



Guide de concertation Déparis Call Centres

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 travailleur: 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	4
2.3. Le Niveau 1, Dépistage: le guide de concertation Déparis	5
2.4. Procédure d'utilisation	5
2.5. Invitation	7
3. Guide de concertation Déparis: Call Centres	8
3.1. Quels aspects seront abordés au cours de la discussion ?	8
3.2. Le guide de concertation	10
1. Les locaux et zones de travail	10
2. L'organisation du travail et les procédures de travail	10
3. L'informatique	11
4. Les postes et positions de travail	12
5. L'éclairage	12
6. Les risques d'accident, risques électriques, incendies	13
7. Le bruit et l'ambiance thermique	13
8. L'hygiène atmosphérique (risques chimiques et biologiques)	14
9. L'autonomie et les responsabilités individuelles	14
10. Le contenu du travail	15
11. Les contraintes de temps	15
12. Les relations de travail au sein du personnel et avec la hiérarchie	16
13. L'environnement psychosocial	16
3.3. Bilan	17
3.4. Synthèse des améliorations proposées et des études complémentaires à réaliser	17

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 aux call centres du guide de dépistage participatif des risques repris dans le premier numéro de la collection des brochures de la stratégie SOBANE.

Le guide comprend 13 tableaux abordant les facettes les plus courantes des situations de travail dans ce secteur.

Cependant, la situation de travail n'est pas nécessairement la même dans toutes les entreprises. 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.

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:

$$R = E \times C \times G \times F$$

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 salarié, aucune action pertinente ne peut être entreprise sans la connaissance de la situation de travail que seul le collectif de travail (travailleurs et encadrement local) 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 *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 opérateurs.
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 opérateurs-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 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. Guide de concertation Déparis: Call Centres

3.1. Quels aspects seront abordés au cours de la discussion ?

1. Les locaux et zones de travail

Qui peut faire quoi de concret et quand concernant

- Les bureaux et espaces de travail
- Les voies de circulation
- Les accès aux zones de travail
- Le rangement
- L'entretien technique et ménager
- Les locaux sociaux
- Les issues de secours

2. L'organisation du travail et les procédures de travail

Qui peut faire quoi de concret et quand concernant

- L'organisation du travail
- Les procédures
- Les circonstances de travail
- L'approvisionnement des postes
- L'indépendance avec les postes voisins

3. L'informatique

Qui peut faire quoi de concret et quand concernant

- Le matériel informatique
- L'écran
- Les accessoires
- Les câbles
- Les programmes informatiques
- L'accès aux ressources internes et ou externes
- L'assistance technique (helpdesk)
- Les portables
- Les ordinateurs portables

4. Les postes et positions de travail

Qui peut faire quoi de concret et quand concernant

- Les plans de travail
- Le siège
- Le porte document
- Le casque microphonique

5. 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'ombres sur le travail
- Pas de reflet ni éblouissement
- Les luminaires
- L'éclairage d'appoint
- La surveillance de la santé

6. Les risques d'accident, risques électriques, incendies...

Qui peut faire quoi de concret et quand concernant

Les chutes de plain-pied

Les risques électriques

- L'installation électrique générale
- Le matériel
- L'équipement

Le risque incendie et explosions

- Les moyens de lutte
- Le compartimentage des locaux, escaliers
- Les consignes en cas d'incendie
- L'équipe d'intervention interne
- La signalisation

7. Le bruit et l'ambiance thermique

Qui peut faire quoi de concret et quand concernant

Le bruit de fond

- L'emplacement des postes de travail
- Les trous, orifices
- La température
- L'humidité
- Pas de courants d'air
- Les boissons

8. L'hygiène atmosphérique (risques chimiques et biologiques)

Qui peut faire quoi de concret et quand concernant

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

9. 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

10. Le contenu du travail

Qui peut faire quoi de concret et quand concernant

- L'intérêt du travail
- Les compétences
- Informations et formation
- La charge mentale
- La fatigue en fin de journée

11. Les contraintes de temps

Qui peut faire quoi de concret et quand concernant

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

12. 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 travailleurs
- La concertation pour le travail
- La hiérarchie
- Les relations avec la hiérarchie
- Les suggestions et critiques des travailleurs
- Les évaluations
- Les pressions personnelles

13. L'environnement psychosocial

Qui peut faire quoi de concret et quand concernant


- Les relations avec les personnes extérieures
- 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 locaux et zones de travail	
<p style="text-align: center;">A discuter</p> <p>Les bureaux et espaces de travail</p> <ul style="list-style-type: none"> ✧ De taille moyenne ✧ Densité de personnes acceptable <p>Les voies de circulation</p> <ul style="list-style-type: none"> ✧ Assez larges, bien délimitées et non encombrées <p>Les accès aux zones de travail</p> <ul style="list-style-type: none"> ✧ Faciles, directs et de largeur suffisante (> 80 cm) <p>Le rangement</p> <ul style="list-style-type: none"> ✧ Suffisant (classeurs, armoires, étagères...) et adéquat ✧ Régulier ✧ A des hauteurs facilement accessibles <p>L'entretien technique et ménager</p> <ul style="list-style-type: none"> ✧ Locaux bien et régulièrement entretenus, agréables ✧ Sols en bon état: de niveau, solides, non glissants ✧ Déchets triés et évacués correctement ✧ Poubelles adéquates et en nombre suffisant <p>Les locaux sociaux: toilettes, vestiaires, réfectoire...</p> <ul style="list-style-type: none"> ✧ De taille suffisante, confortables, et bien équipés <p>Les issues de secours</p> <ul style="list-style-type: none"> ✧ Libres, bien visibles ✧ Signalées par les pictogrammes adéquats 	<p style="text-align: center;">Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?</p>
<p>Aspects à étudier plus en détails:</p>	

2. L'organisation du travail et les procédures de travail	
<p style="text-align: center;">A discuter</p> <p>L'organisation du travail</p> <ul style="list-style-type: none"> ✧ Claire et satisfaisante ✧ Production en relation avec le temps alloué pour chaque tâche <p>Les procédures</p> <ul style="list-style-type: none"> ✧ Adéquates, claires, applicables, couvrent tous les cas ✧ Toutes les informations sont disponibles <p>Les circonstances de travail</p> <ul style="list-style-type: none"> ✧ Le lieu, les outils, le matériel, les imprévus, le temps... permettent d'appliquer les procédures de travail normales et de faire un travail de qualité <p>L'approvisionnement des postes</p> <ul style="list-style-type: none"> ✧ Formulaire, dossiers, papiers, cartouches d'encre... ✧ Stocks locaux ni trop grands ni trop petits <p>L'indépendance avec les postes voisins</p> <ul style="list-style-type: none"> ✧ Ni trop, ni trop peu 	<p style="text-align: center;">Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?</p>
<p>Aspects à étudier plus en détails:</p>	

3. L'informatique

A discuter	Qui peut faire quoi de concret et quand?
<p>Le matériel informatique</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ De qualité, en bon état et performant (vitesse, volume...) <p>L'écran</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ A bonne hauteur directement en face de l'opérateur <ul style="list-style-type: none"> • Pas de rotation ou torsion du dos ni de la tête • Support stable et facile à régler en hauteur • Bord supérieur de l'écran au niveau des yeux ◇ Réglages faciles et adéquats de contraste et de brillance ◇ Pas de reflets ◇ Propre : poussières, traces de doigts ◇ L'opérateur dispose du produit pour le nettoyer <p>Les accessoires: souris, clavier...</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Clavier AZERTY séparé de l'écran ◇ Souris ergonomique (taille, fonctions des boutons...) ◇ Tous sur le même plan de travail <p>Les câbles: en ordre et en dehors des passages</p> <p>Les programmes informatiques</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Conviviaux, faciles et rapides à utiliser ◇ Présentation adéquate de l'information <ul style="list-style-type: none"> ○ Quantité et nature de l'information ○ Complexité ○ Facilités d'accès à cette information ○ Présentation: couleur, taille, contraste... <p>L'accès aux ressources internes et ou externes</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Réseaux internet, intranet... ◇ Facile, rapide et sécurisé <p>L'assistance technique (helpdesk)</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Disponible et facilement joignable pour tout problème ◇ Assistance rapide et efficace en cas de problème <p>Les portables</p> <p>Les ordinateurs portables: à éviter</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Sinon: <ul style="list-style-type: none"> • Equipés d'un clavier et d'une souris indépendants • Sur un support permettant de voir l'écran à bonne hauteur 	
<p>Aspects à étudier plus en détails:</p>	

4. Les postes et positions de travail

A discuter	Qui peut faire quoi de concret et quand?
<p>Les plans de travail</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Direction du regard parallèle aux fenêtres ◇ Variations libres de postures possibles au cours du travail ◇ Suffisamment grands (en largeur et profondeur) et bien rangés ◇ Localisation confortable <ul style="list-style-type: none"> • du matériel informatique: écran, clavier, souris... • des accessoires: téléphone, porte-documents... • des dossiers et documents de travail... ◇ Bord arrondi pour l'appui des coudes ◇ Appui possible des avant-bras sur le plan de travail ou sur des accoudoirs réglables en hauteur, notamment lors du travail avec la souris ◇ Pas de gêne pour les jambes sous le plan de travail ◇ Les deux pieds sur le sol ou sur un repose-pied incliné, ajustable et antidérapant ◇ Positions de travail confortables <ul style="list-style-type: none"> • Les épaules relâchées: pas haussées • Les bras près du corps: pas écartés ou levés • Les mains en position normale: non fléchies <p>Le siège</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ De qualité, stable et confortable ◇ Réglé en hauteur (coudes à la hauteur du plan de travail) ◇ Appui dorsal réglé en hauteur et profondeur <p>Le porte document</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Disponible et bien positionné quand nécessaire <p>Le casque microphonique</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ De grande qualité acoustique ◇ Utilisable en alternance sur les deux oreilles ◇ Réglage facile et suffisant du volume ◇ Limiteur de niveau (protection contre les bruits importants) ◇ Casque individuel, choisi par l'opérateur ◇ Complètement ajustable, confortable ◇ Microphone directionnel, réglable en face de la bouche ◇ Entretien (hygiène) régulier ◇ Remplacement immédiat si défectueux 	
<p>Aspects à étudier plus en détails:</p>	

5. L'éclairage

A discuter	Qui peut faire quoi de concret et quand?
<p>L'éclairage dans les locaux et du travail lui-même</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Suffisant pour voir les détails du travail, mais pas trop important <p>La lumière du jour et la vue à l'extérieur</p> <p>Pas d'ombres sur le travail</p> <p>Pas de reflet ni éblouissement</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Sur les tables, surfaces métalliques ou en verre, feuilles de plastique, écrans... ◇ Par le soleil: fenêtres avec des rideaux, stores ou pare-soleil ◇ Pas de vue directe des sources de lumière <p>Les luminaires</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Propres, nettoyés régulièrement ◇ Lampes ou tubes défectueux remplacés rapidement <p>L'éclairage d'appoint</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Pour un travail sur papier ◇ Jamais utilisé seul ◇ Pas de vision directe ni de reflets <p>La surveillance de la santé</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Lunettes adaptées ◇ Examen préalable et régulier de la vue ◇ Conseils de relaxation contre la fatigue visuelle 	
<p>Aspects à étudier plus en détails:</p>	

6. Les risques d'accident, risques électriques, incendies...

A discuter	Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?
Les chutes de plain-pied: état du sol, ordre, propreté...	
<p style="text-align: center;">Risques électriques</p> L'installation électrique générale <ul style="list-style-type: none"> ✧ Différentiels, fusibles, mise à la terre... Le matériel: fils, câbles, rallonges, prises de terre ... L'équipement: connexions, mises à la terre, entretien ...	
<p style="text-align: center;">Incendie et explosion</p> Les moyens de lutte <ul style="list-style-type: none"> ✧ Détection et extinction automatique, extincteurs... Le compartimentage des locaux, escaliers... <ul style="list-style-type: none"> ✧ Plans par étage, portes coupe-feu (état, encombrement...) Les consignes en cas d'incendie <ul style="list-style-type: none"> ✧ Alerte, alarme, voies et issues de secours, points de rendez-vous... L'équipe d'intervention interne La signalisation <ul style="list-style-type: none"> ✧ Moyens de lutte ✧ Issues et éclairage de secours, plans par étage ... 	
Les premiers soins <ul style="list-style-type: none"> ✧ Locaux de secours, boîtes de secours, secouristes... 	
Aspects à étudier plus en détails:	



7. Le bruit et l'ambiance thermique

A discuter	Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?
Le bruit de fond: trafic, conditionnement d'air, machines, voix... <ul style="list-style-type: none"> ✧ Très faible ✧ Pas de perturbations, inconfort ou distractions dans le travail ✧ Local traité acoustiquement (très absorbant) L'emplacement des postes de travail <ul style="list-style-type: none"> ✧ Le plus à l'écart possible des sources de bruit Les trous, orifices <ul style="list-style-type: none"> ✧ Dans les parois entre les locaux, les fentes en dessous des portes La température <ul style="list-style-type: none"> ✧ Ni trop chaud ou froid, pas de variations importantes ✧ Uniforme dans tous les locaux L'humidité: ni trop sec ni trop humide Pas de courants d'air: par les fenêtres et portes Les boissons <ul style="list-style-type: none"> ✧ Eau disponible en quantité et qualité pour les opérateurs durant le travail 	
Aspects à étudier plus en détails:	



8. L'hygiène atmosphérique (risques chimiques et biologiques)

A discuter	Qui peut faire quoi de concret et quand?
<p>Les systèmes de chauffage, ventilation, climatisation, filtrage...</p> <ul style="list-style-type: none"> ✧ Entretenus régulièrement <p>Les poussières et les déchets</p> <ul style="list-style-type: none"> ✧ Evacués régulièrement sans être mis en suspension dans l'air <p>Les sources possibles de pollution</p> <ul style="list-style-type: none"> ✧ Moquettes, archives, imprimantes ou photocopieuses (ozone), déchets, humidificateurs, air conditionné, plantes, vermine... ✧ Connues et traitées <p>L'hygiène</p> <ul style="list-style-type: none"> ✧ Pas de champignons ou moisissures <p>Le renouvellement de l'air: suffisant</p> <ul style="list-style-type: none"> ✧ L'air est frais, agréable à respirer, sans odeurs <p>Les fumeurs</p> <ul style="list-style-type: none"> ✧ Interdiction de fumer dans tous les locaux de travail ✧ Zone fumeurs bien localisée et ventilée ✧ Consignes claires, connues et respectées 	
<p>Aspects à étudier plus en détails:</p>	



9. L'autonomie et les responsabilités individuelles

A discuter	Qui peut faire quoi de concret et quand?
<p>Les ordres et attentes: pas de contradictions</p> <p>Le degré d'initiative</p> <ul style="list-style-type: none"> ✧ Chacun peut adapter son mode de travail sans perturber le travail de l'équipe <p>L'autonomie</p> <ul style="list-style-type: none"> ✧ Chacun peut quitter son poste et prendre une courte pause (toilettes, boissons) sans perturber le travail <p>La liberté de contact</p> <ul style="list-style-type: none"> ✧ Chacun prend lui-même les contacts qu'il juge nécessaires avec les services périphériques ou extérieurs (transfert d'appel, consultation de collègue..) <p>Le niveau d'attention: moyen en fonction</p> <ul style="list-style-type: none"> ✧ De la gravité des actions à prendre ✧ Du caractère imprévisible des événements <p>Les décisions</p> <ul style="list-style-type: none"> ✧ Nombre limité de choix possibles ✧ Informations disponibles ✧ Pas trop difficiles à prendre ✧ Vitesse de réaction nécessaire normale <p>Les responsabilités</p> <ul style="list-style-type: none"> ✧ Chacun connaît les siennes et les apprécie ✧ Ni trop lourdes, ni trop légères <p>Les erreurs</p> <ul style="list-style-type: none"> ✧ Chacun corrige lui-même ses erreurs éventuelles 	
<p>Aspects à étudier plus en détails:</p>	



10. Le contenu du travail

A discuter	Qui peut faire quoi de concret et quand?
<p>L'intérêt du travail: intéressant et diversifié</p> <p>Les compétences</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Le travail de chacun correspond à sa fonction et à ses compétences professionnelles ◇ Il permet d'utiliser et de développer ces compétences <p>Informations et formation</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ De tous (jeunes, intérimaires, plus anciens) ◇ A l'embauche et de façon périodique ◇ Sur les normes de production et de la nature des tâches ◇ Sur les exigences de temps et du rythme de travail ◇ Sur les risques et de la prévention <ul style="list-style-type: none"> • De problèmes musculosquelettiques (postures...) • De problèmes d'audition et de voix ◇ Sur l'utilisation correcte des casques et leur entretien <p>La charge mentale</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Pas de surcharge de la mémoire à court terme: informations, mots de passe, nombre de clients simultanés... <p>La fatigue en fin de journée: acceptable</p>	
Aspects à étudier plus en détails:	



11. Les contraintes de temps

A discuter	Qui peut faire quoi de concret et quand?
<p>La quantité de travail à réaliser</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Connue et acceptée <p>Les horaires et le programme de travail</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Connus suffisamment à l'avance ◇ Le cycle des jours de travail, travail en équipe, travail nocturne ◇ Flexibles dans des marges déterminées <p>Le rythme de travail:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Pas excessif, tient compte de la nature et complexité de la tâche ◇ Le travail en retard peut être résorbé rapidement ◇ Le travail ne s'effectue pas en permanence dans l'urgence <p>L'autonomie du groupe: il s'organise lui-même concernant</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Les horaires et les congés ◇ La répartition du travail, les pauses, les rotations ◇ La récupération des retards de production ◇ Les heures supplémentaires ◇ Le travail supplémentaire ou en dernière minute ◇ Les creux et pics de travail <p>Les interruptions dans le travail: peu d'imprévus</p> <p>Les pauses</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Pas de travail continu: pauses fréquentes et courtes (10 min toutes les 90 min) ◇ Pauses organisées avec les opérateurs ◇ En fonction de la lourdeur du travail, de la pénibilité des postures, du caractère répétitif, de la fatigue mentale ◇ Dans un local de repos confortable 	
Aspects à étudier plus en détails:	



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

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



13. L'environnement psychosocial

A discuter	Qui peut faire quoi de concret et quand?
<p>Les relations avec les personnes extérieures</p> <ul style="list-style-type: none"> ✧ Procédure en cas d'agressions verbales: transfert d'appel... ✧ Formation à la gestion de conflit et soutien de la direction <p>Les promotions: possibles</p> <ul style="list-style-type: none"> ✧ Selon des critères objectifs et clairs ✧ Connus et approuvés par tous ✧ Sur base des évaluations et en fonction des performances <p>Les discriminations: aucune</p> <ul style="list-style-type: none"> ✧ Ni en fonction de l'âge, du sexe, des origines ou de l'apparence ✧ Ni à l'engagement, ni pour les promotions <p>L'emploi : stable</p> <ul style="list-style-type: none"> ✧ Confiance en l'intégrité et l'avenir de l'entreprise ✧ Les problèmes de remplacement des absents, intérimaires sont bien traités <p>Les salaires : correspondent aux compétences et au travail réalisé</p> <p>Le conseil d'entreprise et le CPPT: satisfaisants</p> <p>Les problèmes psychosociaux</p> <ul style="list-style-type: none"> ✧ Insatisfaction, stress, harcèlement, problèmes personnels... ✧ Les structures et procédures d'accueil existent et sont utilisées ✧ Des informations sont données ✧ Des actions préventives sont menées <p>Les conditions de vie en entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> ✧ Permettent un développement personnel et professionnel ✧ Sont compatibles avec une vie privée satisfaisante (famille...) ✧ Tous les opérateurs sont globalement satisfaits 	
Aspects à étudier plus en détails:	



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 locaux et zones de travail	😊	😐	😞
2. L'informatique	😊	😐	😞
3. L'organisation du travail et les procédures de travail	😊	😐	😞
4. Les postes et positions de travail	😊	😐	😞
5. L'éclairage	😊	😐	😞
6. Les risques d'accident, risques électriques, incendies...	😊	😐	😞
7. Le bruit et l'ambiance thermique	😊	😐	😞
8. L'hygiène atmosphérique (risques chimiques et biologiques)	😊	😐	😞
9. L'autonomie et les responsabilités individuelles	😊	😐	😞
10. Le contenu du travail	😊	😐	😞
11. Les contraintes de temps	😊	😐	😞
12. Les relations de travail au sein du personnel et avec la hiérarchie	😊	😐	😞
13. L'environnement psychosocial	😊	😐	😞

3.4. Synthèse des améliorations proposées et des études complémentaires à réaliser

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

N°	Qui?	Fait quoi?	Coût 0, € €€ €€€	Quand?	
				Date projeté	Date réalisé