



Réseau CHSCT

Groupe de travail: Visite des services
par la délégation - 14/06/16



Introduction: objectifs de la journée

- ◆ 1^{er} temps: Sensibilisation à l'analyse des situations de travail
 - Appréhender la démarche et connaître les techniques
- ◆ 2^{ème} temps: Elaboration d'une mallette à outils « visite des services » pour la délégation du CHSCT
 - Travail collaboratif



Réseau CHSCT

Sensibilisation à l'analyse des situations de travail

Sommaire

Partie 1: Rôle du CHSCT en matière de visite des services

- A. Objectifs
- B. Organisation

Partie 2: Analyse d'une situation de travail

- A. Définitions
- B. Principes fondamentaux
- C. Démarche
- D. Éléments de méthode

1.A. Rôle du CHSCT – objectifs d’une visite

Selon vous quels sont les objectifs d’une visite de service?

1.A. Rôle du CHSCT – objectifs d’une visite

Rappel des missions du CHSCT

- Art. 38 – décret n°85-603 modifié
 - 1.Contribuer à la protection de la santé** physique et mentale et de la sécurité des agents et du personnel mis à la disposition de l'autorité territoriale et placé sous sa responsabilité par une entreprise extérieure ;
 - 2.Contribuer à l'amélioration des conditions de travail**, notamment en vue de faciliter l'accès des femmes à tous les emplois et de répondre aux problèmes liés à la maternité ;
 - 3.Veiller à l'observation des prescriptions légales** prises en ces matières.

1.A. Rôle du CHSCT – objectifs d'une visite

- **Rappel des missions du CHSCT**
- Art. 39 – décret n°85-603 modifié
- Le comité procède à **l'analyse des risques professionnels** dans les conditions définies par [l'article L. 4612-2](#) du code du travail.
- Le comité contribue en outre à la **promotion de la prévention des risques professionnels** et suscite toute initiative qu'il estime utile dans cette perspective conformément à [l'article L. 4612-3](#) du code du travail. Il peut proposer notamment des actions de prévention du harcèlement moral et du harcèlement sexuel.

1.A. Rôle du CHSCT – objectifs d'une visite

- **Rappel des missions du CHSCT**
- Art. 39 – décret n°85-603 modifié
- Le comité **suggère toutes mesures de nature à améliorer l'hygiène et la sécurité du travail**, à assurer l'instruction et le perfectionnement des agents dans les domaines de l'hygiène et de la sécurité. Il coopère à la préparation des actions de formation à l'hygiène et à la sécurité et veille à leur mise en œuvre.

1.A. Rôle du CHSCT – objectifs d’une visite

- **Quelques conseils en matière d’objectifs:**

**Agir dans un rôle de veille,
un rôle de compréhension et d’action,
un rôle d’évaluation,
un rôle de proposition.**

1.A. Rôle du CHSCT – objectifs d’une visite

- **Objectiver la CIBLE et le POURQUOI?**

- **Connaissances préalables permettant de cibler les visites et de les orienter:** exploitation des documents de diagnostic – programme annuel, DU, stats AT, PV CHSCT précédents, plans, projet, rapports médecin, ACFI, AP...
- **Se donner des objectifs à l’échelle de la programmation annuelle ou de la visite** selon les services concernés: le CHSCT doit savoir ce qu’il veut (photo instant T, éclairage sur un projet, en complément d’une enquête AT/MP...)
- **Exploiter les éléments recueillis:** alimenter les débats au sein de l’instance, mettre en œuvre les propositions dans la démarche de prévention

1.A. Rôle du CHSCT – objectifs d’une visite

➤ **Quel est votre retour d’expérience sur ce sujet?**

Agir dans un rôle de veille?

un rôle de compréhension et d’action?

un rôle d’évaluation?

un rôle de proposition?

1.B. Rôle du CHSCT – organisation d’une visite

- **Pour rappel**
- Art. 40 – décret n°85-603 modifié
- Les membres du comité **procèdent à intervalles réguliers à la visite des services relevant de leur champ de compétence**. Ils bénéficient pour ce faire d'un droit d'accès aux locaux relevant de leur aire de compétence géographique dans le cadre des missions qui leur sont confiées par ce dernier. Celui-ci fixe l'étendue ainsi que la composition de la délégation chargée de la visite. Toutes facilités doivent être accordées à cette dernière pour l'exercice de ce droit sous réserve du bon fonctionnement du service (...)
- (...) Les missions accomplies en application du présent article doivent donner lieu à un rapport présenté au comité.

1.B. Rôle du CHSCT – organisation d’une visite

Quelques conseils d’organisation:

- **Règlement intérieur:** il définit un cadre minimal, quelques précisions de méthode pourraient être apportées.
- **Constitution de la délégation**
- **Rapport à l’AT:**
 - CHSCT détermine son programme en toute indépendance de l’AT;
 - Mini: CHSCT communique par le PV de la réunion de CHSCT les conclusions du rapport.

1.B. Rôle du CHSCT – organisation d'une visite

Quelques conseils d'organisation:

- **Communication :**

- **Procédure d'intervention de la délégation:** communication autour des visites en amont - prépa de documents, formalisation des éléments recueillis, en aval: restitution aux agents sur le compte-rendu présenté en CHSCT, sur les suites données...
- Sollicitation des agents du service pouvant apporter un éclairage important au regard des objectifs fixés.

- **Gestion du temps:**

- Durée/horaires adaptés aux services visités et aux objectifs.



Avez- vous des questions?

Partie 2: analyse d'une situation de travail

Partie 2: Analyse d'une situation de travail

- A. Définitions
- B. Principes fondamentaux
- C. Démarche
- D. Éléments de méthode

2.A. Définitions: activité / tâche

Activité de travail:

Ce sont les moyens employés par l'agent pour atteindre le but.

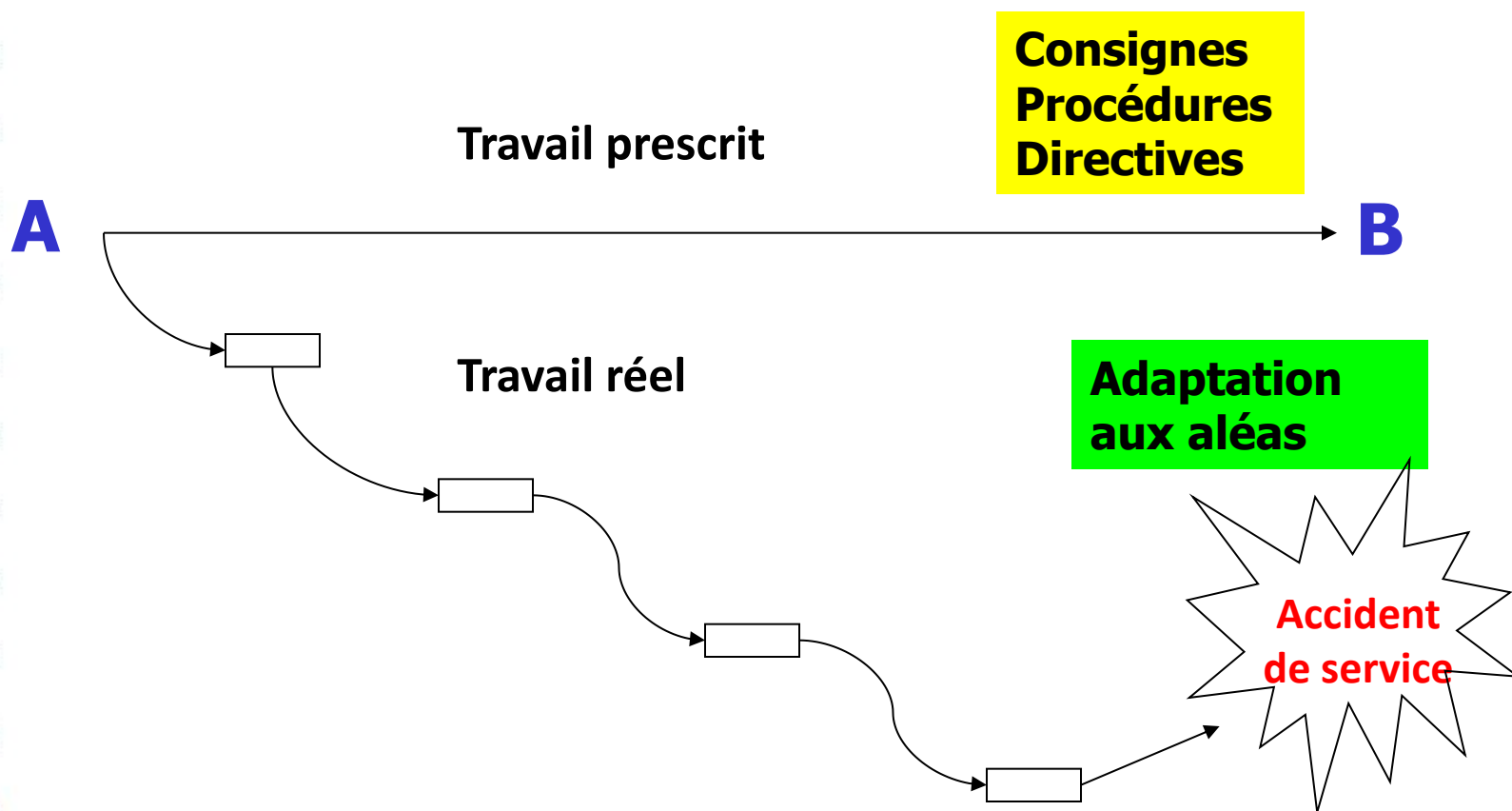
L'agent avec :

- Ses caractéristiques personnelles
- Ses compétences
- Son expérience
- Ses acquis de formation
- Son état instantané (fatigue, rythmes...)

≠ Tâche de travail

C'est le but à atteindre dans des conditions données.

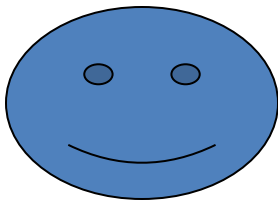
2.A. Définitions: Travail prescrit /travail réel



2.A. Définitions: danger / risque



?



2.A. Définitions: liste des risques

Quels risques connaissez-vous?

Ambiances thermiques

Biologique

Bruit

Chimique

Chute de plain pieds

Chute d'objet

Circulation

Co-activité

Éclairage

Électricité

Gestes et postures

Hauteur

Incendie/Explosion

Machines, outils, ustensiles

Manutention manuelle

Manutention mécanique

Noyade

Psychosociaux

Rayonnement

Réseaux

Travail isolé

Travail sur écran

Vibration

Autres

2.A. Définitions: Faits ou opinion

Fait : action de faire ; événement, acte.

C'est un fait : cela existe réellement c'est vrai.

Opinion : jugement, avis émis sur un sujet.

2.A. Définitions: Faits ou opinion

Un fait est une information :

- **Vérifiée** et vérifiable
- **Quantifiée** et quantifiable
- **Mesurée** et mesurable
- **Qualifiée** et qualifiable

Ce n'est donc pas :

- Un jugement de valeur
- Une mise en cause personnelle
- Une généralité
- Une négation
- Une interprétation
- Une extrapolation
- Une spéculation

2.A. Définitions: Faits ou opinion - exercice



Quel âge attribuez-vous à ce visage?

2.A. Définitions: Faits ou opinion - exercice

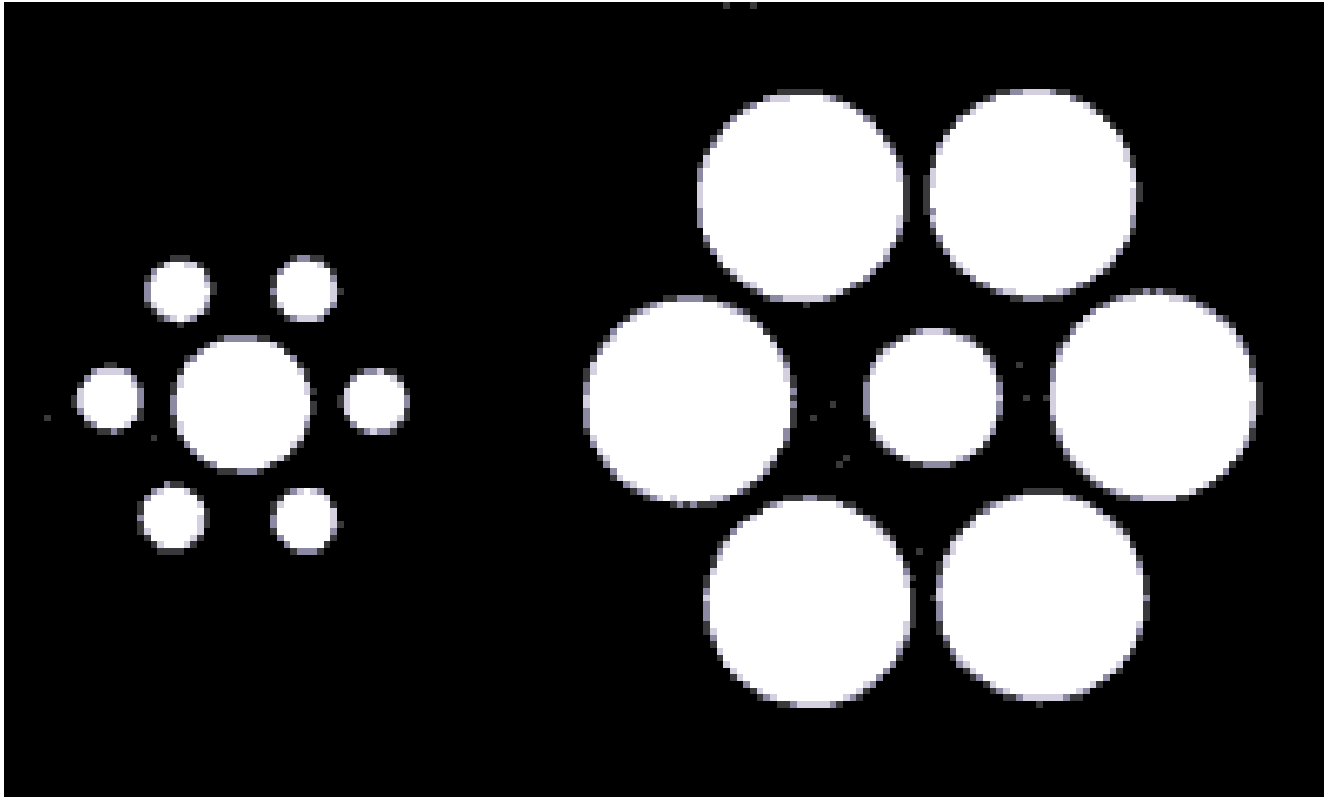


2.A. Définitions: Faits ou opinion - exercice



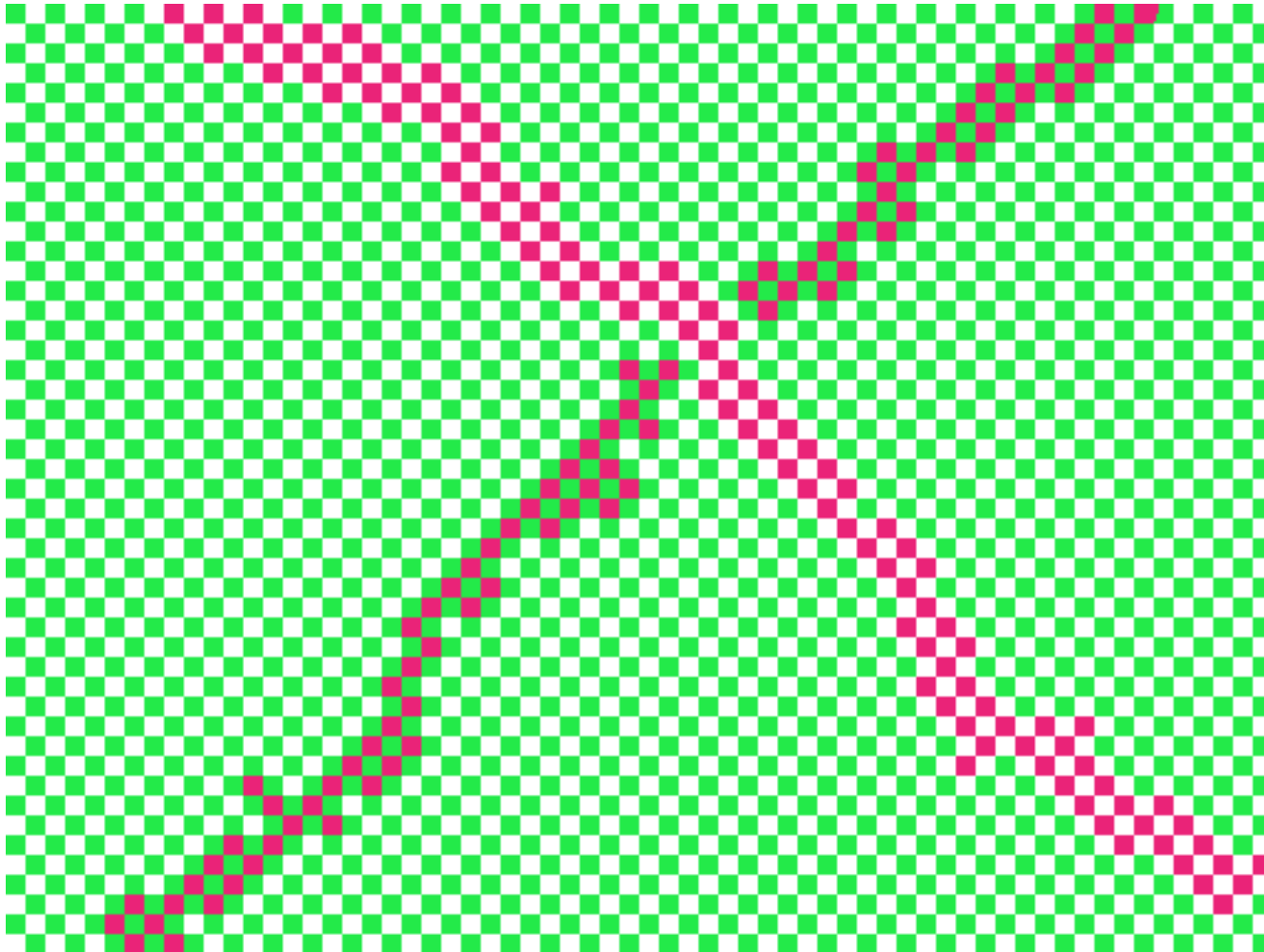
2.A. Définitions: Faits ou opinion - exercice

Est-ce que le point central de gauche est plus grand que celui de droite?



2.A. Définitions: Faits ou opinion - exercice

Combien de couleurs voyez-vous?

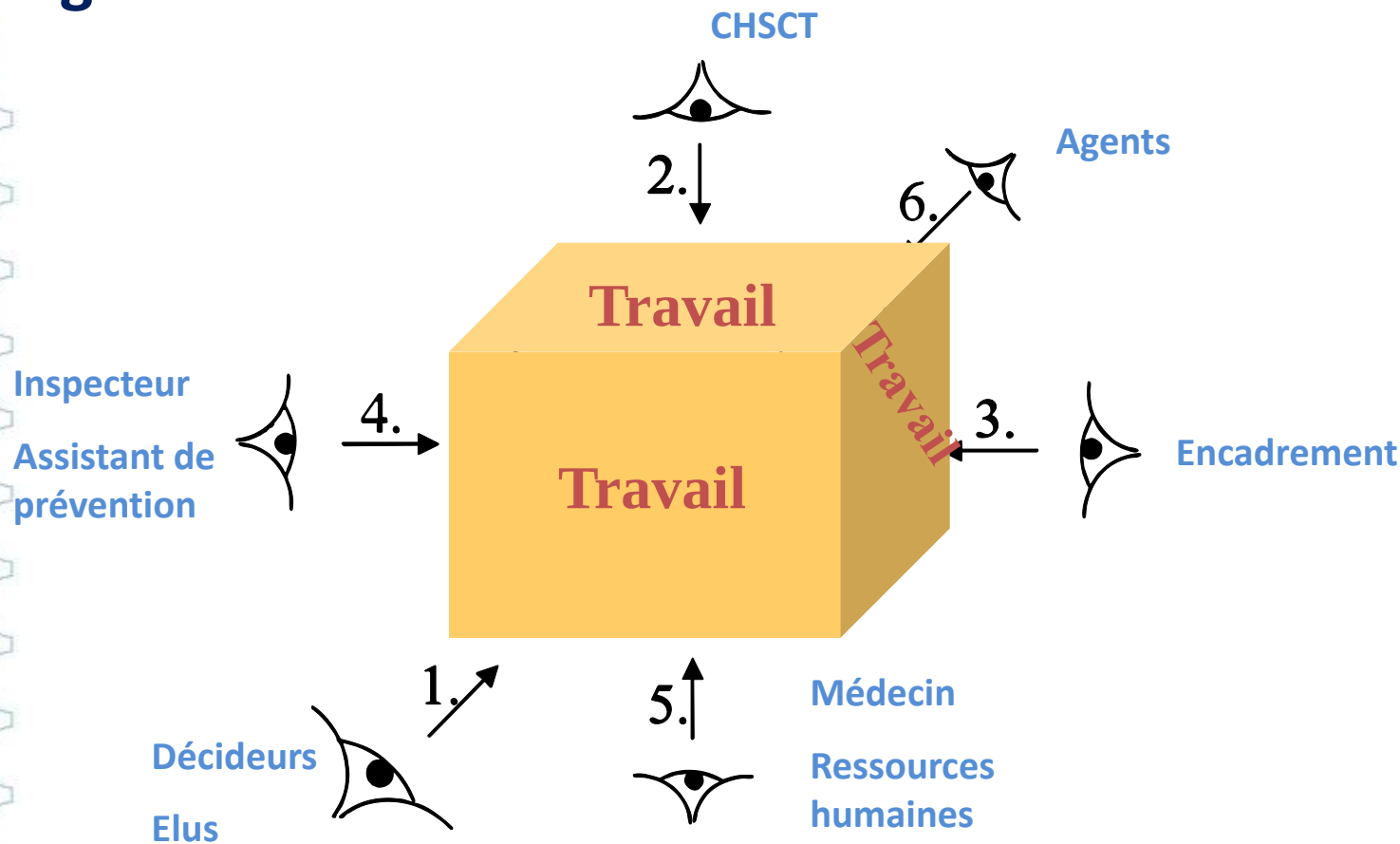


2.A. Définitions: Faits ou opinion - exercice

Fait	Interprétation, jugement	
X		Il pleuvait.
	X	Il a manipulé maladroitement de l'acide.
	X	Il fait chaud
X		L'ouvrier se trouve placé face à la lampe.
X	X	Il roulait <u>trop vite</u> sur le <u>sol mouillé</u> .
X		Une éclaboussure lui a brûlé la main.
	X	C'est un travail monotone.
	X	Formation professionnelle insuffisante
	X	Manque d'expérience
X		Il ne portait pas de protecteurs d'oreilles.

2.A. Définitions: Faits ou opinion

On regarde tous la même chose



On ne voit pas tous la même chose

S'accorder pour agir ENSEMBLE

2.B. Principes fondamentaux de l'analyse

- ***Observer sans juger.***
- ***Ne pas interférer dans l'activité.***
- ***Adopter une posture de candide.***
- ***Laisser s'exprimer toutes les personnes.***

2.C. Démarche

Avant la visite:

- ✓ Informer les services de la visite;
- ✓ Préparer la visite: étude documentaire (DU, rapport inspection, plan de formation, accidentologie...), tracer les éléments significatifs – les questions en suspend...;
- ✓ Définir qui rédigera le rapport.

2.C. Démarche

Lors de la visite:

- ✓ Expliquer aux personnes ce que l'on fait et pourquoi;
- ✓ Observer les situations de travail, visiter les locaux et consulter les documents présents (registre santé sécurité, affichages, consignes...) dans le respect des objectifs de la visite;
- ✓ Echanger avec les agents (Ct?);
- ✓ Poser des questions neutres;
- ✓ Prendre des notes, des photos.

2.C. Démarche

A l'issue de la visite:

- ✓ Se réunir pour échanger sur vos observations;
- ✓ Tracer les points essentiels;
- ✓ Formuler les propositions d'actions.

Dans les jours qui suivent:

- ✓ Rédiger le rapport;
- ✓ Le transmettre pour avis aux membres de la délégation.

2.C. Démarche

Lors de la prochaine réunion de CHSCT:

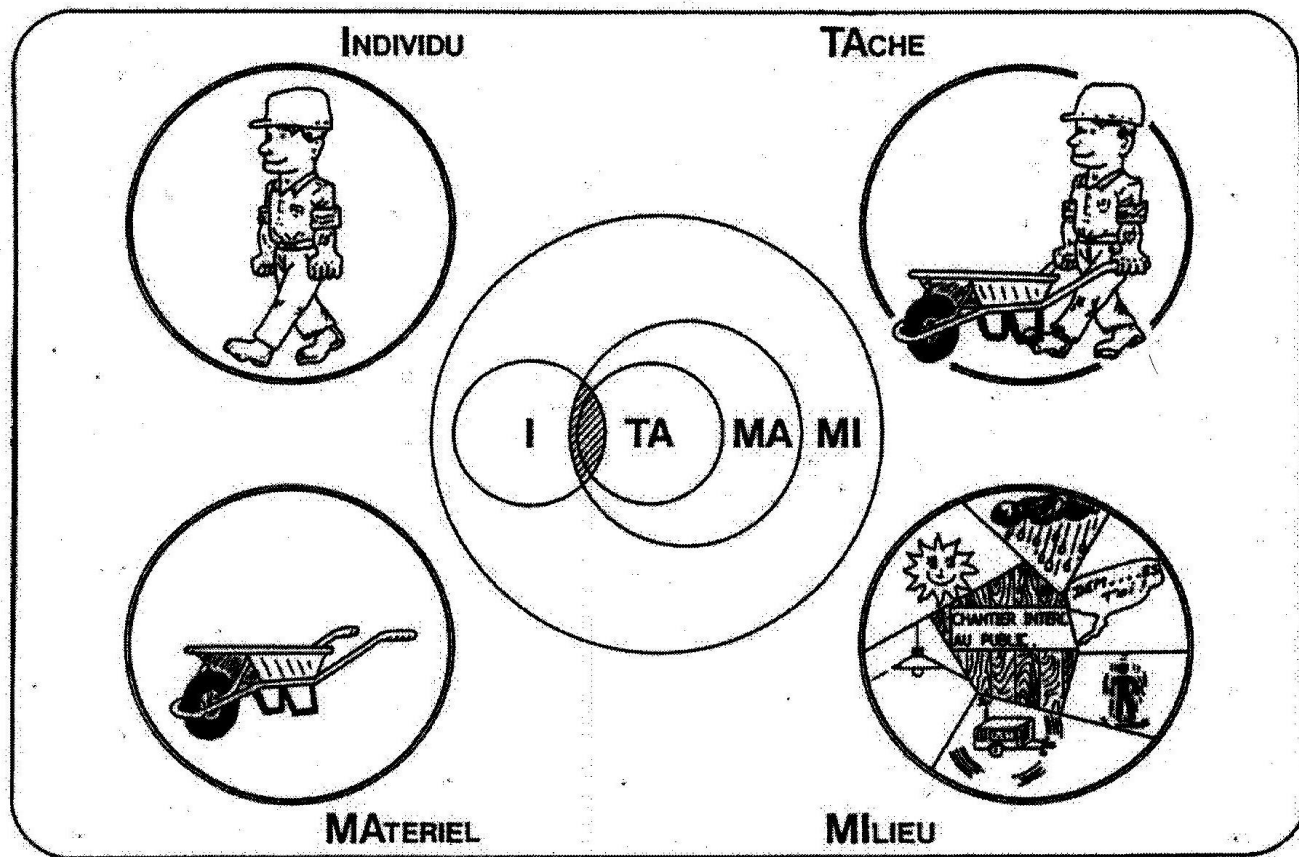
- ✓ Présenter le rapport.

Après le CHSCT:

- ✓ Communiquer au service concerné.
 - REX: Qu'avez-vous transmis au service?

2.D. Éléments de méthode: ITAMAMI

Utiliser un cadre d'observation

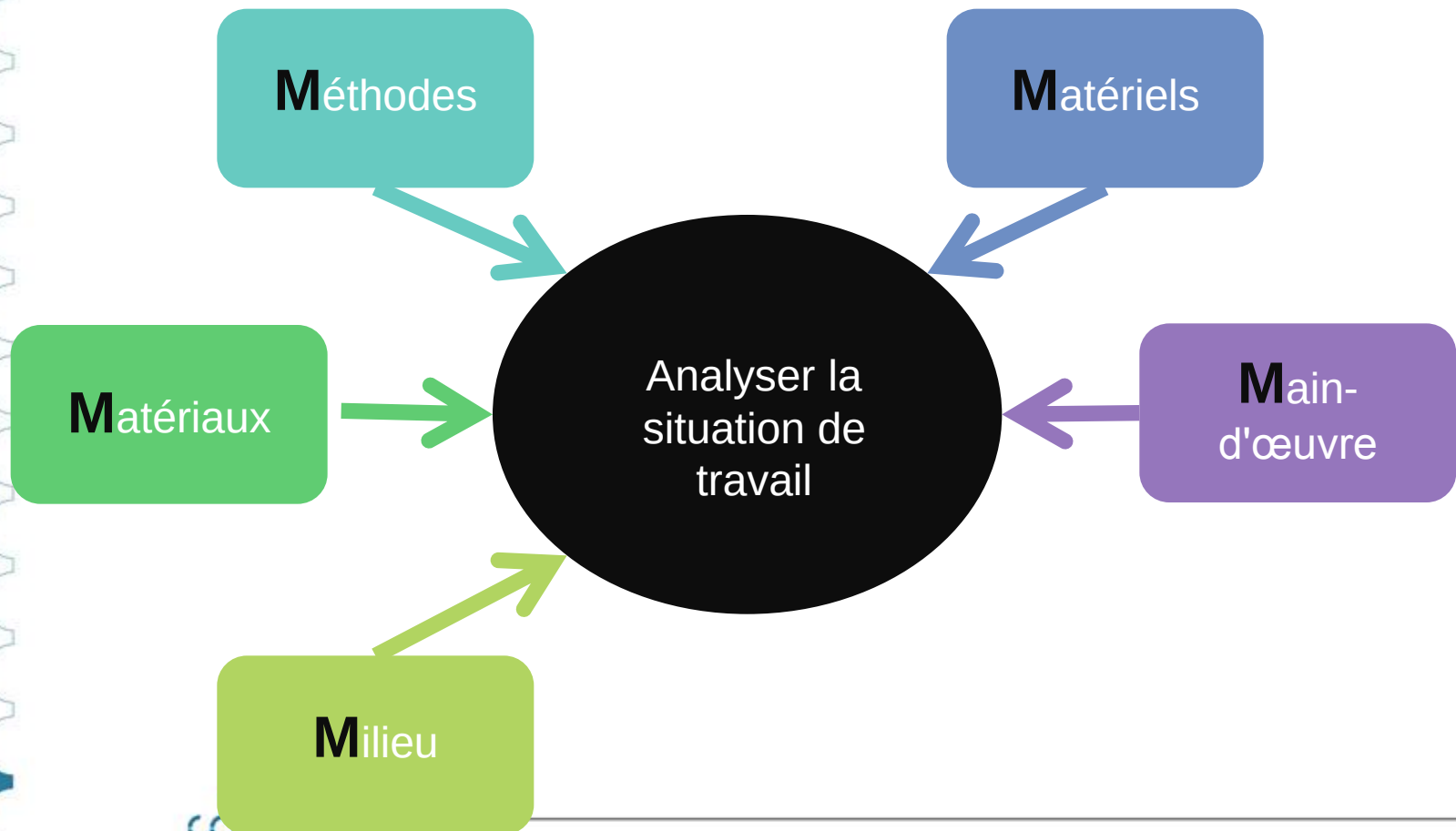


2.D. Éléments de méthode: ITAMAMI

Individu	Caractéristiques de la population : - âge, - ancienneté, - statut,	- formation - taille, - latéralité, - difficultés exprimées...
Tâche	Description chronologique de l'activité observée. (phases de travail)	Objectifs Prescrits
Matériel	Caractéristiques machines, Matériel, Outils,	Composants, Produits manipulés...
Milieu	Caractéristiques de l'environnement Organisation (amont-aval),	Horaires, Délais

2.D. Éléments de méthode: 5 M

Utiliser un cadre d'observation 5M

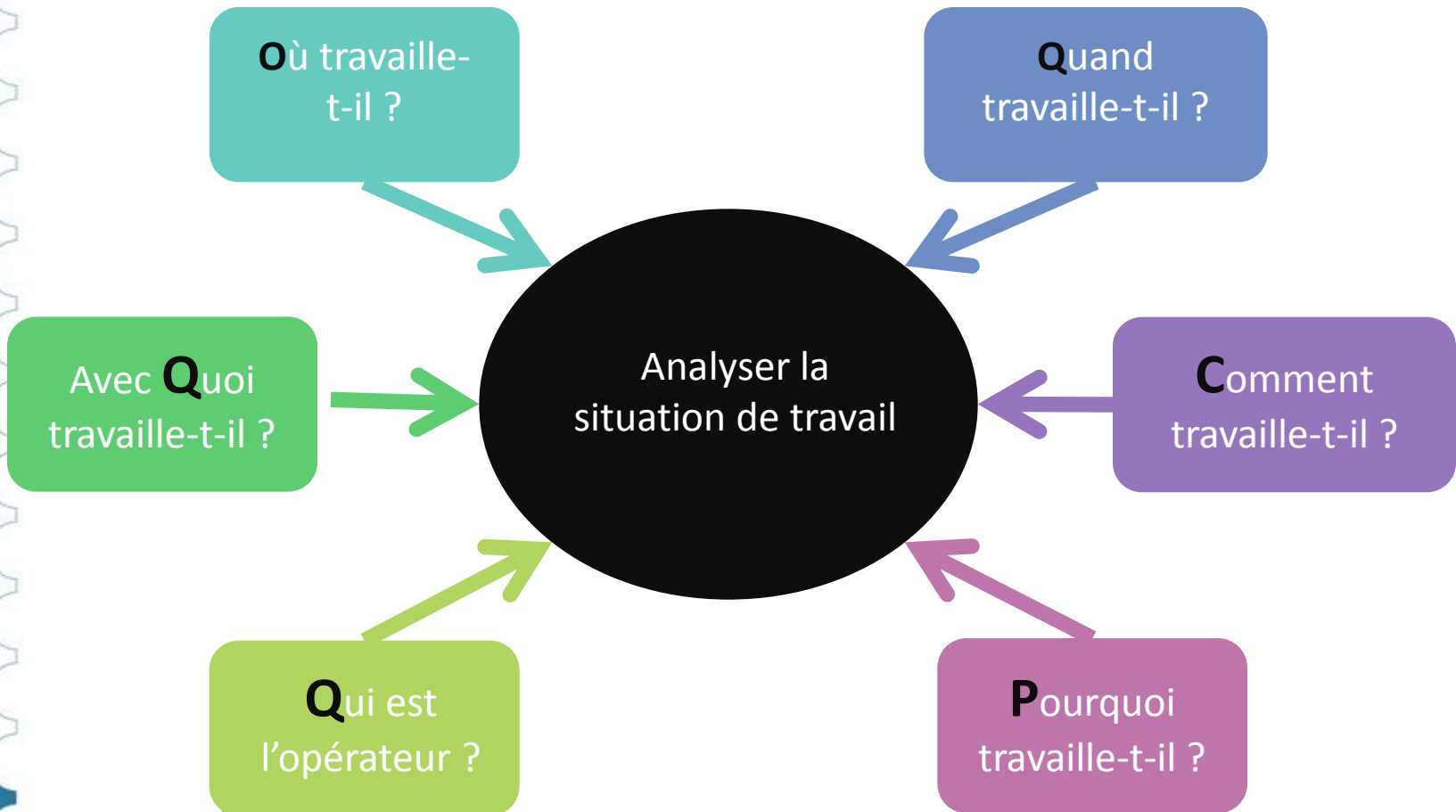


2.D. Éléments de méthode: 5 M

Milieu	Encombrement des allées de circulation Intérieur / extérieur Température	Hygrométrie Empoussièrement Topographie du terrain ...
Matériaux	Agressivité physique et chimique des matériaux Conditionnement et stockage	Transport Manutention Mise en œuvre ...
Méthodes	Procédures et modes opératoires Consignes Outils de coordination	Plan de montage Gestion des aléas ...
Matériels	Choix du matériel Conformité du matériel Utilisation du matériel Manutention du matériel	Transport du matériel Entretien du matériel Stockage du matériel ...
Main- d'œuvre	Nombre Age / sexe Qualifications Expériences professionnelles Aptitudes	Habilitations Relations Communication Organisation des secours ...

2.D. Éléments de méthode: QQOQCP

Utiliser un cadre d'observation QQOQCP



2.D. Éléments de méthode: QQQQCP

Qui est l'opérateur ?	Formation Qualification Expérience	Etat psychologique Capacités mentales Capacités physiques
Avec Quoi travaille-t-il ?	Caractéristiques et variabilité des matières utilisées Niveau technologique des machines	Nature et état des outils et des moyens de communication
Où travaille-t-il ?	Environnement et organisation des espaces de travail	Ambiances physiques des lieux d'intervention
Quand travaille-t-il ?	Cadences et rythme de travail Horaires Délais	
Comment Travaille-t-il ?	Organigramme Répartition des tâches	Autonomie Possibilité d'entraide
Pourquoi travaille-t-il ?	Tâche prescrite Mode opératoire	Exigence de qualité, quantité et délais

2.D. Éléments de méthode: application

Vidéo CNFPT jardiniers: présentation de la méthode des 5M

2.D. Éléments de méthode: exercice

Exercice préparation du riz

Contexte et objectifs de la visite: Le médecin de prévention signale des problèmes de TMS au niveau de la cuisine. La délégation se rend sur place pour analyser les situations de travail et proposer des améliorations.

Mise en œuvre d'une méthode d'observation: 5M, ITAMAMI, QQOQCP

Phase 1: Analyse de la situation de travail

Phase 2: Proposition de solutions

2.D. Éléments de méthode: vigilance

ATTENTION:

- Nombre d'agents dans le service;
- Nombre de postes de travail;
- Dimension de la visite: à l'échelle d'un poste, d'un service, d'un établissement...

→ **IMPACTS**: sur le temps de visite,
sur la finesse de l'observation,
sur l'atteinte des objectifs.

Pendant la visite, **faire le lien avec l'étude documentaire**.

S'assurer que la conclusion et les propositions du rapport répondent aux **objectifs** de la visite.



Avez- vous des questions?

2.D. Éléments de méthode: proposition de mesures

- *L'analyse des situations de travail est un travail d'équipe.*
- *La recherche de solutions ne se fait qu'après la phase d'analyse.*
- *L'analyse ne sert pas à grand chose si elle ne conduit pas à la mise en œuvre de solutions.*

2.D. Éléments de méthode: proposition de mesures

Rechercher des mesures de prévention :

Mesures techniques :

- Protection collective
- Protection individuelle

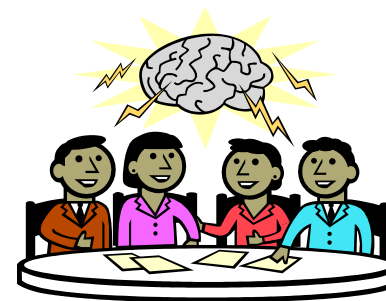
Mesures organisationnelles :

- Consignes, procédures, communication,...

Mesures Humaines

- Formation et information des agents

- [Pgp](#)



2.D. Éléments de méthode: proposition de mesures

Sélectionner les solutions les plus adaptées :

Selon des critères de performance :

- Conformité à la réglementation
- Non déplacement du risque
- Stabilité dans le temps
- Dépenses engagées
- Facilité de mise en place
- Contraintes générées pour l'opérateur
- Portée de la solution (champ d'action ?)

...

[Exemple grille](#)

2.D. Éléments de méthode: exercice

Exercice préparation du riz

Contexte et objectifs de la visite: Le médecin de prévention signale des problèmes de TMS au niveau de la cuisine. La délégation se rend sur place pour analyser les situations de travail et proposer des améliorations.

Mise en œuvre d'une méthode d'observation: 5M, ITAMAMI, QQOQCP

Phase 1: Analyse de la situation de travail

Phase 2: Proposition de solutions

2.D. Éléments de méthode: vigilance

ATTENTION:

- S'assurer que la conclusion et les propositions du rapport répondent aux **objectifs** de la visite.
- Ne pas oublier de **restituer** au service les résultats de la visite (après le CHSCT et les réponses de l'Autorité Territoriale).

2.E. Conclusion

**Agir dans un rôle de veille,
un rôle de compréhension et d'action,
un rôle d'évaluation,
un rôle de proposition.**

2.E. Conclusion: la visite des services au sein de la démarche de prévention

1/ Engagement de l'autorité

territoriale: politique de prévention, objectifs généraux, communication

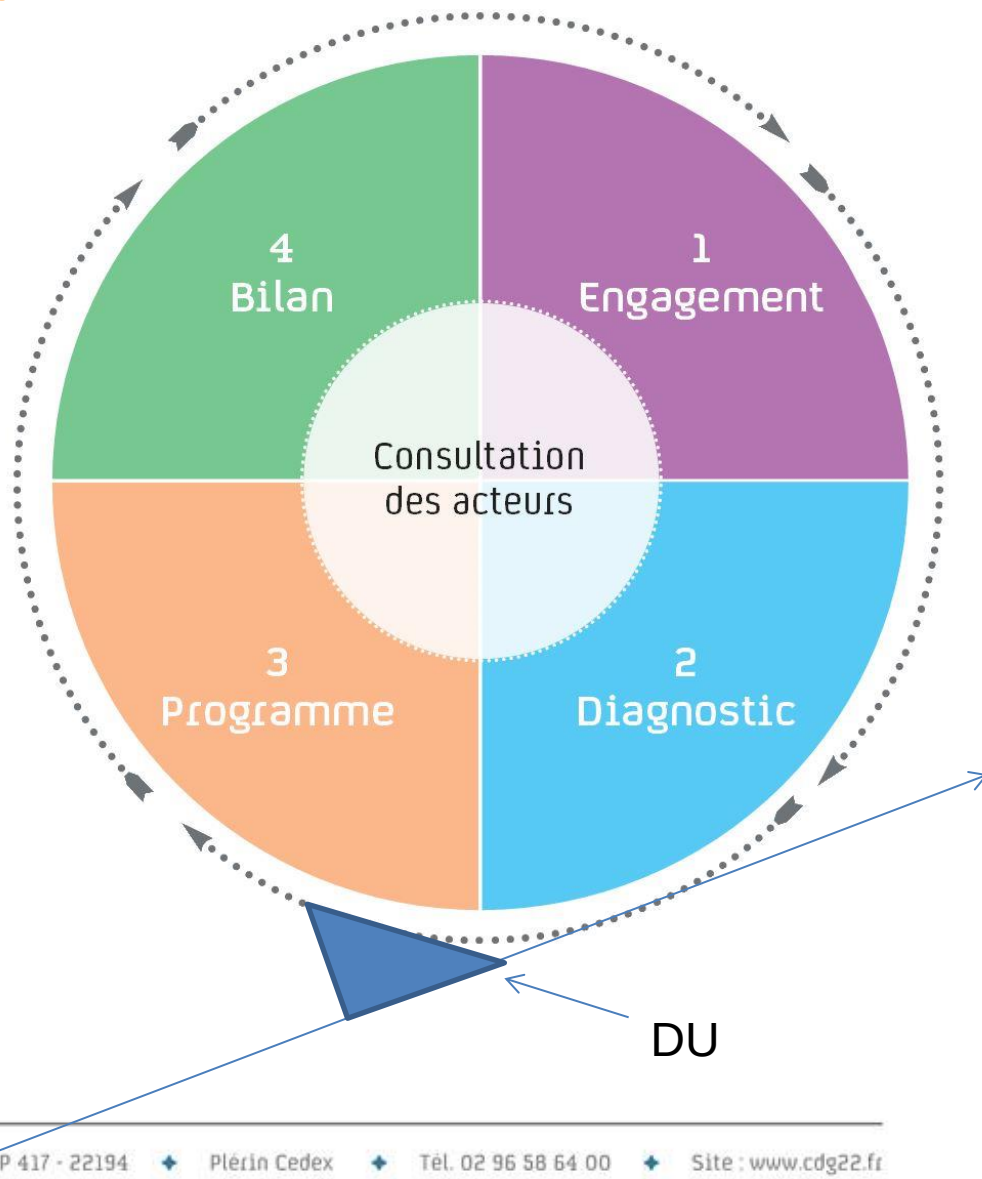
2/Diagnostic de l'existant:

organisation de la prévention, document unique d'évaluation des risques professionnels, analyse statistique des accidents de service et maladies professionnelles

3/Programme annuel de prévention:

objectifs et plan d'actions (axe technique/axe organisationnel/axe financier/axe humain)

4/ Bilan des actions menées: rapport annuel d'évolution des risques professionnels...





**Avez- vous des questions?
Merci pour votre
attention**



Le Centre de Gestion, à la disposition des élus et des territoires.