

Guide de concertation Déparis IV: Femmes de chambres

Méthode de Dépistage Participatif des Risques

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 travailleuses.
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 travailleuses-clés de la situation de travail concernée, désignées 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. Le document "Invitation" est remis aux membres du groupe de travail de manière à les informer des objectifs de la réunion Déparis et à préciser leur rôle.
8. Réunion du groupe de réflexion dans un local calme près des postes de travail.
9. Explication claire par le coordinateur du but de la réunion et de la procédure.
10. 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 (€€€).
11. 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
12. Présentation des résultats aux participants, révision, ajouts...
13. Finalisation de la synthèse.
14. Présentation à la direction et aux organes de concertation.
15. 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. "

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.sobane.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.

1. Les locaux et zones de travail

Qui peut faire quoi de concret et quand concernant

- Les chambres, la salle de bains
- Les voies de circulation
- Les accès aux zones de travail
- L'encombrement
- Les déchets
- Les sols
- Les locaux sociaux
- Les issues de secours

2. L'organisation du travail

Qui peut faire quoi de concret et quand concernant

- L'organisation du travail
- Les circonstances de travail
- La planification du travail
- L'approvisionnement des postes
- Le linge sale et les poubelles
- Les interactions et communications
- Les moyens de communication

3. Les accidents de travail

Qui peut faire quoi de concret et quand concernant

- Les vêtements de travail et Equipements de protection individuelle (EPI)
- Les chutes de hauteur
- Les chutes de plain-pied
- Les chutes d'objets
- Les risques mécaniques
- Les procédures en cas d'accident
- Les analyses des accidents du travail
- Les premiers soins

4. Les risques électriques et d'incendie

Qui peut faire quoi de concret et quand concernant

Les risques électriques

- L'installation électrique générale
- Le matériel

Le risque incendie et explosions

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

5. Le matériel de travail

Qui peut faire quoi de concret et quand concernant

- Le matériel et les machines
- L'entretien
- Les dimensions et formes
- Adaptés aux travailleuses et sécurisés
- La formation des travailleuses

6. Les positions de travail

Qui peut faire quoi de concret et quand concernant

- La répétition des mêmes gestes
- Les positions de travail
- Les hauteurs de travail
- Si en position debout
- Les aides

7. Les efforts et les manutentions

Qui peut faire quoi de concret et quand concernant

- Les gestes et efforts
- Les efforts des mains
- Les charges
 - ✦ Légères et équilibrées
 - ✦ Confortables à saisir
 - ✦ À bonne hauteur
 - ✦ Pas de torsion ou inclinaison du tronc
 - ✦ Portées seulement sur de courtes distances
- Les aides mécaniques
- La formation
- La fatigue en fin de journée

8. 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
- L'uniformité de l'éclairage
- Les luminaires

9. Le bruit

Qui peut faire quoi de concret et quand concernant

- L'inconfort ou les distractions
- Les aspirateurs

10. L'hygiène atmosphérique

Qui peut faire quoi de concret et quand concernant

- Les risques chimiques et biologiques
- La formation
- Les procédures
- L'étiquetage
- Les stocks
- Le linge sale
- Les déchets
- Les EPI
- La surveillance de la santé
- L'hygiène
- Les fumeurs

11. Les ambiances thermiques

Qui peut faire quoi de concret et quand concernant

- La température
- L'humidité
- Pas de courants d'air
- Les sources de froid, chaleur ou humidité
- Les vêtements de travail
- Les boissons

12. 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

13. Le contenu du travail

Qui peut faire quoi de concret et quand concernant

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

14. 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

15. 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 travailleuses
- La concertation pour le travail
- La hiérarchie
- Les relations avec la hiérarchie
- Les suggestions et critiques des travailleuses
- Les évaluations

16. L'environnement psychosocial

Qui peut faire quoi de concret et quand concernant

- Les relations avec les clients
- Les promotions
- Les discriminations
- L'emploi
- Les salaires
- Le conseil d'entreprise et le CPPT
- Les problèmes psychosociaux
- Les conditions de vie en entreprise

Le guide de concertation

1. Les locaux et zones de travail

A discuter:	Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?
<p>Les chambres, la salle de bains:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✧ De taille moyenne . <p>Les voies de circulation:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✧ Le passage est suffisant pour le matériel de travail (aspirateur, chariot de nettoyage) et pour les travailleuses ✧ Les zones de travail dans les chambres et de passage dans les couloirs sont bien dégagées ✧ L'emplacement du mobilier permet une circulation aisée dans la chambre. <p>Les accès aux zones de travail:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✧ Accès aisé et direct aux différents éléments devant être nettoyés ✧ Faciles, directs et de largeur suffisante (> 80 cm) <p>L'encombrement:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✧ L'encombrement par des bagages, sacs de linge ou poubelles particulièrement des voies d'accès <p>Les déchets</p> <ul style="list-style-type: none"> ✧ Triés et évacués correctement ✧ Conteneurs adéquats et en nombre suffisant <p>Les sols:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✧ En bon état: de niveau, solides, non glissants <p>Les locaux sociaux:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✧ Douches, toilettes, vestiaires, réfectoire... ✧ 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>Aspects à étudier plus en détails:</p>	



2. L'organisation du travail

A discuter:	Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?
<p>L'organisation du travail:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✧ Claire et satisfaisante ✧ Permet de travailler en sécurité <p>Les circonstances de travail:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✧ La disposition des chambres, le matériel, les réserves, les départs ou arrivées imprévus, le temps... ✧ Permettent d'appliquer les procédures de travail normales et de faire un travail de qualité <p>La planification du travail: satisfaisante</p> <p>L'approvisionnement des postes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✧ Les réserves de linge propre, le matériel de nettoyage (aspirateur, produits d'entretien) et petites fournitures (échantillons...) à chaque étage : ✧ À proximité des chambres et facilement accessibles ✧ Suffisants pour la période de travail (ni trop, ni trop peu) <p>Le linge sale et les poubelles</p> <ul style="list-style-type: none"> ✧ Rassemblés à proximité des chambres ✧ Bien évacués <p>Les interactions et communications au cours du travail entre travailleuses des différents postes: faciles et libres</p> <p>Les moyens de communication:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✧ Voix, téléphones, ordinateurs, parlophones ... adéquats et agréables 	
<p>Aspects à étudier plus en détails:</p>	



3. Les accidents de travail

A discuter:	Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?
<p>Les vêtements de travail et Equipements de protection individuelle (EPI)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Choix du type de vêtement (jupe ou pantalon) ✦ Adaptés, disponibles, utilisés, entretenus, rangés... ✦ Permettent de se mouvoir aisément, dans toutes les positions, sans limitation liée à une coupe trop étroite ou trop courte ✦ Produits dangereux: gants 	
<p>Les chutes de hauteur:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Stabilité et entretien de l'escabelle ✦ Consignes pour ne pas escalader le mobilier <p>Les chutes de plain-pied:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Ordre, propreté, rangement du fil d'aspirateur ✦ Glissade sur le sol mouillé dans la salle de bains... <p>Les chutes d'objets:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Stabilité des éléments décoratifs, rangement du matériel... 	
<p>Les risques mécaniques:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Heurt contre du mobilier, entraînement par le chariot ✦ Ecrasement, coupures ou piqûres (lames de rasoir ou seringues usagées) ✦ Brûlures (rangement du fer à repasser)... ✦ Pas d'arêtes coupantes ou éclats dans le mobilier en bois: les objets manipulés sont en bon état ✦ Attention particulière au nettoyage des rebords ou surfaces mal visibles (dessus des miroirs et cadres, sous les meubles ou matelas...): lames de rasoirs, seringues usagées. 	
<p>Les procédures en cas d'accident:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Claires, connues et appliquées <p>Les analyses des accidents du travail</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Systématiques, complètes, utiles <p>Les premiers soins: locaux de secours, boîtes de secours, secouristes...bien localisés et adéquats</p>	
<p>Aspects à étudier plus en détails:</p>	



4. Les risques électriques et d'incendie

A discuter:	Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?
<p>Les risques électriques</p> <p>L'installation électrique générale:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Différentiels, fusibles, mise à la terre, signalisation, protection <p>Le matériel:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Fils (aspirateur), rallonges, prises de terre, l'état des prises ... 	
<p>Le risque incendie et explosions</p> <p>Les sources: flamme nue (fumer...), sources de chaleur...</p> <p>Les moyens de lutte:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Détection et extinction automatique, extincteurs, dévidoirs, bornes d'incendie... <p>Le compartimentage des locaux, escaliers :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ portes coupe-feu (état, encombrement) <p>L'équipe d'intervention interne: formée et disponible</p> <p>Les consignes en cas d'incendie:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Plans d'évacuation, alerte, alarme, voies et issues de secours, points de rendez-vous, tests d'évacuation... <p>La signalisation:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Moyens de lutte, issues et éclairage de secours, plans par étage ... 	
<p>Aspects à étudier plus en détails:</p>	



5. Le matériel de travail

A discuter:

Le matériel et les machines (chariots, aspirateur)

- ✦ Adéquats pour chaque opération

L'entretien

- ✦ En bon état
- ✦ Entretien régulier, vérification approfondie annuelle
- ✦ Mis à l'écart en cas de problèmes (cordons abîmés, fissures, déchirures, usure générale...)
- ✦ Nettoyage et rangement selon les besoins en des endroits facilement accessibles à proximité des chambres..

Les dimensions et formes:

- ✦ Faciles à saisir en sécurité, poignées du chariot à bonne hauteur
- ✦ Faciles à utiliser sans fatigue des mains ou des bras

Adaptés aux travailleuses et sécurisés:

- ✦ Pas d'éléments qui peuvent blesser
- ✦ Pas trop lourds
- ✦ Roulettes bien mobiles sur de la moquette
- ✦ Possibilité d'accrocher les sacs poubelle et de linge
- ✦ Enroulement automatique du fil électrique de l'aspirateur

La formation des travailleuses:

- ✦ Consignes pour pousser le chariot et non le tirer

Qui peut faire quoi de concret et quand?

Aspects à étudier plus en détails:



6. Les positions de travail

A discuter:

La répétition des mêmes gestes: pas en continu

Les positions de travail: les plus confortables possibles:

- ✦ Pas de travail à genoux ou accroupi
- ✦ Pas de travail le tronc tordu ou les bras levés
- ✦ Pas de flexions, extensions, rotations inutiles
- ✦ Les épaules relâchées: pas haussées
- ✦ Les bras près du corps: pas écartés ou levés
- ✦ Les deux pieds sur le sol
- ✦ Les positions défavorables ne sont pas trop fréquentes

Les hauteurs de travail: (tables, étagères, lits...):

- ✦ Le moins défavorable possibles (hauteur des lits réglable)

Si en position debout:

- ✦ Travail sans entrave dans les mouvements, sans devoir se contorsionner entre des éléments de mobilier trop rapprochés
- ✦ Usage de mobilier « intégré » : tables sans pied fixées au mur, lavabos et cuvettes WC sans pieds, permettant un accès au sol plus facile.

Les aides:

- ✦ Escabeaux... disponibles pour le travail en hauteur
- ✦ Stables, solides, faciles à utiliser en sécurité (chutes)

Qui peut faire quoi de concret et quand?

Aspects à étudier plus en détails:



7. Les efforts et les manutentions

A discuter:

Les gestes et efforts:

- ✧ Pas brusques, violents ou importants
- ✧ Pas de déplacements rapides ou répétés

Les efforts des mains:

- ✧ Modérés, pas de torsion des poignets
- ✧ Jamais de coups avec le talon de la main

Les charges:

- **Légères et équilibrées** (taille des sacs poubelles, des sacs de linge...)
- **Confortables à saisir:** bonnes poignées pour les matelas, le chariot, pas de bords coupants, pas glissants...
- **À bonne hauteur:** saisie et dépose à hauteur de la ceinture
- **Pas de torsion ou inclinaison du tronc**
- **Portées seulement sur de courtes distances**

Les aides mécaniques: adéquates

- ✧ Chariots à pousser plutôt qu'à tirer...pour le linge, les produits d'entretien...
- ✧ De qualité et faciles et rapides à utiliser
- ✧ Adaptées pour rouler sur la moquette.
- ✧ Roulettes pour les lits

La formation: formation à la manutention adaptée au poste

La fatigue en fin de journée: acceptable

Qui peut faire quoi de concret et quand?

Aspects à étudier plus en détails:



8. L'éclairage

A discuter:

L'éclairage dans les locaux et du travail lui-même

- ✧ Ni trop, ni trop peu: suffisant pour voir les détails du travail (en particulier dans la salle de bains), mais pas trop important

La lumière du jour et la vue à l'extérieur: satisfaisant

Pas d'ombres sur le travail

Pas de reflet ni éblouissement:

- ✧ Sur les tables, les surfaces métalliques ou en verre, les feuilles de plastique, les fenêtres, les miroirs...
- ✧ En particulier par le soleil, fenêtres avec des rideaux, stores ou pare-soleil
- ✧ Pas de vue directe des sources de lumière

L'uniformité de l'éclairage:

- ✧ Des zones de travail et de passage (escaliers...)

Les luminaires:

- ✧ Propres, nettoyés régulièrement
- ✧ Lampes ou tubes défectueux remplacés rapidement

Qui peut faire quoi de concret et quand?

Aspects à étudier plus en détails:



9. Le bruit

A discuter:

L'inconfort ou les distractions:

- ✧ Dans les chambres ou les couloirs:
- ✧ En dehors du moment d'utilisation de l'aspirateur, aucun bruit ne cause de l'inconfort ou de la distraction.

Les aspirateurs:

- ✧ Bien entretenus.

Qui peut faire quoi de concret et quand?

Aspects à étudier plus en détails:



10. L'hygiène atmosphérique

Risques chimiques (solides, liquides ou gaz) et biologiques (bactéries, virus, liquides corporels...)

A discuter:

Les risques chimiques et biologiques

- ✧ Inventaire des produits disponible et à jour
- ✧ Documentation sur les risques disponible

La formation: sur les procédures et les risques

Les procédures

- ✧ D'utilisation: claires et respectées (mélanges, dosages)
- ✧ En cas d'incident (renversement, éclaboussure...) respectées

L'étiquetage: récipients adéquats et bien étiquetés

Les stocks: produits d'entretien, ...

- ✧ Stockés dans des espaces appropriés, isolés et signalisés

Le linge sale

- ✧ Aucun linge sale n'entre en contact direct avec la peau

Les déchets

- ✧ Le contenu des poubelles est déversé dans des sacs fixés aux chariots, qu'il ne faut pas manipuler directement.
- ✧ Documentation sur les risques disponible

Les EPI: gants adéquats, disponibles et utilisés

- ✧ Utilisés pour la manipulation du linge sale et des déchets dans les poubelles, pour le nettoyage des sanitaires

La surveillance de la santé:

- ✧ Femmes, femmes enceintes ou allaitantes, jeunes travailleuses...
- ✧ Les vaccinations antitétanique, hépatites A et B en ordre
- ✧ Prise en compte des allergies (acariens, poussières, ...)

L'hygiène:

- ✧ Personne ne mange sur le lieu de travail
- ✧ Le personnel se lave les mains

Les fumeurs:

- ✧ Zone fumeurs bien localisée et ventilée

Qui peut faire quoi de concret et quand?

Aspects à étudier plus en détails:



11. Les ambiances thermiques

A discuter:

La température:

- ✧ Ni trop chaud ou froid, pas de variations importantes

L'humidité:

- ✧ Ni trop sec ou humide
- ✧ Pas de développement de champignons ou de moisissures dans les locaux dû à l'humidité (salles de bains)

Pas de courants d'air:

Les sources de froid, chaleur ou humidité:

- ✧ Éliminées: eau, vapeur, soleil...

Les vêtements de travail:

- ✧ Le travail est confortable avec des vêtements ordinaires (tenue normale de travail...).

Les boissons:

- ✧ disponibles s'il fait trop chaud (ou trop froid)

Qui peut faire quoi de concret et quand?

Aspects à étudier plus en détails:



12. L'autonomie et les responsabilités individuelles

A discuter:

Les ordres et attentes:

- ✧ pas de contradictions

Le degré d'initiative:

- ✧ Chacune peut adapter son mode de travail sans perturber le travail des autres travailleuses

L'autonomie

- ✧ Chacune peut quitter son poste et prendre une courte pause (toilettes, boissons) sans perturber le travail

La liberté de contact:

- ✧ Chacune prend elle-même les contacts qu'elle juge nécessaires avec les services périphériques (entretien, achats, réservation...) ou extérieurs

Le niveau d'attention:

- ✧ moyen en fonction:
- ✧ De la gravité des actions à prendre
- ✧ Du caractère imprévisible des événements

Les décisions

- ✧ Le nombre de choix possibles est limité
- ✧ Elles ne sont pas trop difficiles à prendre
- ✧ Les informations et conseils sont disponibles

Les responsabilités:

- ✧ Chacune connaît les siennes et les apprécie
- ✧ Elles ne sont ni trop lourdes, ni trop légères

Les erreurs:

- ✧ Chacune corrige elle-même ses erreurs éventuelles

Qui peut faire quoi de concret et quand?

Aspects à étudier plus en détails:



13. Le contenu du travail

A discuter:

L'intérêt du travail: intéressant et diversifié

- ✦ Planification, exécution, qualité, choix du matériel, des produits, ...
- ✦ La valeur et la place de ce travail dans la qualité du service à la clientèle sont reconnues.

Les compétences:

- ✦ Le travail de chacune correspond à sa fonction et à ses compétences professionnelles
- ✦ Il permet d'utiliser et de développer ces compétences

Informations et formation:

- ✦ De tous (jeunes, intérimaires, plus anciens)
- ✦ Spécifiques au travail de chacune
- ✦ Sur les procédures, les risques et la prévention
- ✦ A l'embauche et de façon périodique

Qui peut faire quoi de concret et quand?

Aspects à étudier plus en détails:



14. Les contraintes de temps

A discuter:

Les horaires et le programme de travail

- ✦ Connus suffisamment à l'avance
- ✦ Permettent d'organiser sa journée de travail comme on le souhaite
- ✦ Flexibles dans des marges déterminées

Le rythme de travail: (nombre de chambres à nettoyer sur la période de travail) : pas excessif

- ✦ Le travail en retard peut être résorbé rapidement

L'autonomie du groupe: il s'organise lui-même concernant:

- ✦ Les horaires et les congés
- ✦ La répartition du travail, les pauses
- ✦ La récupération des retards
- ✦ Les heures supplémentaires
- ✦ Les creux et pics de travail liés aux variations du taux d'occupation de l'hôtel (chômage partiel...)
- ✦ Le travail supplémentaire ou en dernière minute

Les interruptions dans le travail:

- ✦ Peu d'imprévus

Les pauses:

- ✦ Fréquentes et courtes
- ✦ Organisées en fonction de la lourdeur du travail, de la pénibilité des postures, du caractère répétitif, de la fatigue mentale.

Qui peut faire quoi de concret et quand?

Aspects à étudier plus en détails:



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

A discuter:

Les communications pendant le travail:

- ◇ Toujours possibles, tant sur le travail que sur d'autres sujets
- ◇ L'organisation du travail et des espaces permet de se voir, les travailleuses ne se sentent pas trop isolées.

La répartition du travail: équitable dans l'équipe de travail

- ◇ Tient compte du type de chambre (taille, type d'entretien), du rythme ralenti en cas d'écolage d'une nouvelle travailleuse
- ◇ Chacune sait exactement quel est son travail, son rôle et elle connaît ses responsabilités

L'entraide entre travailleuses pour des problèmes de travail

La concertation pour le travail: régulière

- ◇ Entre les femmes de chambre, les gouvernantes, la hiérarchie
- ◇ Pour définir, planifier et se répartir le travail
- ◇ Pour solutionner les problèmes

La hiérarchie: connue, appréciée et respectée

Les relations avec la hiérarchie:

- ◇ 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...

Les suggestions et critiques des travailleuses:

- ◇ Encouragées, entendues et suffisamment prises en compte
- ◇ Les problèmes sont signalés.

Les évaluations:

- ◇ Chacune sait comment son travail est évalué
- ◇ Quand et comment elle est contrôlée
- ◇ Elle en connaît les critères et les conséquences
- ◇ Chacune est informée des résultats de son évaluation
- ◇ Le travail de chacune est suffisamment apprécié

Qui peut faire quoi de concret et quand?

Aspects à étudier plus en détails:



16. L'environnement psychosocial

A discuter:

Les relations avec les clients: cordiales

Les promotions: possibles

- ✧ Selon des critères objectifs et clairs
- ✧ Connus et approuvés par tous
- ✧ Sur base des évaluations et en fonction des performances

Les discriminations: aucune

- ✧ Ni en fonction de l'âge, du sexe ou des origines
- ✧ Ni à l'engagement, ni pour les promotions

L'emploi:

- ✧ Stable
- ✧ Confiance en l'intégrité et l'avenir de l'hôtel
- ✧ Les problèmes de remplacement des absents, congés sont bien traités

Les salaires:

- ✧ Correspondent aux compétences et au travail réalisé

Le conseil d'entreprise et le CPPT: satisfaisants

Les problèmes psychosociaux:

- ✧ Insatisfaction, stress, harcèlement, problèmes personnels...
- ✧ Les structures et procédures d'accueil existent et sont utilisées
- ✧ Des informations sont données
- ✧ Des actions préventives sont menées

Les conditions de vie dans l'hôtel:

- ✧ Permettent un développement personnel et professionnel
- ✧ Sont compatibles avec une vie privée satisfaisante (famille...)
- ✧ Toutes les travailleuses sont globalement satisfaites

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

Aspects à étudier plus en détails:



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'organisation du travail	😊	😐	😞
3. Les accidents de travail	😊	😐	😞
4. Les risques électriques et d'incendie	😊	😐	😞
5. Le matériel de travail	😊	😐	😞
6. Les positions de travail	😊	😐	😞
7. Les efforts et les manutentions	😊	😐	😞
8. L'éclairage	😊	😐	😞
9. Le bruit	😊	😐	😞
10. L'hygiène atmosphérique	😊	😐	😞
11. Les ambiances thermiques	😊	😐	😞
12. L'autonomie et les responsabilités individuelles	😊	😐	😞
13. Le contenu du travail	😊	😐	😞
14. Les contraintes de temps	😊	😐	😞
15. Les relations de travail au sein du personnel et avec la hiérarchie	😊	😐	😞
16. L'environnement psychosocial	😊	😐	😞

Inventaire des propositions d'amélioration Et des études complémentaires à réaliser

Reportez ici les actions concrètes susceptibles d'être prises directement,
Indiquées dans le cadran droit des 16 rubriques
Ainsi que les aspects à approfondir par une Observation détaillée,
Indiqués dans le cadre inférieur des 16 rubriques.

N°	Qui?	Fait quoi et comment?	Coût	Quand?	
				Projeté	Réalisé