices

### 11. Les ambiances thermiques

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

- La température
- L'humidité
- Pas de courants d'air
- Rayonnement

### 12. L'hygiène atmosphérique (risques chimiques)

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

- Le système de chauffage, ventilation, climatisation, filtrage...
- Les poussières et les déchets
- Les produits de nettoyage
- Les sources possibles de pollution
- L'hygiène
- Le renouvellement de l'air
- Les fumeurs

### 13. L'autonomie et les responsabilités individuelles

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

- Les ordres et attentes
- Le degré d'initiative
- L'autonomie
- La liberté de contact
- Le niveau d'attention
- Les décisions
- Les responsabilités
- Les erreurs

### 14. Le contenu du travail

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

- L'intérêt du travail
- Les compétences
- Les informations et la formation

### 15. Les contraintes de temps

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

- Les horaires et le programme de travail
- Le rythme de travail
- L'autonomie du groupe
- Les interruptions dans le travail
- Les pauses

### 16. Les relations de travail au sein du personnel et avec la hiérarchie

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




- Les communications pendant le travail
- La répartition du travail
- L'entraide entre personnes
- La concertation pour le travail
- La hiérarchie
- Les relations au sein de l'agence
- Les suggestions et critiques des personnes
- Les évaluations




### 17. L'environnement psychosocial




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

- La relation avec la clientèle
- Les promotions
- Les discriminations
- L'emploi
- Les salaires
- Le conseil d'entreprise et le CPPT
- Les problèmes psychosociaux
- Les conditions de vie en entreprise

## 3.2. Le guide de concertation

1. Les espaces de travail	
<p style="text-align: center;"><b>A discuter</b></p> <p><b>L'agence:</b> Agréable à vivre et confortable pour y travailler</p> <p><b>Les bureaux et espaces de travail</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ De taille moyenne et personne n'est isolé</li> <li>✧ Confortables, pas trop encombrés</li> <li>✧ Bien isolés pour préserver la confidentialité des entretiens avec les clients ou les collaborateurs</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>L'espace guichets:</b> suffisamment grand, bien aéré</p> <p><b>Les zones réservées à la clientèle</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Guichets, self, salle des coffres, visiteurs, clients...</li> <li>✧ Spacieuses, discrètes et particulièrement propres</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>✧ Accès faciles, directs et de largeur suffisante (&gt; 80 cm)</li> </ul> <p><b>Les espaces de rangement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Suffisants (classeurs, armoires...), pratiques, ordonnés</li> <li>✧ 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; conteneurs adéquats et en nombre suffisant</li> </ul> <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, propres et bien équipés</li> </ul> <p><b>Les issues de secours:</b> Libres, bien visibles</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Signalées par les pictogrammes adéquats</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?</b></p>
<p><b>Aspects à étudier plus en détails:</b></p>	<div style="text-align: right;">    </div>

2. Les risques d'accident	
A discuter:	Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?
<b>Les chutes de plain-pied:</b> état du sol, ordre, propreté...	
<p align="center"><b>Les risques électriques</b></p> <p><b>Matériel:</b> fils, câbles, rallonges, prises de terre ...</p> <p><b>Equipement:</b> connexions, mises à la terre, entretien ...</p>	
<p align="center"><b>Le risque incendie et explosions</b></p> <p><b>Moyens de lutte:</b> détection et extinction automatique, extincteurs, dévidoirs, bornes d'incendie...</p> <p><b>Compartmentage des locaux, escaliers...:</b> plans par étage, portes coupe-feu (état, encombrement...), rebouchage des ouvertures (câbles, canalisations...), ...</p> <p><b>Equipe d'intervention interne:</b> formée et disponible</p> <p><b>Consignes en cas d'incendie:</b> alerte, alarme, voies et issues de secours, points de rendez-vous...</p> <p><b>La signalisation:</b> moyens de lutte, issues et éclairage de secours, plans par étage ...</p>	
<p><b>Les procédures en cas d'accident</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Claires, connues et appliquées</li> </ul> <p><b>Les analyses des accidents du travail</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Systématiques, complètes, utiles</li> </ul> <p><b>Les premiers soins:</b> locaux de secours, boîtes de secours, secouristes...</p>	
<b>Aspects à étudier plus en détails:</b>	  

3. La sécurité de l'agence et des valeurs	
A discuter	Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?
<p><b>L'environnement:</b> protégé et non isolé</p> <p><b>La sécurité de l'agence</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Tous les moyens de protection technologiques nécessaires existent: coffres, caisse à ouverture retardée, caméras de surveillance, centrale d'alarme...</li> </ul> <p><b>Les procédures de sécurité « MAISON »</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Claires, précises, accessibles rapidement et facilement applicables</li> <li>✧ Connues et respectées</li> <li>✧ Disponibles par tous les moyens de communications présents dans la banque ( documents de procédures, intranet, mails...)</li> </ul> <p><b>La centrale de surveillance et services de secours</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Accès rapide par tout le personnel de l'agence</li> </ul>	
<b>Aspects à étudier plus en détails:</b>	  

## 4. La sécurité individuelle

A discuter	Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?
<p><b>Sécurité à domicile</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ L'habitation et la vie privée des employés sont totalement dénuées de risque</li> </ul> <p><b>Accès et sortie de l'agence</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Sans crainte ni stress à l'arrivée et à la sortie du personnel</li> </ul> <p><b>En cas de hold-up</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Les procédures sont claires et connues</li> <li>✧ L'intégrité physique est protégée</li> <li>✧ Une zone d'évacuation est disponible, sécurisée, connue par tout le personnel et accessible rapidement.</li> </ul> <p><b>En cas de problèmes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Le personnel peut faire appel à une centrale de surveillance, voire à une aide psychologique organisée par la banque</li> </ul>	
<p><b>Aspects à étudier plus en détails:</b></p>	

## 5. L'organisation administrative au sein de l'agence

A discuter	Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?
<p><b>L'organisation du travail</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Claire et satisfaisante</li> <li>✧ Permet de travailler en sécurité</li> <li>✧ Planification satisfaisante dans le temps et dans l'espace</li> <li>✧ Procédures de travail: claires et connues</li> <li>✧ Le personnel a accès à toute l'information bancaire, économique et financière nécessaire à son travail</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> </ul> <p><b>L'approvisionnement des postes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Formulaires, documents administratifs, dossiers, papiers, cartouches d'encre...</li> <li>✧ Stocks tampons ni trop grands ni trop petits</li> <li>✧ Gérés efficacement par une personne au sein de l'agence</li> </ul> <p><b>L'indépendance avec les postes voisins</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Ni trop, ni trop peu</li> </ul> <p><b>Les interactions et communications</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Au cours du travail entre personnes des différents postes</li> <li>✧ Faciles et libres</li> </ul> <p><b>Les moyens de communication</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Voix, téléphones, ordinateurs, ... adéquats et agréables</li> <li>✧ Les communications confidentielles sont rapides et sécurisées</li> </ul> <p><b>Les bureaux paysagers</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Pas de services de nature différente</li> <li>✧ Pas d'activités requérant de la concentration avec des services accueillant des clients ou contacts téléphoniques fréquents</li> </ul>	
<p><b>Aspects à étudier plus en détails:</b></p>	




## 6. Le matériel informatique




A discuter	Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?
<p><b>Le mobilier:</b> pratique et bien disposé</p> <p><b>Le matériel informatique</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ De qualité, en bon état, adapté au travail (vitesse, espace de stockage...)</li> <li>✧ Peu de panne et dépannage rapide</li> <li>✧ Régulièrement entretenu et remplacé suffisamment à temps</li> </ul> <p><b>L'écran</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Facile à lire</li> <li>✧ Monté sur une support stable et facile à régler</li> <li>✧ 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, imprimante...</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>✧ A la bonne distance</li> </ul> <p><b>Le porte document</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Bien positionné et disponible quand nécessaire</li> </ul> <p><b>Le casque microphonique</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Disponible en cas de contacts téléphoniques fréquents</li> </ul> <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>Aspects à étudier plus en détails:</p>	

## 7. Les logiciels




A discuter	Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?
<p><b>Les programmes informatiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Conviviaux, faciles et rapides à utiliser</li> </ul> <p><b>Les systèmes de sauvegarde (back-up)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Prévus et faciles à utiliser</li> </ul> <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></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Adéquate pour tous les logiciels</li> </ul> <p><b>Le service d'aide (helpdesk)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Disponible et facilement joignable pour tout problème</li> </ul>	
<p>Aspects à étudier plus en détails:</p>	




## 8. Les positions de travail

A discuter	Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?
<p><b>Le mobilier:</b> pratique et bien disposé</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           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sièges de qualité, stables et confortables</li> </ul> </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           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Appui possible des avant-bras sur le plan de travail ou sur des accoudoirs réglables en hauteur</li> </ul> </li> <li>◇ Les mains en position normale: non fléchies</li> <li>◇ Les deux pieds sur le sol ou un repose-pied           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pas de gêne pour les jambes sous le plan de travail</li> </ul> </li> <li>◇ Les positions défavorables ne sont pas fréquentes</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 hauteurs de travail:</b> (tables, bureaux, étagères, machines-outils...) permettent cette position idéale</p> <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>Aspects à étudier plus en détails:</b></p>	  




A discuter	Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?
<p><b>L'éclairage dans les locaux et du travail lui-même</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ Ni trop, ni trop peu: suffisant pour voir les détails du travail, mais pas trop important</li> </ul> <p><b>La lumière du jour et la vue à l'extérieur:</b> satisfaisant</p> <p><b>Pas d'ombre sur le travail</b></p> <p><b>Pas de reflet ni éblouissement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ Sur les tables, les surfaces métalliques ou en verre, les feuilles de plastique, les fenêtres, les écrans...</li> <li>◇ En particulier par le soleil, fenêtres avec des rideaux, stores ou pare-soleil</li> <li>◇ Pas de vue directe des sources de lumière</li> </ul> <p><b>L'uniformité de l'éclairage</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ Des zones de travail et de passage (escaliers...)</li> </ul> <p><b>Les luminaires</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ Propres, nettoyés régulièrement</li> <li>◇ Lampes ou tubes défectueux remplacés rapidement</li> </ul> <p><b>Le travail sur écran d'ordinateur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ Le travailleur n'est ni face ni dos à une fenêtre ou à une source importante de lumière</li> </ul> <p><b>L'éclairage d'appoint</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ Pour un travail sur papier</li> <li>◇ Jamais utilisé seul</li> </ul>	
<p><b>Aspects à étudier plus en détails:</b></p>	  

## 10. Le bruit




10. Le bruit	
<p style="text-align: center;"><b>A discuter</b></p> <p><b>L'inconfort ou les distractions dues au bruit</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ Téléphones, conditionnement d'air, imprimantes</li> <li>◇ Photocopieuses, conversations...</li> </ul> <p><b>L'emplacement des postes de travail</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ Le plus à l'écart possible des sources de bruit</li> </ul> <p><b>Les moyens de communication</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ Téléphone, voix...: satisfaisants</li> <li>◇ Communication bonne aux guichets avec le client</li> <li>◇ Préservent la confidentialité de la conversation</li> <li>◇ Pas de perturbation d'autres collègues travaillant à proximité</li> </ul> <p><b>Les postes de travail</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ Le plus à l'écart possible des sources de bruit</li> </ul> <p><b>Les machines ou installations bruyantes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ Bien entretenues, capotées</li> </ul> <p><b>Les trous, orifices</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ Dans les parois entre les locaux, les fentes en dessous des portes</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?</b></p>
<p><b>Aspects à étudier plus en détails:</b></p>	
  	

11. Les ambiances thermiques	
<p style="text-align: center;"><b>A discuter</b></p> <p><b>La température</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ Ni trop chaud ou froid, pas de variations importantes</li> <li>◇ Uniforme dans tous les locaux</li> </ul> <p><b>L'humidité:</b> ni trop sec ou humide</p> <p><b>Pas de courants d'air:</b> par les fenêtres et portes</p> <p><b>Rayonnement:</b> aucun</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ Machine, imprimante, ordinateur, photocopieur, mais aussi rayonnement du soleil à travers les vitres</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?</b></p>
<p><b>Aspects à étudier plus en détails:</b></p>	
  	




## 12. L'hygiène atmosphérique (risques chimiques)




A discuter	Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?
<p><b>Le système de chauffage, ventilation, climatisation, filtrage...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Entretien régulièrement</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></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Pas de champignons ou moisissures</li> </ul> <p><b>Le renouvellement de l'air:</b> suffisant</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ L'air est frais, agréable à respirer, sans 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>	
<b>Aspects à étudier plus en détails:</b>	
  	

## 13. L'autonomie et les responsabilités individuelles




A discuter	Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?
<p><b>Les ordres et attentes:</b> pas de contradictions</p> <p><b>Le degré d'initiative</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Chacun peut adapter son mode de travail sans perturber le travail de l'équipe</li> </ul> <p><b>L'autonomie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Chacun peut quitter son poste et prendre une courte pause (toilettes, boissons) sans perturber le travail</li> </ul> <p><b>La liberté de contact</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Chacun prend lui-même les contacts qu'il juge nécessaires avec les services périphériques ou extérieurs</li> </ul> <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> </ul> <p><b>Les décisions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Elles ne sont pas trop difficiles à prendre</li> <li>✧ Elles restent dans les limites de compétence de chacun</li> <li>✧ Le nombre de choix possibles est limité</li> <li>✧ Les informations sont disponibles par tous les moyens de communication utilisés par la banque</li> </ul> <p><b>Les responsabilités</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Chacun connaît ses responsabilités et les apprécie</li> <li>✧ Ni trop lourdes, ni trop légères</li> </ul> <p><b>Les erreurs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Chacun corrige lui-même ses erreurs éventuelles</li> </ul>	
<b>Aspects à étudier plus en détails:</b>	
  	






14. Le contenu du travail	
<p style="text-align: center;"><b>A discuter</b></p> <p><b>L'intérêt du travail:</b> intéressant et diversifié</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Le travail administratif n'est pas trop conséquent ni trop lourd</li> </ul> <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 style="text-align: center;"><b>Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?</b></p>
<p><b>Aspects à étudier plus en détails:</b></p>	
  	

15. Les contraintes de temps	
<p style="text-align: center;"><b>A discuter</b></p> <p><b>Les horaires et le programme de travail</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Connus suffisamment à l'avance</li> <li>✦ Permettent d'organiser sa journée de travail comme on le souhaite</li> <li>✦ Flexibles dans des marges déterminées</li> </ul> <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:</b> il s'organise lui-même concernant</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</li> <li>✦ Les heures supplémentaires</li> <li>✦ Le travail supplémentaire ou en dernière minute</li> <li>✦ Les creux et pics de travail au cours de l'année</li> </ul> <p><b>Les interruptions dans le travail</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Peu d'imprévus</li> </ul> <p><b>Les pauses</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Fréquentes et courtes</li> <li>✦ Organisées en fonction de la lourdeur du travail, de la pénibilité des postures, du caractère répétitif, de la fatigue mentale.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?</b></p>
<p><b>Aspects à étudier plus en détails:</b></p>	
  	

## 16. Les relations de travail au sein du personnel et avec la hiérarchie

A discuter	Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?
<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 personnes</b> pour des problèmes de travail</p> <p><b>La concertation pour le travail:</b> régulière</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Entre le personnel, la hiérarchie, les autres services de la banque</li> <li>✦ Pour définir, planifier et se répartir le travail</li> <li>✦ Pour solutionner les problèmes</li> <li>✦ Pour gérer congés, remplacements, absences, formation...</li> </ul> <p><b>La hiérarchie:</b> connue, appréciée et respectée</p> <p><b>Les relations au sein de l'agence</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> <li>✦ Délégations...</li> </ul> <p><b>Les suggestions et critiques des personnes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Entendues et suffisamment prises en compte</li> <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>	
<b>Aspects à étudier plus en détails:</b>	
	
	
	

## 17. L'environnement psychosocial

A discuter	Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?
<p><b>La relation avec la clientèle:</b> cordiale</p> <p><b>Les promotions:</b> possibles</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Selon des critères objectifs et clairs</li> <li>✦ Connus et approuvés par tous</li> <li>✦ Sur base des évaluations et en fonction des performances</li> </ul> <p><b>Les discriminations:</b> aucune</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Ni en fonction de l'âge, du sexe ou des origines</li> <li>✦ Ni à l'engagement, ni pour les promotions</li> </ul> <p><b>L'emploi:</b> stable</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Confiance en l'intégrité et l'avenir de l'entreprise</li> <li>✦ Les problèmes de remplacement des absents, intérimaires sont bien traités</li> </ul> <p><b>Les salaires</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Correspondent aux compétences et au travail réalisé</li> </ul> <p><b>Le conseil d'entreprise et le CPPT:</b> satisfaisants</p> <p><b>Les problèmes psychosociaux</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Insatisfaction, stress, harcèlement, problèmes personnels...</li> <li>✦ Les structures et procédures d'accueil existent et sont utilisées</li> <li>✦ Des informations sont données</li> <li>✦ Des actions préventives sont menées</li> </ul> <p><b>Les conditions de vie en entreprise</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Permettent un développement personnel et professionnel</li> <li>✦ Sont compatibles avec une vie privée satisfaisante (famille...)</li> <li>✦ Tout le personnel est globalement satisfait, à tous les niveaux</li> </ul>	
<b>Aspects à étudier plus en détails:</b>	
	
	
	

### 3.3. Bilan

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

Situation de travail:			
1. Les espaces de travail	😊	😐	😞
2. Les risques d'accident	😊	😐	😞
3. La sécurité de l'agence et des valeurs	😊	😐	😞
4. La sécurité individuelle	😊	😐	😞
5. L'organisation administrative au sein de l'agence	😊	😐	😞
6. Le matériel informatique	😊	😐	😞
7. Les logiciels	😊	😐	😞
8. Les positions de travail	😊	😐	😞
9. L'éclairage	😊	😐	😞
10. Le bruit	😊	😐	😞
11. Les ambiances thermiques	😊	😐	😞
12. L'hygiène atmosphérique	😊	😐	😞
13. L'autonomie et les responsabilités individuelles	😊	😐	😞
14. Le contenu du travail	😊	😐	😞
15. Les contraintes de temps	😊	😐	😞
16. Les relations de travail au sein du personnel et avec la hiérarchie	😊	😐	😞
17. L'environnement psychosocial	😊	😐	😞

### 3.4. Inventaire des propositions d'améliorations et des études complémentaires à réaliser

Reportez ici les actions concrètes susceptibles d'être prises directement, indiquées dans le cadran droit des 17 rubriques  
Ainsi que les aspects à approfondir par une Observation détaillée, indiquée dans le cadre inférieur des 17 rubriques.

N°	QUI?	FAIT QUOI?	Coût	Quand?	
				Date projeté	Date réalisé