



# Santé & sécurité

dans le secteur  
du nettoyage de bureau

Manuel européen destiné aux travailleurs

Cette brochure a été réalisée grâce au financement de la Communauté européenne par le Centre de Sociologie de la Santé de l'Université Libre de Bruxelles et le Centre de Diffusion de la Culture Sanitaire a.s.b.l.

## Réalisation

Lorenzo Munar Suard, Guy Lebeer (sous la direction de), Centre de Sociologie de la Santé, Université Libre de Bruxelles

## Partenaires du projet

**pour UNI-Europa :** Centrale Générale de la FGTB (Belgique)  
CCAS de la CSC (Belgique)  
GMB (Royaume Uni)  
FES-UGT(Espagne)  
FEAD-CCOO (Espagne)

**pour la FENI :** UGBN (Belgique)  
FENAEL(Espagne)  
CSSA(Royaume Uni)

## Dessins

Jean-Michel Prévost, ASCOGRAPHE a.s.b.l.

## Photos

Christian Verreyt, VISUALNEWS s.a.

Les photos des pages 18 à 20 nous ont été prêtées par le Centre de Formation du Nettoyage - Belgique.

## Conception graphique

Nathalie da Costa Maya, Centre de Diffusion de la Culture Sanitaire a.s.b.l.

## Remerciements

Nous tenons à remercier ici toutes les personnes (travailleurs, employeurs, chargés de sécurité, délégués de prévention, délégués syndicaux, médecins du travail, formateurs) qui ont accepté de répondre à nos questions ainsi qu'aux travailleurs qui ont bien voulu se prêter au travail du photographe.

Nous remercions également les six entreprises qui ont bien voulu s'impliquer dans ce projet :

LAVOLD NETTOYAGE s.a. (Belgique)

EUROCLEAN s.a. (Belgique)

DUMAS.a. (Espagne)

LAALBERCAs.a. (Espagne)

OFFICE CLEANING SERVICES Ltd. (Royaume Uni)

BARKLANDLtd. (Royaume Uni)

Enfin, qu'il nous soit permis d'exprimer notre reconnaissance à Mme Hilde De Clerck (DG Emploi et Affaires Sociales), Mme Fabiana Pierini (FENI/EFCE), Mr Nicola Konstantinou (UNI-Europa), Mr Michel Lyon (Forem-Charleroi), Mr Marc Morias (Euroclean) et Mme Patricia Schmitz (Centre de Diffusion de la Culture Sanitaire) pour leur contribution à l'élaboration du manuel ainsi qu'à Mme Manuela Bruyndonckx (Centre de Sociologie de la Santé - ULB), Mme Pina Meloni (Centre de Diffusion de la Culture Sanitaire), Mme Hilde Engels (UGBN), Mr Matthieu Havard (FENI/EFCE), Mr Dan Plaum (FGTB) pour leur soutien et leurs commentaires avisés.

Nous profitons de la circonstance pour souligner ce que ce manuel doit aux publications du HSE (Health and Safety Executive - Royaume Uni), de l'INRS (Institut National de Recherche et de Sécurité - France), de l'I.N.S.H.T. (Istituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo - Espagne), de PREVENT(Institut pour la Prévention, la Protection et le Bien-Être au Travail - Belgique) ainsi qu'au manuel d'Eric Decabooter, *L'ergonomie dans le nettoyage* (Bruxelles, Centre de Formation du Nettoyage, 2000).



# Santé & sécurité

dans le secteur  
du nettoyage de bureau

Manuel européen destiné aux travailleurs

# Table des matières

■ PRÉSENTATION DU DIALOGUE SOCIAL	5
INTRODUCTION GÉNÉRALE	5
■ PROTECTION COLLECTIVE ET PRÉVENTION INDIVIDUELLE : GÉNÉRALITÉS	6
■ LES RISQUES ET FACTEURS DE RISQUES DANS LE NETTOYAGE	10
1. CHUTES, GLISSADES ET TRÉBUCHEMENTS	12
2. MANUTENTIONS MANUELLES ET POSTURES DE TRAVAIL	16
3. PRODUITS DANGEREUX	22
4. RISQUES ÉLECTRIQUES	30
5. ÉQUIPEMENT DE TRAVAIL: LES MACHINES	32
6. L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL: PRESCRIPTIONS MINIMALES	35
7. RISQUES DE VIOLENCE (HARCÈLEMENT ET AGRESSION)	37
8. STRESS AU TRAVAIL	40
9. ORGANISATION DU TRAVAIL	43
■ LES ÉQUIPEMENTS DE PROTECTION INDIVIDUELLE (EPI)	46
■ SIGNALISATION DE SÉCURITÉ ET / OU DE SANTÉ	50
■ PREMIERS SECOURS	54
■ ORGANISATION GÉNÉRALE DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DANS LES ENTREPRISES	56
■ ANNEXES	60
LES DIRECTIVES EUROPÉENNES	61
ADRESSES UTILES	62

# Le dialogue social

**D**ans le secteur du nettoyage en général et du nettoyage de bureau en particulier, les initiatives se sont multipliées ces dernières années visant une sensibilisation accrue des dirigeants d'entreprise et des travailleurs aux questions de santé et de sécurité.

Le besoin de prévenir les risques d'accidents et de maladies professionnelles sur les lieux du travail est un souci permanent des syndicats et des entreprises aussi bien au niveau national qu'europpéen. Les coûts des accidents et des maladies aux plans humains et économiques expliquent et justifient les initiatives qui ont été prises ces dernières années dans ce domaine.

Les partenaires sociaux du secteur du nettoyage au niveau européen : la FENI/EFCl (employeurs) et UNI-Europa (syndicats) ont estimé de toute première importance de pouvoir disposer d'un outil de formation de base à la sécurité et à la santé qui soit commun à tous les pays de l'UE et qui puisse être distribué à tout nouveau travailleur au moment de son embauche.

# Introduction générale

**C**ette brochure est consacrée à la sécurité et à la santé des travailleurs du secteur du nettoyage de bureau. Elle est un guide. Elle contient des informations indispensables pour bien connaître les risques que vous courez dans l'exercice de votre métier et les moyens de les prévenir ou de faire face à leurs conséquences.

Cette brochure est commune à tous les pays de l'Union Européenne, elle se base donc sur les prescriptions minimales contenues dans les lois européennes que l'on appelle «directives» et que tous les pays membres doivent respecter. Ceci signifie que sur certains points les lois de votre pays peuvent prévoir des mesures supplémentaires, mais dans tous les cas les prescriptions présentes dans le manuel doivent être respectées (1).

Le texte qui suit s'organise autour de six points (chacun avec une couleur différente) qui nous semblent indispensables dans tout manuel de formation en matière de santé et de sécurité. C'est dans le deuxième point (couleur rouge) que les principaux risques de la profession sont présentés ainsi que les mesures de prévention recommandées pour éliminer et/ou diminuer les accidents et les maladies professionnelles.

Ce manuel a été élaboré par le Centre de Sociologie de la Santé (C.S.S.) de l'Université Libre de Bruxelles en collaboration avec le Centre de Diffusion de la Culture Sanitaire a.s.b.l.

Il a été réalisé avec la collaboration et sous la supervision des partenaires du dialogue social du secteur du nettoyage (FENI/EFCl, employeurs et UNI-Europa, syndicats) et, pour la Commission Européenne, de la Direction Générale Emploi et Affaires Sociales.

Le projet a été financé par la Commission Européenne.

1. Pour chacun des points le lecteur trouvera un renvoi aux directives européennes concernées, signalées par ce symbole :





# Protection collective

& PRÉVENTION INDIVIDUELLE

Le coût humain et économique des accidents de travail et des maladies professionnelles pour la société, l'entreprise, les travailleurs et leur famille ont conduit l'Europe (la Commission) à prendre des actions concrètes dans le domaine de la santé et de la sécurité au travail.

L'Europe s'est donc fixé pour objectif de protéger les travailleurs contre les risques d'accidents du travail et les risques de maladies professionnelles. Le premier moyen utilisé pour parvenir à cet objectif a été de voter des lois relatives à la santé et à la sécurité.

La pierre angulaire de toutes les exigences en matière de prévention des risques sur les lieux du travail est ce que l'on appelle la directive-cadre. Cette directive détermine, entre autres, les obligations des employeurs et des travailleurs afin d'améliorer la sécurité et la santé au travail.

Cette directive-cadre sert de référence à toute une série de directives particulières qui ont pour but de couvrir des risques plus spécifiques ou des catégories de travailleurs plus vulnérables (voir en annexe).

La législation européenne oblige les entreprises à mener une politique sociale centrée sur l'Homme afin d'améliorer le bien-être des travailleurs dans l'exécution de leur travail. C'est sur le chef d'entreprise que repose l'organisation de la sécurité dans l'entreprise.

---

## ■ PROTECTION COLLECTIVE ET PRÉVENTION INDIVIDUELLE : GÉNÉRALITÉS

- L'EMPLOYEUR
- COOPERATION ET CONCERTATION ENTRE EMPLOYEURS
- LES TRAVAILLEURS

## OBLIGATIONS GÉNÉRALES DES EMPLOYEURS

- 1 **Éviter les risques;**
- 2 **Évaluer les risques** qui ne peuvent être évités;
- 3 **Combattre les risques** à la source;
- 4 **Adapter le travail à l'homme.**
  - Il veillera à ce que la conception des postes de travail, l'organisation, les choix de matériel et de produits et les procédures atténuent la monotonie du travail en vue de réduire les effets de celle-ci sur la santé;
- 5 **Tenir compte de l'état d'évolution de la technique** (ex. machines, appareils et outils ergonomiques);
- 6 **Remplacer ce qui est dangereux par ce qui ne l'est pas du tout, ou qui l'est moins** (ex. remplacer des produits chimiques dangereux par des produits non dangereux ou s'ils n'existent pas par des produits moins dangereux);
- 7 **Planifier la prévention** en tenant compte de la technique, de l'organisation du travail, des conditions de travail, des relations sociales et de l'influence des facteurs ambiants au travail;
- 8 **Prendre des mesures de protection collective** avant des mesures de protection individuelle;
- 9 **Donner les instructions appropriées** aux travailleurs pour assurer leur sécurité et leur santé au travail.

## L'EMPLOYEUR

L'employeur est obligé d'assurer la sécurité et la santé des travailleurs dans tous les aspects liés au travail et rien ne peut décharger l'employeur de cette responsabilité.

Dans le cadre de ces responsabilités, l'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour la protection de la sécurité et de la santé des travailleurs, y compris les activités de prévention des risques professionnels, d'information et de formation ainsi que la mise en place d'une organisation et de moyens nécessaires.

## OBLIGATIONS DIVERSES DE VOTRE EMPLOYEUR

Votre employeur doit :

- A **Disposer d'une évaluation des risques** pour la sécurité et la santé au travail;
- B **Déterminer les mesures de protection à prendre** et, si nécessaire, le matériel de protection à utiliser;
- C **Tenir une liste des accidents de travail** ayant entraîné pour le travailleur une incapacité de travail supérieure à trois jours de travail;
- D **Établir des rapports concernant les accidents de travail** dont ont été victimes ses travailleurs.



## COOPÉRATION ET CONCERTATION ENTRE EMPLOYEURS

Lorsque, dans un même lieu de travail, les travailleurs de plusieurs entreprises sont présents, les employeurs doivent :

- coopérer à la mise en oeuvre des dispositions relatives à la sécurité, à l'hygiène et à la santé, compte tenu de la nature des activités;
- coordonner leurs activités en vue de la protection et de la prévention des risques professionnels;
- s'informer mutuellement de ces risques;
- informer de ces risques leurs travailleurs respectifs et/ou leurs représentants.

### **OBLIGATIONS DU CLIENT (L'EMPLOYEUR DONNEUR D'ORDRE)**

Le client doit fournir à l'entreprise de nettoyage des informations adéquates concernant les risques pour la sécurité et la santé ainsi que les mesures et activités de protection et de prévention concernant tant l'établissement en général que chaque type de poste de travail et/ou de fonction.

Le client doit s'assurer que les travailleurs des entreprises de nettoyage intervenant dans son entreprise ou son établissement ont bien reçu des instructions appropriées en ce qui concerne les risques pour la sécurité et la santé pendant leur activité dans son entreprise ou son établissement.

## LES TRAVAILLEURS

Vous aussi vous avez une grande responsabilité en ce qui concerne la sauvegarde de votre santé et de votre sécurité ainsi que celles de vos collègues de travail ou celles des personnes concernées par vos actes ou vos missions de travail.

Si l'employeur a un rôle très important dans le domaine de la santé et de la sécurité au travail, vous aussi vous avez un rôle important à jouer. Vous devez prendre soin de vous et des autres conformément à la formation et aux instructions que vous avez reçues de votre employeur. Vous avez aussi certaines obligations et des responsabilités à respecter (voir encadré). Il est très important que vous collaboriez activement à la politique en matière de santé et de sécurité menée par votre entreprise.

### **OBLIGATIONS DES TRAVAILLEURS**

Vous devez :

- A Utiliser correctement** les machines, appareils, outils, substances dangereuses, équipements de transport, etc.;
- B Utiliser correctement l'équipement de protection individuelle** mis à votre disposition et, après utilisation, le ranger à sa place;
- C Laisser en place les dispositifs de sécurité** propres aux machines et aux installations et les utiliser correctement;
- D Signaler immédiatement** à l'employeur ou aux responsables **toute situation de travail présentant un danger grave et immédiat** pour la sécurité et la santé, ainsi que toute défectuosité dans les systèmes de protection;
- E Concourir à toutes les tâches** imposées par la réglementation de sécurité et apporter votre soutien à l'employeur pour permettre d'assurer un milieu et des conditions de travail sans risque pour la sécurité et la santé.

# Risques & facteurs de risques

DANS LE NETTOYAGE

**T**oute activité professionnelle entraîne des risques. Par risque on entend la possibilité qu'un événement indésirable (accident) se produise. Un accident est un événement involontaire, provoqué par une action et/ou une situation dangereuse entraînant un dommage et/ou des blessures. Une situation et/ou une action dangereuse est donc la cause directe d'un accident.

L'ampleur d'un risque dépend de plusieurs facteurs : la nature du travail (travail avec des machines, des outils, des produits dangereux,...); le degré d'information et de conscientisation du travailleur sur les risques de son travail; ses connaissances et sa compétence professionnelle (formation); l'environnement de travail (éclairage, température), etc.

La plupart des accidents sont des accidents légers. Certains sont néanmoins des accidents graves. Chaque accident est un accident de trop et constitue une incitation à éliminer ses causes.

La responsabilité de votre employeur (et dans la mesure de vos possibilités, la vôtre aussi) est de prévenir les accidents et par conséquent les blessures, maladies, dégâts, qui en résultent.

L'approche actuelle de la prévention des risques au travail s'inscrit dans la définition de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS), qui considère la santé non seulement comme l'absence de maladie mais aussi comme le bien-être physique, mental et social des personnes.

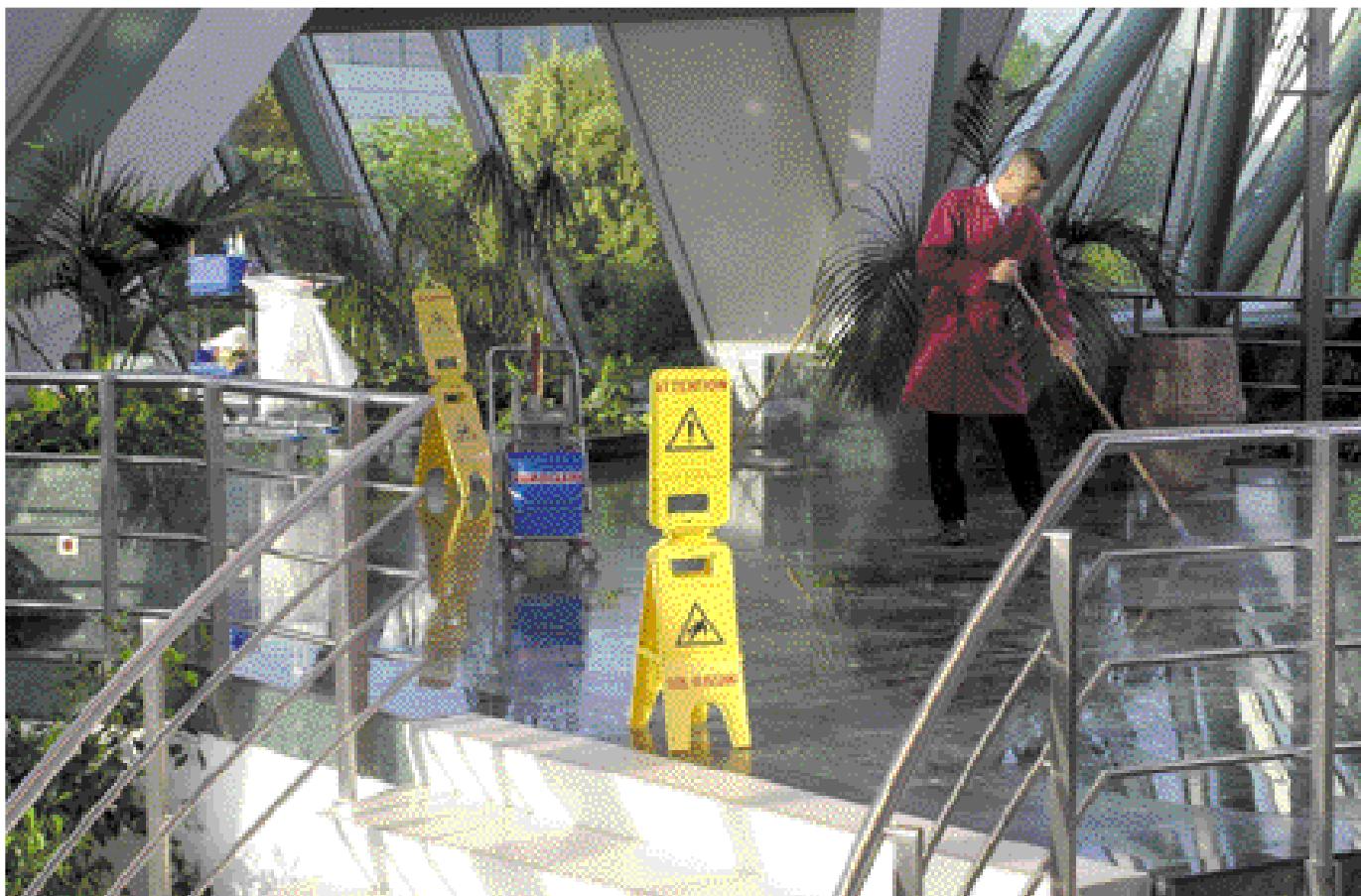
Dans le cadre de ce chapitre, nous allons nous référer aux situations / actions dangereuses par un seul terme : «DANGERS».

---

## ■ RISQUES ET FACTEURS DE RISQUES DANS LE NETTOYAGE

1. CHUTES, GLISSADES ET TRÉBUCHEMENTS	12
2. MANUTENTIONS MANUELLES ET POSTURES DE TRAVAIL	16
3. PRODUITS DANGEREUX	22
4. RISQUES ÉLECTRIQUES	30
5. ÉQUIPEMENT DE TRAVAIL: LES MACHINES	32
6. L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL: PRESCRIPTIONS MINIMALES	35
7. RISQUES DE VIOLENCE (HARCÈLEMENT ET AGRESSION)	37
8. STRESS AU TRAVAIL	40
9. ORGANISATION DU TRAVAIL	43

# 1. Chutes, glissades et trébuchements



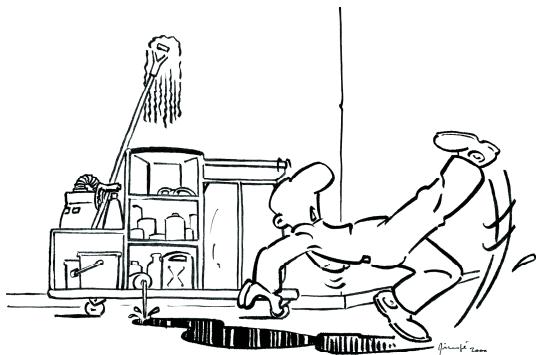
Les chutes, les glissades et les trébuchements sont les causes les plus courantes d'accidents dans le secteur du nettoyage (occasionnant fractures, contusions, entorses, hémorragies internes,...). Une grande partie de ces accidents peuvent être évités en prenant des mesures de prévention adéquates. Les principaux facteurs étant à l'origine des chutes, glissades et trébuchements sont :

- LES SOLS
- DES OBSTACLES FIXES OU PROVISOIRES
- LES ESCALIERS
- L'ÉCLAIRAGE
- LA SIGNALISATION
- LE TRAVAIL EN HAUTEUR



## LES SOLS

L'état des sols peut être conditionné par la présence de toute une série d'éléments et de circonstances qui peuvent augmenter les risques de chutes et de glissades :



### DANGERS

- Sols rendus glissants par les produits de nettoyage qui y sont appliqués : sols mouillés, savonnés, gras, parquets cirés,...
- Sols glissants par nature (sols carrelés ou en marbre).
- Sols irréguliers.

### MESURES DE PRÉVENTION

- Nettoyer et sécher les sols immédiatement.
- Porter des chaussures adaptées (fermées, sans talons excessifs, à semelles souples avec reliefs).
- Utiliser les panneaux ou des barrières pour avertir les autres du danger.

## OBSTACLES FIXES OU PROVISOIRES

Dans n'importe quel lieu au sein des bâtiments et particulièrement les lieux de passage, il y a souvent des obstacles fixes ou provisoires qui peuvent provoquer des chutes ou des glissades. Il s'agit de :

- Câbles (des machines de nettoyage, des équipements informatiques).
- Machines.
- Objets divers (caisses, outils, ...).

- Débarrasser au fur et à mesure les surfaces nettoyées.
- Libérer les couloirs et lieux de passage.
- Ne pas encombrer les surfaces et les passages avec des câbles d'alimentation, des matériels électriques, etc.
- Utiliser des panneaux ou des barrières pour avertir les autres du danger.

**Portez des  
chaussures  
adéquates**

## LES ESCALIERS

### DANGERS

Attention aux escaliers, ils sont à l'origine de beaucoup de chutes.

- Escaliers mal éclairés, sans rampe ou avec une pente trop importante.
- Escaliers avec nez de marches cassés ou glissants.

### MESURES DE PRÉVENTION

- Porter des chaussures adéquates.
- Si l'escalier est couvert d'un tapis, s'assurer que celui-ci est bien fixé.
- Éviter que l'escalier soit encombré par des objets pouvant provoquer des chutes et des glissades.
- Vous informer et informer les autres (travailleurs et responsables) de l'état des escaliers.

## L'ÉCLAIRAGE

Un éclairage insuffisant peut vous empêcher d'apprécier des surfaces glissantes ou des objets dans le chemin.

- Éclairage insuffisant, surtout dans les escaliers et les passages.

- Essayer de travailler avec un bon éclairage.
- Vous informer et informer les autres (travailleurs et responsables) de l'état de l'éclairage.

## LA SIGNALISATION

Votre employeur doit mettre en place des panneaux de signalisation lorsque des risques de chutes et de trébuchements ne peuvent pas être évités en prenant d'autres mesures. Il est important de respecter ces panneaux.

### DANGERS

- Défaut d'une bonne signalisation des zones dangereuses (croisements, passages, zones avec dénivellation).

### MESURES DE PRÉVENTION

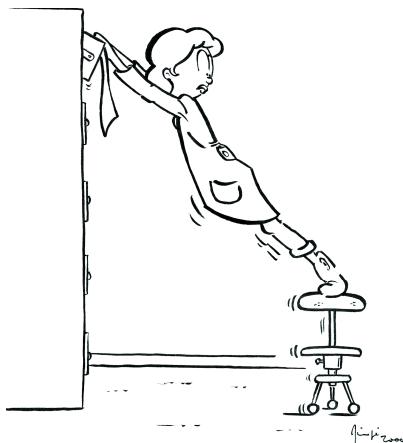
- Connaître les panneaux de signalisation et les respecter.

## LE TRAVAIL EN HAUTEUR

Vous devez parfois nettoyer des étagères ou des objets se trouvant en hauteur. Vous devez vous servir d'un escabeau (marchepied ou escabelle). Faites attention, le risque de chute est important.

- Utilisation d'escabeaux improvisés (chaises, poubelles,...).
- Mauvaise utilisation de l'escabeau. Faire de l'équilibre sur l'escabeau pour mieux atteindre une zone éloignée.

- Ne pas improviser des escabeaux. Prendre le temps d'installer un escabeau adéquat.
- S'assurer que l'escabeau est en bon état et qu'il est bien posé sur le sol.
- S'assurer que l'état du sol est optimal et qu'on porte des chaussures adéquates.
- Ne pas faire de l'équilibre sur l'escabeau pour éviter de le déplacer.



## 2. Manutentions manuelles et postures de travail

Les manutentions manuelles sont très fréquentes dans le nettoyage : manipulation de poubelles, de sacs de déchets; transport manuel de machines (monobrosses), de produits, de matériels (outils de travail, escabeaux, seaux, bidons,...), déplacement de meubles ou d'objets, etc.

Vous êtes amené également à faire des efforts dans des postures de travail statiques ou bien des postures forcées et inconfortables pour les bras et le dos.

Vous travaillez souvent en position debout avec des changements rapides et répétés de postures.

Vous devez marcher ou adopter une position accroupie, à genoux, dos droit, dos fléchi à 30°, 60° ou 90° selon l'espace dans lequel vous évoluez.

- PROBLÈMES MUSCULO-SQUELETTIQUES
  - A. ZONE DORSO-LOMBAIRE
  - B. MEMBRES SUPÉRIEURS
  - C. MEMBRES INFÉRIEURS
- PROTECTION DE LAMATERNITÉ

Les manutentions manuelles et les postures de travail sont très souvent la source d'une fatigue physique et/ou de lésions corporelles. Les lésions les plus fréquentes sont :

- **DES BLESSURES**  
des coincements, des écrasements, des heurts suite à la manipulation de chariots, de monobrosses, d'aspirateurs, d'objets, d'outils de travail, etc.
- **DES FRACTURES**  
lors d'une manipulation, lorsqu'une machine, un objet tombent sur un pied, un bras...
- **DES PIQÛRES ET COUPURES**  
lors de la manipulation de sacs poubelles ou d'objets pointus

et surtout :

- **DES LÉSIONS MUSCULO-SQUELETTIQUES**  
problèmes de dos, douleurs, malaises dans les membres supérieurs, inférieurs.



## PROBLÈMES MUSCULO-SQUELETTIQUES

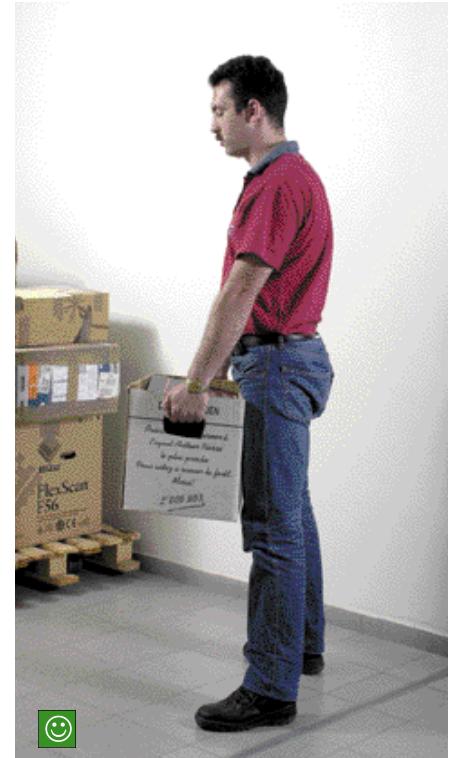
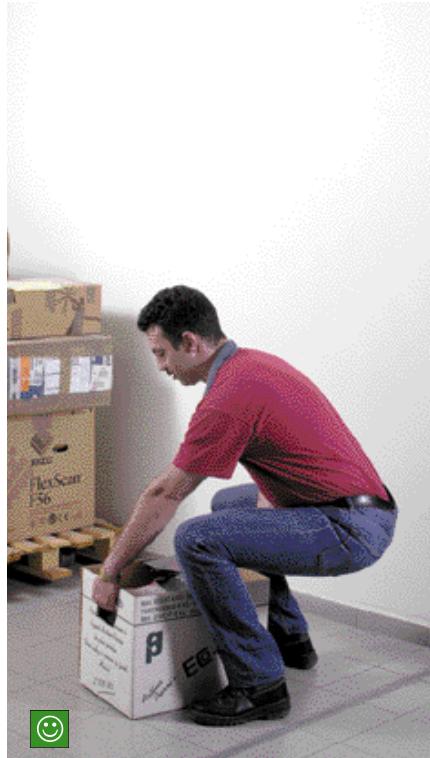
Problèmes de dos, douleurs et malaises dans les membres supérieurs et inférieurs.

**Les problèmes musculo-squelettiques sont provoqués par différentes causes :**

- physiques (charge physique, force à appliquer);
- psychosociales (stress);
- liées aux individus (sexe, âge, style de vie,...);
- liées à l'organisation du travail (délais serrés, manque de formation,...).

Les parties du corps les plus affectées sont surtout les membres supérieurs (cou, coudes, poignets, bras, épaules) et la zone dorso-lombaire (dos et bas du dos).

Le fait que les tâches soient souvent répétitives et qu'elles demandent souvent l'utilisation des mêmes muscles, augmente les risques de douleurs et de lésions.



### COMMENT SOULEVER LES CHARGES :

- garder le dos bien droit, fléchir les genoux et faire faire le travail par les jambes;
- écarter légèrement les pieds;
- tenir l'objet solidement, à pleine mains;
- soulever l'objet les bras tendus vers le bas, aussi près que possible du corps;
- éviter de tourner votre corps lors du levage, du port et de la pose d'objets. Déplacer vos pieds pour tourner.

## A. Zone dorso-lombaire (*dos, bas du dos*)

### SYMPTÔMES

Les lésions dorso-lombaires (*dos, bas du dos*) consistent en des lumbagos, hernies discales, douleurs rachidiennes (de la colonne vertébrale) et même des fractures vertébrales dues à des surcharges.



### DANGERS

- La charge (poubelles, sacs poubelle, bidons, machines) est trop lourde.
- La charge est encombrante ou difficile à saisir.
- La charge est instable.
- Manque d'espace libre pour soulever la charge correctement.
- Charge à transporter sur des longues distances.
- Soulever du poids dans des postures contraignantes (dos incliné, à genoux).
- Mauvaises habitudes.
- Mal soulever une charge (surcharge du dos soudaine).
- Faux mouvements répétés (surcharge du dos répétée).
- Mauvaise attitude corporelle de longue durée (surcharge de longue durée).

### MESURES DE PRÉVENTION

- Avant de soulever la charge, évaluer son poids.
- Si elle est trop lourde, vous faire aider.
- Si possible pousser et/ou glisser la charge au lieu de la tirer.
- Donner à votre corps l'occasion de récupérer après l'effort.
- Essayer de ne pas travailler trop longtemps dans la même position.
- Travailler avec les jambes légèrement écartées en avant (ou latéralement).
- Les chaussures doivent pouvoir vous procurer un bon appui.

## B. Membres supérieurs (*cou, coudes, épaules, poignets, bras, doigts*)

### SYMPTÔMES

Douleurs, malaises, picotements, engourdissement, tendinites (inflammation du tendon).

### DANGERS

- Travail répétitif (faire les mêmes mouvements).
- Tâches qui demandent des mouvements répétés rapides.
- Devoir travailler vite et de manière intense.
- Postures inconfortables et rigides de la main, bras, poignet et coude.
- Postures de travail avec un bras ou les deux au-dessus de l'épaule.
- Postures contraignantes dues à des locaux exigus.
- Outils lourds.
- Outils inadaptés demandant des efforts supplémentaires pour les manier.
- Machines (outils) qui vibrent beaucoup.
- Machines qui demandent de la force pour les soulever et les déplacer.
- Machines mal entretenues.
- Pression constante des mains pour pousser les machines.
- Pousser, soulever et déplacer beaucoup d'objets, de meubles etc.

### MESURES DE PRÉVENTION

- Dans la mesure de vos possibilités essayer de varier les mouvements et les postures de travail.
- Adopter les bons gestes et postures (jambes légèrement écartées, épaules le plus bas possible, travailler à une hauteur adaptée à votre taille,...).
- Vous informer des risques pour votre santé du fait des mauvaises postures/des mauvais gestes de travail.
- Alternier les mains pour distribuer la charge.
- Quand c'est possible adapter vos machines / vos outils à votre corps.
- Prendre les temps de repos.
- Si votre poste de travail demande beaucoup de travail répétitif, consulter le responsable pour la sécurité au sein de l'entreprise ou l'employeur ou votre représentant en matière de santé et de sécurité afin de réduire ses effets négatifs sur votre santé (voir chapitre «Organisation générale de la santé et de la sécurité dans les entreprises» page 56).



## C. Membres inférieurs (*hanches, pieds, genoux*)

### SYMPTÔMES

Douleurs et arthroses dans les hanches et les genoux.

### DANGERS

- Postures accroupies, penchées, debout plusieurs fois par heure provoquent des douleurs aux genoux.
- Fléchissements fréquents des genoux.
- Manque d'espace pour bien fléchir les genoux.

### MESURES DE PRÉVENTION

- Dans la mesure de vos possibilités essayer de varier les mouvements et les postures de travail.
- Adopter les bons gestes et postures (travailler sur un genou ou en position à quatre pattes).
- Vous informer des risques pour votre santé du fait des mauvaises postures / des mauvais gestes de travail.
- Prendre les temps de repos.
- Si votre poste de travail est très répétitif, consulter votre employeur ou représentant en matière de santé et de sécurité afin de réduire ses effets négatifs sur votre santé.



## PROTECTION DE LA MATERNITÉ

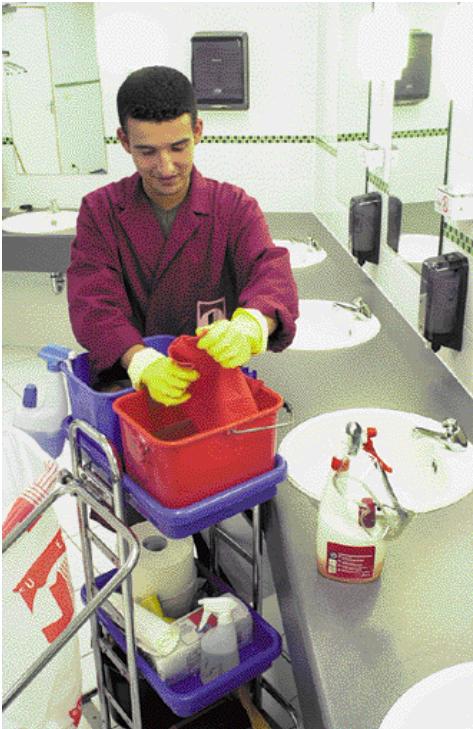
---

Certaines manutentions manuelles de charges lourdes, certains mouvements et gestes de travail peuvent entraîner des problèmes de santé pour le fœtus et/ou de provoquer un détachement du placenta.

L'employeur doit donc apprécier tout risque pour la sécurité ou la santé ainsi que toute répercussion sur la grossesse ou l'allaitement des travailleuses.

L'employeur doit prévoir un aménagement provisoire des conditions de travail et/ou du temps de travail afin d'éviter ce risque. Si cela n'est pas possible, il doit assurer un changement de poste. Si ce changement de poste n'est pas possible, la travailleuse (selon les législations et pratiques nationales) doit être dispensée de travail pendant la période nécessaire.

# 3. Produits dangereux



- RISQUES LIÉS AUX SUBSTANCES DANGEREUSES
  - A. RISQUES D'INCENDIE OU D'EXPLOSION
  - B. RISQUES POUR LA SANTÉ
  - C. RISQUES POUR L'ENVIRONNEMENT
- LES ÉTIQUETTES
- LES FICHES DE DONNÉES DE SÉCURITÉ
- LES PICTOGRAMMES
- PROTECTION DE LAMATERNITÉ

**Ne jamais  
mélanger deux  
produits**

**P**endant les travaux de nettoyage, de nombreux produits chimiques sont utilisés. Ceux-ci sont des substances qui peuvent être dangereuses en provoquant des incendies ou des explosions ou en portant atteinte à votre santé et à l'environnement. Il faut donc apprendre à les connaître et être informé des risques qu'ils entraînent.



Directives concernées : 89/391 | 89/656 | 90/394 | 91/155  
92/58 | 92/85 | 93/112 | 98/24

## RISQUES LIÉS AUX SUBSTANCES DANGEREUSES

### A. Risques d'incendie ou d'explosion

Des incendies et des explosions peuvent être provoqués par des produits chimiques. En général, leurs effets sont rapidement maîtrisés grâce à l'intervention des travailleurs et ils n'ont pas de conséquences majeures. Ils peuvent cependant provoquer des brûlures graves, pouvant même entraîner la mort, ou encore des dégâts matériels importants.

*Trois types de produits peuvent provoquer des incendies ou des explosions :*

- les produits (facilement ou extrêmement) inflammables;
- les produits comburants (produits pouvant activer ou favoriser la combustion);
- les produits explosifs.

### B. Risques pour la santé

Il existe des produits chimiques qui peuvent être dangereux pour votre santé. En fonction de leurs caractéristiques, de la manière dont ils entrent dans le corps et de la quantité absorbée, ils peuvent altérer plus ou moins gravement votre santé. Les produits chimiques peuvent entrer dans votre organisme :

**PAR INHALATION** (par la bouche et le nez) : des polluants sont parfois intimement mélangés à l'air que l'on respire.

**PAR INGESTION** (par la bouche) : des produits chimiques peuvent être involontairement avalés lorsqu'on porte ses mains à la bouche pour fumer, pour manger ou même s'essuyer.

**PAR CONTACT AVEC LAPEAU ET L'OEIL** : par la peau et l'oeil beaucoup de substances pénètrent dans le corps.

**PAR CONTACT AVEC UNE BLESSURE OUVERTE** : à travers une plaie, les substances dangereuses entrent directement dans le circuit sanguin.

*Quatre types de produits peuvent porter atteinte à votre santé :*

- les produits toxiques (et très toxiques);
- les produits nocifs;
- les produits irritants;
- les produits corrosifs.

### C. Risques pour l'environnement

Il existe des produits chimiques qui peuvent être dangereux pour l'environnement (la couche d'ozone, les organismes aquatiques, ...). Ces produits et surtout leurs déchets doivent être traités et éliminés en suivant des prescriptions bien précises afin de ne pas porter atteinte à l'environnement.

**Dans le but de vous informer à propos de ces produits dangereux, une série de directives européennes ont établi un système d'étiquetage et des fiches de données de sécurité. Les étiquettes et les fiches vous permettent, en tant qu'utilisateurs, d'identifier le produit ainsi que ses dangers et les précautions à prendre.**

**Votre employeur est obligé de vous donner des instructions appropriées en ce qui concerne les conditions d'utilisation des produits de nettoyage ainsi que vous informer des risques qu'ils peuvent entraîner pour votre santé. Il peut le faire à l'aide d'un mode d'emploi.**

## LES ÉTIQUETTES

L'étiquetage réglementaire des substances et des préparations dangereuses est un moyen simple de vous informer et de vous alerter sur les dangers liés à leur utilisation. Quand les produits sont transvasés dans d'autres récipients, l'étiquette doit être systématiquement reproduite.

Cet étiquetage est composé, entre autres, d'un ou plusieurs symboles de danger et d'un nombre

restreint d'indications sur les risques ou donnant des conseils de prudence.

**L'étiquette vous informe immédiatement du produit et vous permet d'éviter les confusions et les erreurs de manipulation.**

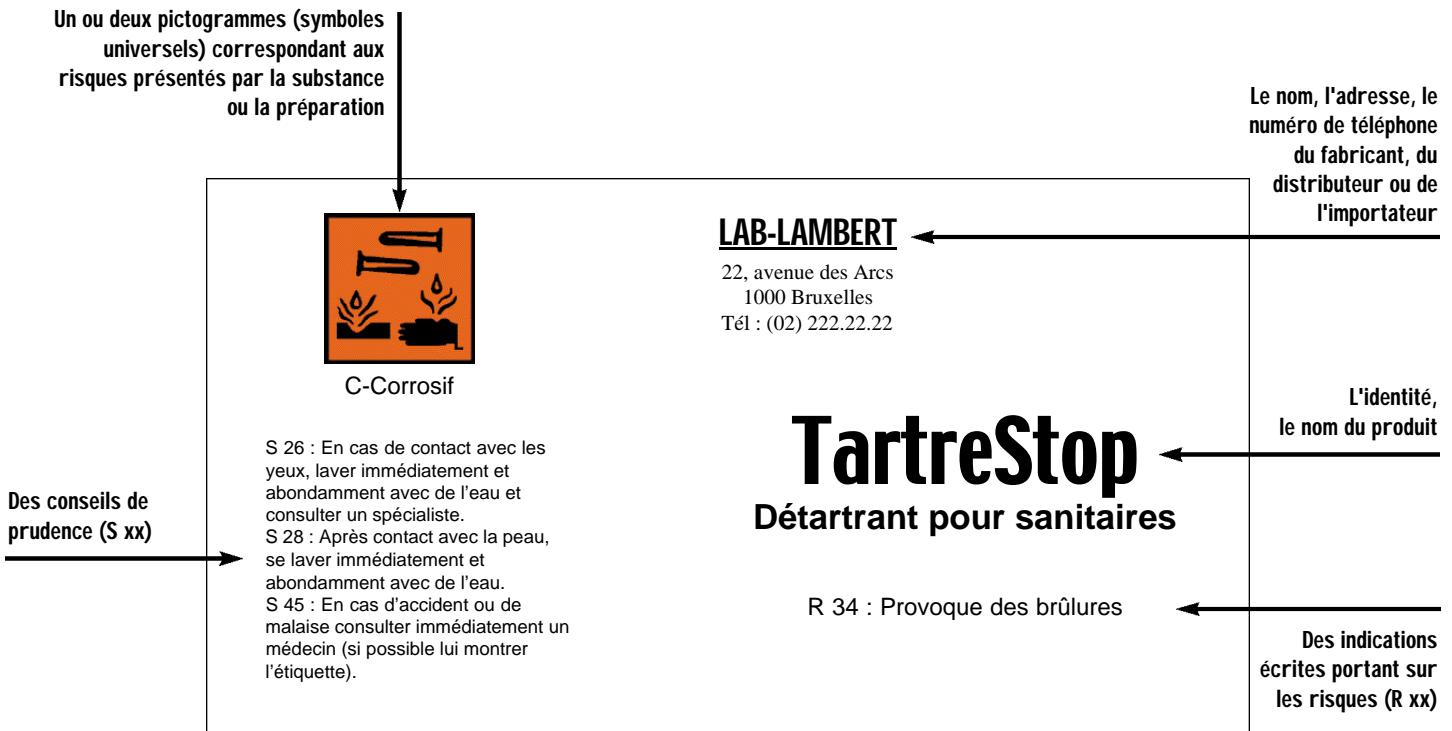
L'étiquette est précieuse en cas d'accident, elle vous donne des indications utiles sur la conduite à suivre en cas d'accident :

«En cas de contact avec les yeux, laver immédiatement et abondamment avec de l'eau et consulter un spécialiste»;

«En cas de contact avec la peau, arroser la partie touchée à l'eau»;

«Enlever immédiatement tout vêtement souillé ou éclaboussé»;

«Ne pas faire vomir en cas d'ingestion»...



## LES FICHES DE DONNÉES DE SÉCURITÉ

---

La fiche de données de sécurité est un document qui fournit, pour un produit chimique donné, un nombre important d'informations complémentaires portant sur les dangers pour la santé et pour l'environnement ainsi que des indications sur les moyens de protection et les mesures d'urgence à prendre.

Cette fiche est produite par le fabricant, l'importateur ou le vendeur d'une substance ou d'une préparation dangereuse et elle doit être transmise au responsable de votre entreprise, lequel doit identifier et évaluer les risques auxquels vous êtes exposé. Votre employeur doit veiller à ce que vous et/ou vos représentants ayez accès à ces fiches.

### LA FICHE DES DONNÉES DE SÉCURITÉ COMPORTE SEIZE RUBRIQUES OBLIGATOIRES :

---

- 1 Identification du produit chimique et de la personne physique ou morale responsable de sa mise sur le marché.
- 2 Information sur les composants.
- 3 Identification des dangers.
- 4 Description des premiers secours à porter en cas d'urgence.
- 5 Mesures de lutte contre l'incendie.
- 6 Mesures à prendre en cas de dispersion accidentelle.
- 7 Précautions de stockage, d'emploi et de manipulation.
- 8 Procédures de contrôle de l'exposition des travailleurs et caractéristiques des équipements de protection individuelle.
- 9 Propriétés physico-chimiques.
- 10 Stabilité du produit et réactivité.
- 11 Informations toxicologiques.
- 12 Informations écotoxicologiques.
- 13 Informations sur les possibilités d'élimination des déchets.
- 14 Informations relatives au transport.
- 15 Informations réglementaires.
- 16 Autres informations.

## LES PICTOGRAMMES

Tous les emballages, bidons et flacons doivent porter obligatoirement une étiquette. Celle-ci vous permet de connaître le produit et ses conditions d'utilisation. Sur les étiquettes vous allez trouver des pictogrammes (symboles universels) qui informent des risques liés à l'utilisation du produit. Il faut donc que vous connaissiez la signification de ces pictogrammes.

### A. Risques d'incendie ou d'explosion

SYMBOLE	SIGNIFICATION	DESCRIPTION DES RISQUES	MESURES DE PRÉVENTION
	<b>F – Facilement inflammable</b>	Produits pouvant s'enflammer très facilement sous l'action d'une source d'énergie (flamme, étincelle...) à température ambiante.	 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ne pas fumer.</li> <li>■ Stocker les produits dans un endroit bien aéré.</li> <li>■ Garder les produits inflammables (symbole F) bien séparés des produits comburants (O).</li> <li>■ Ne pas utiliser près d'une source de chaleur.</li> <li>■ Ne pas porter de vêtements synthétiques.</li> </ul>
	<b>F+ – Extrêmement inflammable</b>	Produits pouvant s'enflammer très facilement sous l'action d'une source d'énergie (flamme, étincelle...) même en dessous de 0°.	
	<b>O – Comburant</b>	Produits pouvant favoriser ou activer la combustion.	
	<b>E – Explosifs</b>	Produits pouvant exploser par action de la chaleur, d'un choc ou d'un frottement.	

## B. Risques pour la santé

SYMBOLE	SIGNIFICATION	DESCRIPTION DES RISQUES	MESURES DE PRÉVENTION
	T - Toxique	<p><i>Produits dangereux en cas de pénétration dans l'organisme par le nez, la bouche ou à travers la peau.</i></p> <p>Produits pouvant altérer l'ensemble de l'organisme ou bien uniquement certains organes : poumons, foie, cœur, nerfs... Ils peuvent causer des atteintes profondes à l'organisme et même la mort.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ne pas fumer.</li> <li>■ Utiliser des Équipements de Protection Individuelle (EPI) afin d'éviter tout contact : gants, masque, salopette, lunettes...</li> <li>■ Travailler dans des locaux bien aérés.</li> <li>■ Bonne hygiène : se laver les mains, ne pas manger pendant l'utilisation des produits.</li> <li>■ Conserver les produits dans leur emballage d'origine.</li> </ul>
	T+ - Très Toxique	<p>Selon le degré de toxicité qu'ils présentent, ces produits sont qualifiés de Toxiques et de Très Toxiques ou de Nocifs.</p> <p>Certains de ces produits sont définis comme cancérogènes car ils peuvent provoquer un cancer.</p> <p>D'autres sont définis comme mutagènes car ils peuvent entraîner des mutations génétiques pouvant être à l'origine de tumeurs cancéreuses ou de problèmes de stérilité.</p>	
	Xn - Nocif		

**Ne pas transvaser un produit dans un flacon ou une bouteille à usage alimentaire**



## B. Risques pour la santé (suite)

SYMBOLE	SIGNIFICATION	DESCRIPTION DES RISQUES	MESURES DE PRÉVENTION
	<b>Xi - Irritant</b>	<p><i>Produits pouvant provoquer une réaction inflammatoire au contact avec la peau, les muqueuses, les yeux.</i></p> <p>Ils provoquent des démangeaisons, des rougeurs, des conjonctivites ou des inflammations des voies respiratoires.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ne pas fumer.</li> <li>■ Conserver les produits dans leur emballage d'origine.</li> <li>■ Protéger les yeux, la peau... contre les éclaboussures.</li> <li>■ Éviter les mélanges.</li> </ul>
	<b>C - Corrosif</b>	<p><i>Produits pouvant exercer une action destructrice sur les tissus vivants (peau,...).</i></p> <p>Ils brûlent la peau et les muqueuses, et provoquent des lésions parfois très graves pouvant entraîner des cicatrices.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Utiliser des équipements de protection individuelle (EPI).</li> <li>■ Après usage, bien se laver le visage et les mains.</li> <li>■ Toujours verser le produit dans l'eau et non l'inverse.</li> </ul>

## C. Risques pour l'environnement

SYMBOLE	SIGNIFICATION	DESCRIPTION DES RISQUES	MESURES DE PRÉVENTION
	<b>N - Dangereux pour l'environnement</b>	<p>Il s'agit de substances polluantes et toxiques pour la faune, pour l'air, la couche d'ozone...</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Traiter le produit et ses déchets (trier, recycler, éliminer), conformément à la législation.</li> </ul>

## PROTECTION DE LA MATERNITÉ

---

Certaines substances dangereuses peuvent mettre en péril la santé des femmes enceintes et de l'enfant à naître.

L'employeur doit donc apprécier tout risque pour la sécurité ou la santé ainsi que toute répercussion sur la grossesse ou l'allaitement des travailleuses.

L'employeur doit prévoir un aménagement provisoire des conditions de travail et/ou du temps de travail afin d'éviter ce risque. Si cela n'est pas possible il doit assurer un changement de poste. Si ce changement de poste n'est pas possible la travailleuse (selon les législations et pratiques nationales) doit être dispensée de travail pendant la période nécessaire.

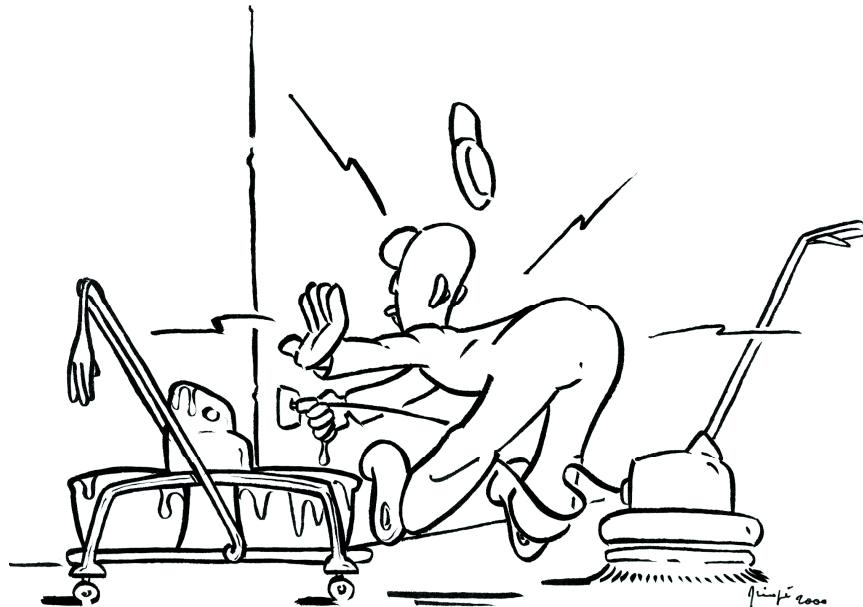
Dans votre activité vous êtes confronté au risque d'accident électrique. Celui-ci est normalement provoqué soit par des machines ou des équipements défectueux, soit par une installation électrique défectueuse, soit par des négligences dans la manipulation.

### LE RISQUE ÉLECTRIQUE PEUT ENTRAÎNER DES CONSÉQUENCES DANGEREUSES COMME :

- **L'ÉLECTRISATION**  
décharge électrique reçue par le corps engendrant une tétanisation des muscles pouvant entraîner la chute de la victime.
- **L'ÉLECTROCUTION**  
électrification entraînant la mort par arrêt cardiaque.
- **DES BRÛLURES CUTANÉES**  
brûlures sur les zones ayant été en contact avec le courant électrique.
- **LE FEU**  
des surcharges ou des courts-circuits peuvent être à l'origine d'incendies ou d'explosions.

Ne touchez jamais un interrupteur, une prise de courant ou un appareil électrique avec des mains mouillées.

L'eau, la transpiration et les matières liquides augmentent les risques d'électrification ou d'électrocution.



Il existe deux types de risques liés à l'utilisation du courant électrique :

## LE RISQUE DE CONTACT DIRECT

### MESURES DE PRÉVENTION

#### Exemple :

si vous saisissez par inadvertance un câble endommagé avec un conducteur mis à nu.

- Mettre le fil sur l'épaule lors de l'utilisation des machines.
- Signaler toute prise détériorée à la personne qualifiée, chargée de son remplacement.
- Vérifier le bon état des câbles, prolongateurs et connexions.
- Le bricolage est interdit. Ne jamais réparer ou remplacer un câble défectueux.
- Assurer le raccordement électrique à l'aide de socles et prises strictement compatibles.
- Ne pas débrancher des appareils en tirant sur le cordon. Tirer sur la fiche en tenant de l'autre main la prise murale.
- Ne pas surcharger les circuits en multipliant les fiches sur une même prise.
- Signaler à une personne responsable tout échauffement anormal, tout appareil électrique en mauvais état, tout interrupteur ou fiche abimé.



**Ne débranchez pas les appareils en tirant sur le cordon. Tirez sur la fiche en tenant de l'autre main la prise murale.**

## LE RISQUE DE CONTACT INDIRECT

#### Exemple :

au cas où la zone dénudée du câble touche une partie métallique de la monobrosse que vous manœuvrez.

- Vérifier si la machine ou le matériel est bien isolé et protégé.
- Signaler toute anomalie de la machine ou du matériel.

## 5. Équipement de travail : les machines

**P**ar équipement de travail on entend toute machine ou installation, ou tout outil utilisé au travail.

Dans le cadre de ce point, l'attention sera portée sur les risques liés à l'utilisation de machines comme la monobrosse, la shampooineuse, l'autolaveuse et d'appareils comme l'aspirateur.

### LES RISQUES :

- CHOCS
- CHUTES
- MALAU DOS OU DOULEURS MUSCULAIRES
- RISQUES ÉLECTRIQUES
- RISQUES LIÉS AUX VIBRATIONS DES MAINS ET DES BRAS

**Les machines doivent être conformes à la réglementation européenne.**

**Le marquage «CE» indique que la machine est conforme aux exigences européennes.**



## CHOCES

Un choc désigne un mouvement de l'objet (une machine, par exemple) vers la personne.

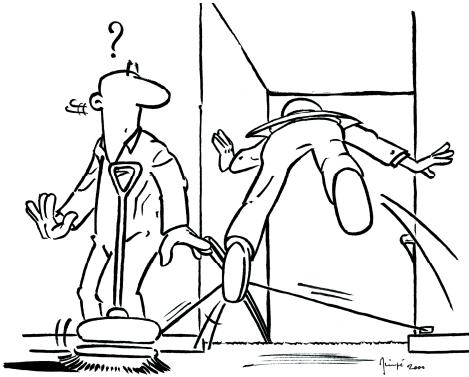
### DANGERS

- Des chocs avec des monobrosses, par exemple, peuvent avoir lieu, surtout au moment du démarrage.

### MESURES DE PRÉVENTION

- Être attentif au moment de faire démarrer la monobrosse.

## CHUTES



- Trébucher sur le câble d'alimentation électrique.
- Trébucher lors de la manutention de la machine en changeant de niveau (escaliers, marches).

- Veiller à maintenir le câble derrière la machine.
- Empêcher que le câble se tende au niveau du genou.
- Être attentif aux irrégularités du sol et aux marches.
- Utiliser les panneaux ou des barrières pour avertir les autres du danger.

## MAL AU DOS OU DOULEURS MUSCULAIRES

Les machines (ainsi que certains appareils et outils de travail) peuvent entraîner des dorsalgies ou douleurs musculaires surtout en raison de leur poids et donc de la difficulté à les manipuler, de la force qui est requise pour les faire fonctionner et des gestes et postures nécessaires à leur utilisation.

- Soulever, transporter ou déplacer des machines sans adopter les bonnes postures.
- Faux mouvements lors de la manipulation des machines.
- Machines pas assez ergonomiques (pas réglables, trop lourdes).
- Machines demandant trop de force pour être manipulées.
- Machines qui vibrent .

- Si la machine est trop lourde, réaliser le transport à deux personnes en faisant en sorte que le porteur qui s'accroupit garde le dos droit..
- Adapter les machines à votre corps.
- Adopter les bons gestes et postures de travail (voir «Manutentions manuelles et postures de travail», pages 16 à 21).

## RISQUES ÉLECTRIQUES

Il existe des risques d'électrisation, d'électrocution et de brûlures suite à l'utilisation de machines.

**L'utilisation de machines électriques en milieu humide entraîne toujours un risque potentiel d'accident électrique.**

### DANGERS

- Actionner des machines électriques avec les mains ou les pieds mouillés.
- Travailler sur des sols mouillés.
- Utiliser une machine sans connaître les risques électriques qu'elle entraîne.
- Essayer de réparer vous-même la machine.
- Fils passant sous une monobrosse.
- Machines non isolées ou mal isolées.

### MESURES DE PRÉVENTION

- Vérifier la bonne maintenance des machines.
- Signaler à votre responsable tout problème entraînant des risques électriques.
- Vérifier l'état des câbles, rallonges et prises.
- Ne pas débrancher des appareils en tirant sur le cordon. Tirer sur la fiche en tenant de l'autre main la prise murale.
- Disposer le câble sur une épaule au cours du travail.
- Faire réparer les machines défectueuses par une personne compétente.

## VIBRATIONS DES MAINS ET DES BRAS

Il s'agit des vibrations des machines transmises à l'homme par les mains. Elles concernent essentiellement les mains et les bras. Les travailleurs principalement concernés sont ceux qui utilisent des monobrosses. Les risques liés aux vibrations dépendent des caractéristiques des machines et de la durée de leur utilisation.

*Les problèmes de santé sont :*

- picotements
- engourdissement
- diminution de la sensibilité du toucher
- limitations des mouvements et douleurs au niveau des articulations de la main et du bras
- mains ou doigts blancs ou bleus.

- Machines qui vibrent (beaucoup).
- Machines en mauvais état.
- Utiliser la monobrosse trop longtemps (sans pause).

- Dans la mesure de vos possibilités réduire le temps d'utilisation de la monobrosse en effectuant d'autres tâches.
- Garder tout le corps au chaud, surtout les mains.
- Tenir la machine le plus légèrement possible pendant le travail (les vibrations sont moins grandes).
- Tenir la machine écartée du corps.
- Veiller à ce que les machines soient bien entretenues.
- Signaler au responsable tout problème technique.
- Ne pas fumer (la nicotine rétrécit les vaisseaux sanguins des mains et des doigts et augmente les risques liés aux vibrations).

## 6. Environnement de travail : prescriptions minimales

L'environnement de travail fait référence aux conditions physiques dans lesquelles vous exercez votre activité. Votre employeur doit vous assurer un environnement de travail garantissant votre santé, votre sécurité et votre bien-être au travail.

Le fait que vous soyez un salarié d'une entreprise différente de celle dans laquelle vous travaillez, ne change rien à votre droit à pouvoir bénéficier d'un environnement de travail qui présente les caractéristiques suivantes.



### VOTRE EMPLOYEUR DOIT, ENTRE AUTRES, VOUS GARANTIR :

- UN AIR SAIN EN QUANTITÉ SUFFISANTE.
- UNE TEMPÉRATURE ADÉQUATE pour votre organisme. La température ne peut être ni trop élevée (risque de somnolence, sensation de mal-être, plus grand effort pour se maintenir vigilant) ni trop basse (moins de maîtrise manuelle et donc un plus grand risque d'accident).
- UN ÉCLAIRAGE ADÉQUAT pour éviter une fatigue des yeux, une fatigue générale, des maux de tête, du stress, des accidents.
- DES VESTIAIRES séparés ou une utilisation séparée des vestiaires doivent être prévus pour les hommes et pour les femmes.
- L'EXISTENCE D'UNE SIGNALISATION DE SÉCURITÉ ET / OU DE SANTÉ AU TRAVAIL lorsque les risques ne peuvent pas être évités ou suffisamment limités par les moyens techniques de protection collective ou par des mesures, méthodes ou procédés d'organisation du travail.
- UNE INSTALLATION ÉLECTRIQUE SÛRE qui ne constitue pas un danger d'incendie et face à laquelle vous soyez protégé des risques d'accident électrique par contact direct ou indirect.
- DES DISPOSITIFS POUR COMBATTRE L'INCENDIE et, si besoin est, de détecteurs d'incendie et de systèmes d'alarme.
- UN MARQUAGE À HAUTEUR DE VUE SUR LES PORTES TRANSPARENTES.
- DES PORTES POUVANT S'OUVRIRE DE L'INTÉRIEUR SANS AIDE SPÉCIALE situées sur le parcours des voies de secours.
- DES PORTES ET PORTAILS MÉCANIQUES fonctionnant sans risques d'accident.



## LES RESPONSABILITÉS RESPECTIVES

### VOTRE EMPLOYEUR DOIT :

- vous informer des risques liés à votre lieux de travail;
- coopérer avec votre entreprise cliente pour assurer que vous aller avoir accès à des vestiaires, et que vous allez travailler dans un lieu de travail suffisamment éclairé, aéré et illuminé.

### VOUS DEVEZ :

- respecter les consignes
- signaler toute anomalie en ce qui concerne votre environnement de travail.

### LE CLIENT DOIT :

- coopérer avec votre entreprise pour assurer votre santé, votre sécurité et votre bien-être dans votre lieu de travail;
- s'assurer que vous avez bien reçu des instructions appropriées en ce qui concerne les risques pour votre santé et votre sécurité pendant votre activité dans son établissement;
- assurer l'entretien technique des lieux de travail et des diverses installations et - assurer l'entretien régulier et le contrôle du fonctionnement des installations et dispositifs de sécurité;
- prévoir ou s'assurer de l'existence d'une signalisation de sécurité et/ou de santé au travail lorsque les risques ne peuvent pas être évités ou suffisamment limités par les moyens techniques de protection collective ou par des mesures, méthodes ou procédés d'organisation du travail.

## 7. Risques de violence (harcèlement et agression)

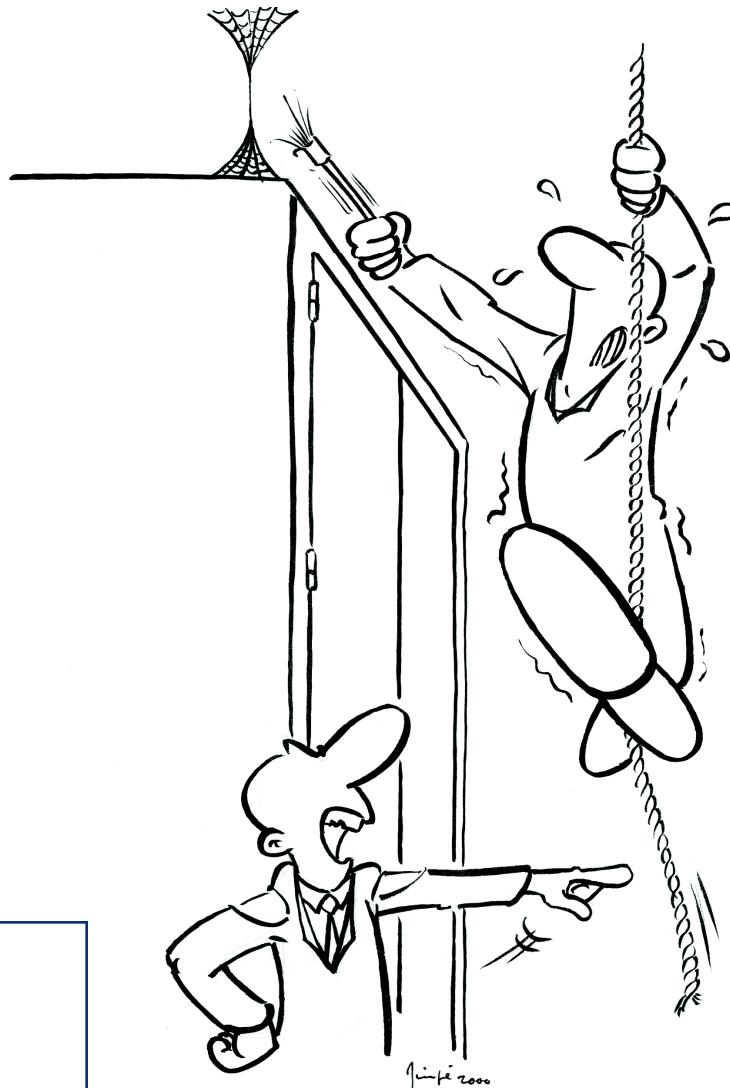
**P**ar harcèlement sur le lieu du travail, il faut entendre toute conduite abusive se manifestant notamment par des comportements, des paroles, des actes, des gestes, des écrits, pouvant porter atteinte à la dignité ou à l'intégrité physique ou morale d'une personne, mettre en péril l'emploi de celle-ci ou dégrader le climat de travail.

Le harcèlement moral et le harcèlement sexuel sont des cas de violences graves et peuvent être à l'origine de :

- stress
- dépression
- anxiété
- problèmes d'estime de soi
- maux de tête
- insomnie
- accidents de travail

Ces conduites abusives envers vous peuvent provenir de différentes sources, ici nous allons nous limiter aux agressions et au harcèlement au sein de votre entreprise ainsi qu'aux agressions provenant des employés et/ou responsables de l'entreprise cliente.

- VIOLENCE ENTRE COLLÈGUES OU ENTRE UN SUPÉRIEUR ET UN SUBORDONNÉ
- VIOLENCE DE LA PART DES MEMBRES DE L'ENTREPRISE CLIENTE VIS-À-VIS DU TRAVAILLEUR
- RISQUE DE VIOLENCE PHYSIQUE OU AGRESSION



## VIOLENCE ENTRE MEMBRES DE L'ENTREPRISE



### FORMES DE VIOLENCE

- L'ensemble des formes de harcèlement moral (mobbing) c'est-à-dire :
  - Critiquer de manière constante.
  - Obliger quelqu'un à travailler seul (comme représailles).
  - Douter de manière systématique et manifeste des capacités des autres.
  - Empêcher la promotion professionnelle malgré les capacités et les mérites de la personne concernée.
  - Menacer les personnes en public ou en privé.
  - Adresser des reproches réguliers.
  - Faire preuve d'ostracisme.
  - Exercer une supervision excessive.
- Harceler sexuellement les collègues.
- Toute forme de racisme, discrimination.
- Forcer les travailleurs à accepter des conditions de travail pénibles.
- Fixer des objectifs difficiles à atteindre.
- Faire du chantage au licenciement.

### MESURES DE PRÉVENTION

- Exprimer dès le départ qu'une situation ou un comportement est inacceptable pour vous.
- Ne pas laisser le problème se développer.
- Parler ouvertement du problème aux collègues avec lesquels vous travaillez.
- Parler avec la personne de confiance désignée dans l'entreprise.
- Garder votre sens critique (refuser de trouver de bonnes raisons à la violence).
- Informer le responsable du service du personnel/le délégué de prévention.
- Si vous n'êtes pas le seul concerné, solliciter que les responsables de votre entreprise entreprennent une enquête et prennent des mesures pour trouver une solution.
- Encourager votre entreprise à adopter une politique contre les manifestations racistes et discriminatoires.

## VIOLENCE DE LA PART DES MEMBRES DE L'ENTREPRISE CLIENTE VIS-À-VIS DU TRAVAILLEUR

### FORMES DE VIOLENCE

- Ne pas répondre à vos salutations.
- Ne pas vous regarder.
- Ignorer votre présence.
- Vous empêcher (rendre difficile) de faire votre travail.
- Vous accuser d'avoir volé ou être le responsable de n'importe quel dégât.
- Vous calomnier devant d'autres personnes ou les responsables de votre entreprise.
- Tenir des propos racistes ou discriminatoires à votre égard.
- Vous harceler sexuellement.

### MESURES DE PRÉVENTION

- Ne pas laisser traîner les problèmes.
- Garder votre sens critique (refuser de trouver des bonnes raisons à la violence).
- Parler à la personne de confiance désignée dans l'entreprise.
- Informer le responsable de chantier.
- Informer le responsable du service du personnel / le délégué de prévention.
- S'informer auprès des responsables sur la manière de réagir face à ces situations.
- Si vous n'êtes pas le seul concerné, solliciter que les responsables de votre entreprise entreprennent une enquête en coordination avec l'entreprise cliente.

## RISQUE DE VIOLENCE PHYSIQUE OU D'AGRESSION

### DANGERS

Le risque d'agression physique est plutôt rare sur les lieux du travail. Mais il peut exister aussi un risque d'agression sur le chemin du travail ou du domicile.

- Quitter votre poste de manière isolée.
- Quitter votre poste très tard le soir.
- Quitter votre domicile pour aller travailler très tôt le matin.
- Travailler tout seul dans des lieux isolés.

### MESURES DE PRÉVENTION

- Être vigilant.
- S'assurer de pouvoir contacter quelqu'un assez rapidement.
- S'informer des mesures éventuelles de prévention à prendre.

**Votre employeur doit évaluer les risques d'agression physique et, s'il est nécessaire, prendre des mesures pour prévenir ces risques.**

Des mesures possibles que l'employeur pourrait adopter pourraient être, par exemple, de mettre en place un système de déplacements organisés, de négocier avec l'entreprise cliente un nouvel

horaire (sortir une heure après ou une heure avant peut parfois changer beaucoup de choses), de s'assurer qu'il y a des dispositifs de sécurité (alarmes,...).

Le stress au travail a pris une place centrale ces derniers temps et votre activité n'est pas épargnée.

Le phénomène du stress ne peut être réduit au travail. Il existe quantité de situations de stress que l'on rencontre dans notre vie quotidienne. Ce qui figure dans ce chapitre se rapporte néanmoins bien au phénomène du stress lié au travail.

Le stress apparaît quand les exigences liées au travail dépassent les ressources dont dispose le travailleur pour faire son travail. Le stress est une réaction naturelle des personnes à la pression et aux demandes excessives.



### CONSÉQUENCES...

#### PHYSIQUES

- Douleurs musculaires
- Dermatites (peau)
- Hypertension
- Maux de tête
- Nausées
- Troubles sexuels
- Troubles cardio-vasculaires
- Troubles digestifs
- Troubles du sommeil

#### ÉMOTIONNELLES

- Anxiété
- Culpabilité
- Dépression
- Fatigue
- Insomnie
- Irritabilité
- Lassitude
- Peur
- Problèmes d'estime de soi
- Solitude

#### COMPORTEMENTALES

- Absentéisme
- Abus d'alcool ou tabac
- Accidents
- Apathie
- Désinvestissement au travail
- Indécision
- Isolement social
- Rupture familiale
- Suicide

Le stress peut avoir des conséquences très diverses :

- sur votre santé
- sur votre vie familiale
- sur votre vie sociale
- pour votre employeur



## QUELS SONT LES FACTEURS OU CAUSES DU STRESS ?

- L'ENVIRONNEMENT PHYSIQUE
- LA TÂCHE
- L'ORGANISATION DU TRAVAIL
- LES SITUATIONS DE HARCÈLEMENT, DE VIOLENCE PHYSIQUE OU D'AGRESSION
- LES CONDITIONS D'EMPLOI

## LA PRÉVENTION DU STRESS

Le stress doit être considéré comme n'importe quel autre risque. Votre employeur doit donc le considérer dans son évaluation des risques et s'efforcer de l'éliminer ou du moins de le diminuer.



## L'ENVIRONNEMENT PHYSIQUE

### CAUSES

- Un mauvais éclairage.
- La température (trop élevée ou trop basse).
- La ventilation (manque d'air frais).
- Contraintes de l'environnement (mauvaise conception du bâtiment, du mobilier, des installations en général).

### MESURES DE PRÉVENTION

- Signaler toute anomalie en ce qui concerne votre environnement de travail au responsable de la prévention et/ou à l'employeur et/ou au représentant des travailleurs.

## LA TÂCHE

- Charge de travail excessive (trop de bureau, trop de m<sup>2</sup> de surface à nettoyer).
- Manque d'information sur les risques liés au travail.
- Manque de formation à la manipulation de machines / appareils.
- Pas assez de soutien.
- Pression constante pour atteindre les objectifs.
- Rythme de travail élevé.
- Situations non prévues.
- Travail répétitif et monotone.

- Éviter la répétitivité des gestes.
- Dans la mesure de vos possibilités organiser votre travail de manière à éviter la monotonie.
- Prendre les pauses auxquelles vous avez droit.

## L'ORGANISATION DU TRAVAIL

### CAUSES

- Fins de postes très tard le soir.
- Horaires coupés.
- Manque d'information.
- Manque de formation.
- Manque de consultation et de participation.
- Mauvaise répartition des tâches.
- Peu d'influence sur la manière d'organiser votre travail.
- Prises de postes très tôt le matin.
- Relations interpersonnelles insatisfaisantes.
- Travail isolé.
- TROP ou manque de supervision.

### MESURES DE PRÉVENTION

- Consulter votre employeur.
- Consulter vos représentants.
- Essayer de créer un bon climat de travail.

#### LA PRÉVENTION DU STRESS

**Pour prévenir le stress il est souvent recommandé d'évacuer la tension nerveuse accumulée pendant la journée en se livrant après le travail à des activités de délasserement (sportives, ...)**

## LES SITUATIONS DE HARCÈLEMENT, DE VIOLENCE PHYSIQUE OU D'AGRESSION

Voir Chapitre «RISQUES DE VIOLENCE (HARCÈLEMENT ET AGRESSION)» page 37.

## LES CONDITIONS D'EMPLOI

- Bas revenus.
- Insécurité de l'emploi.
- Perspectives futures limitées.
- Image socialement dévalorisée du travailleur.

L'expression «organisation du travail» fait référence à la définition et à la distribution des fonctions, des tâches, des méthodes, des consignes et des techniques de travail... mais aussi, au choix des machines à utiliser ou des lieux où stocker les produits, etc. Donc ce terme recouvre beaucoup de choses. L'organisation du travail peut être la source de bien des risques pour la santé et la sécurité au travail. Ici nous allons faire référence à quatre éléments importants :

- L'ATTRIBUTION ET LA DÉFINITION DES TÂCHES
- L'INFORMATION ET LA FORMATION DES TRAVAILLEURS
- LES HORAIRES
- LE TRAVAIL ISOLÉ

## L'ATTRIBUTION ET DÉFINITION DES TÂCHES

### SITUATIONS À RISQUES

Au début de votre activité on vous dit «*ce que vous devez faire*», «*comment vous devez le faire*», «*en combien de temps vous devez le faire*» et si vous travaillez en équipe : «*qui fait quoi*».

Cette organisation du travail crée parfois des situations à risque, surtout :

- quand les conditions pour exécuter les tâches ne sont pas adaptées à l'homme, à ses possibilités physiques et mentales;
- quand il y a un décalage trop important entre l'organisation du travail sur le papier (l'organisation théorique) et l'organisation du travail dans la réalité. Ce qui fait que trop souvent le travailleur est amené à agir de manière imprévue et donc en courant plus de risques.

- Pas assez de temps de pause.
- Pas assez de temps pour réaliser ce qu'il y a à faire.
- Peu de variabilité des tâches, travail répétitif et monotone.
- Pas de prévision des aléas ou des contraintes imposées par le client.
- Pas de prise en compte des caractéristiques et contraintes de l'environnement (mobilier, manque de prises,...).
- Mauvaise distribution du travail au sein de l'équipe.

### MESURES DE PRÉVENTION

- Consulter votre employeur.
- Consulter le représentant des travailleurs.



## L'INFORMATION ET FORMATION DES TRAVAILLEURS

Le manque d'information sur les risques existant sur votre lieu de travail et le manque de formation pour réaliser votre activité peuvent être la cause d'accidents et de maladies professionnelles.

### VOTRE EMPLOYEUR DOIT :

- vous informer sur les risques.
- vous informer sur les mesures et activités de protection et de prévention concernant tant l'établissement où vous allez travailler que votre poste de travail et/ou fonction.
- vous assurer une formation à la fois suffisante et adéquate à la sécurité et à la santé.
- vous assurer une formation spécifiquement axée sur votre poste de travail ou sur votre fonction.
- vous assurer une formation à l'occasion :
  - de votre engagement;
  - d'une mutation ou d'un changement de fonction;
  - de l'introduction d'un changement d'un équipement de travail;
  - de l'introduction d'une nouvelle technologie.

### VOUS DEVEZ :

- prendre soin, selon vos possibilités, de votre sécurité et de votre santé ainsi que de celles des autres personnes concernées du fait de vos actes ou de vos missions au travail, conformément à votre formation et aux instructions de votre employeur.

## LES HORAIRES

Il est tout à fait fréquent dans le secteur du nettoyage de bureau d'avoir (cela peut varier) des horaires coupés et d'effectuer son activité en-dehors des heures de travail de l'entreprise utilisatrice. Ces journées entrecoupées, ces prises de poste précoces et fins de postes tardives ont un retentissement sur :

- votre vie personnelle et familiale;
- votre organisme (altération du sommeil et des fonctions digestives);
- votre sécurité personnelle (risques d'agressions).

Dans la mesure où les horaires de travail ont une incidence directe sur votre santé et votre bien-être au travail, votre employeur doit en tenir compte lors de son évaluation des risques et donc lors de la négociation des horaires avec l'entreprise cliente.

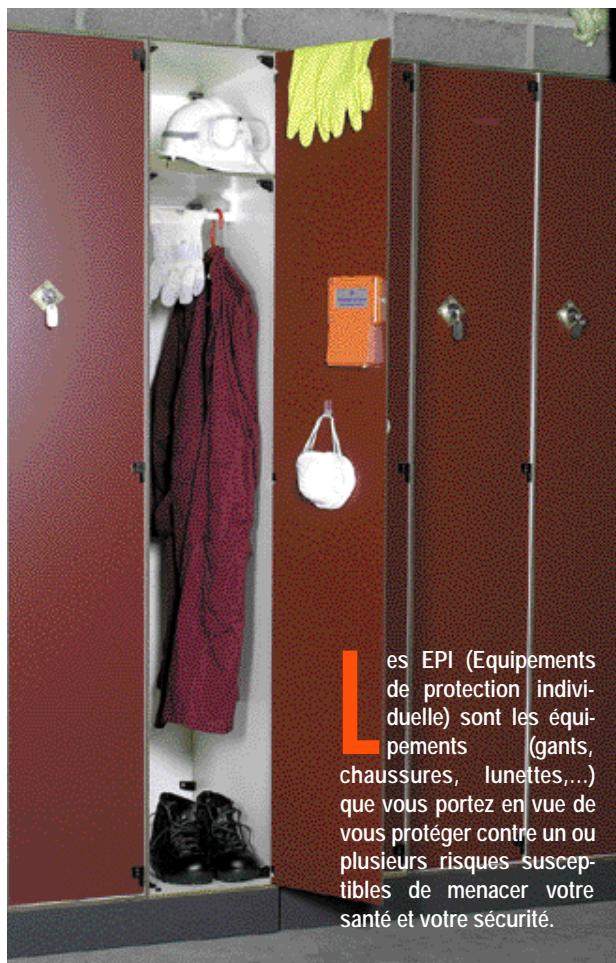
## LE TRAVAIL ISOLÉ

	DANGERS	MESURES DE PRÉVENTION
<p>Les travailleurs isolés sont ceux qui travaillent seuls sans supervision directe ou proche, généralement dans des petits chantiers qui ne requièrent que le travail d'une personne.</p> <p>Le travail isolé n'est pas illégal, il est permis en fonction du résultat de l'évaluation des risques effectuée par l'employeur.</p> <p>Si, suite à l'évaluation des risques, ceux-ci restent trop élevés pour qu'un travailleur puisse travailler de manière isolée, l'employeur doit organiser le travail d'une autre manière. Si vous êtes amené à travailler de manière isolée, votre employeur a le devoir de garantir votre santé, votre sécurité et votre bien-être au travail.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Accidents, malaises nécessitant une action de secours immédiate.</li> <li>■ Agressions, harcèlement sexuel.</li> <li>■ Difficulté de répondre correctement aux situations d'urgence ou situations imprévues.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Vous devez pouvoir avertir rapidement d'autres personnes (de votre entreprise ou de l'entreprise cliente).</li> <li>■ Vous devez informer votre superviseur de toute éventualité pouvant entraîner un danger pour votre sécurité et santé.</li> </ul>
	<p><b>IL PEUT ÊTRE CONSEILLÉ À L'EMPLOYEUR DE :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ s'assurer que le travailleur isolé puisse avertir quelqu'un rapidement;</li> <li>■ assurer une supervision régulière;</li> <li>■ informer le travailleur des risques auxquels éventuellement il devrait faire face;</li> <li>■ assurer une bonne formation des travailleurs pour qu'ils puissent réagir de façon satisfaisante aux situations imprévues;</li> <li>■ assurer la concertation avec l'entreprise cliente lors de l'évaluation des risques pour que tous les risques liés au travail isolé soient clairement identifiés.</li> </ul>	



# Les équipements de protection individuelle

EPI



**L**es EPI (Equipements de protection individuelle) sont les équipements (gants, chaussures, lunettes,...) que vous portez en vue de vous protéger contre un ou plusieurs risques susceptibles de menacer votre santé et votre sécurité.

L'utilisation de ces EPI dépend du poste de travail, des produits chimiques à utiliser et de l'environnement. Les gants et les vêtements de travail sont les EPI les plus fréquemment utilisés. Parfois des lunettes, des masques, des bouchons d'oreille ainsi que des chaussures de sécurité sont nécessaires.

Les EPI doivent être conformes à la réglementation européenne. Le marquage «CE» indique que l'EPI est conforme aux exigences européennes relatives à la sécurité et à l'hygiène.

Les EPI sont accompagnés d'une notice d'information du fabricant contenant une foule de renseignements (nom de l'EPI, nom et adresse du fabricant, symboles ou pictogrammes, prescriptions concernant son utilisation, son stockage, son entretien, etc.).

#### ■ LES EQUIPEMENTS DE PROTECTION INDIVIDUELLE (EPI)

- LES GANTS
- LE VÊTEMENT DE TRAVAIL (LE TABLIER)
- LES CHAUSSURES DE SÉCURITÉ
- LES LUNETTES
- LE MASQUE
- LES BOUCHONS D'OREILLE OU LE CASQUE

## LES EPI : LE DERNIER RECOURS

Les EPI sont la dernière barrière de protection. L'usage des EPI se justifie en effet quand :

- il est impossible d'éliminer le risque;
- il est impossible de mettre en place des mesures de protection collective;
- il existe un risque résiduel malgré les mesures de protection collective.

Les EPI doivent porter le sigle «CE», ce qui signifie qu'ils sont conformes aux dispositions communautaires.

Quels sont les EPI qui concernent le plus directement votre activité ?



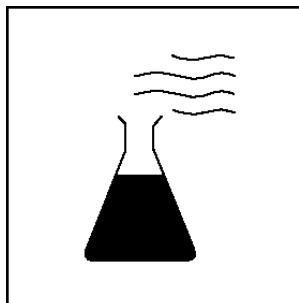
### LES GANTS

Les gants sont nécessaires lorsqu'il existe des risques chimiques ou thermiques (produits liquides chauds) ou des risques mécaniques (frottement, coupure, piqure...).

L'étiquetage des gants, comprend en plus des informations générales qui concernent tous les EPI, des informations sur :

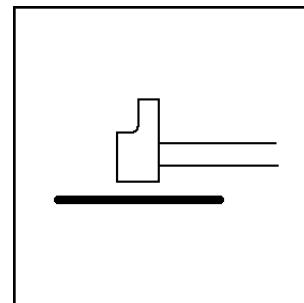
- la pointure (6 pointures : 6-11)
- un pictogramme indiquant les risques contre lesquels le gant offre une protection ainsi que les éventuels niveaux de performance. Ces niveaux de performance sont gradués de 1 à 4, 5 ou 6. Plus le chiffre est élevé, meilleure est la performance.

#### RISQUES CHIMIQUES



CE PICTOGRAMME INDIQUE QUE LES GANTS ONT ÉTÉ TESTÉS CONTRE LES RISQUES CHIMIQUES.

#### RISQUES MÉCANIQUES



CE PICTOGRAMME INDIQUE QUE LES GANTS ONT ÉTÉ TESTÉS CONTRE LES RISQUES MÉCANIQUES.



### LE VÊTEMENT DE TRAVAIL

(tablier, blouse,...). Il ne s'agit pas toujours d'un vêtement de travail ordinaire ou d'un simple uniforme, il est aussi destiné à vous protéger. Le vêtement de travail peut vous protéger contre les éclaboussures, les chocs et les salissures.



### LES CHAUSSURES DE SÉCURITÉ

Les chaussures basses, bottes ou demi-bottes de sécurité sont nécessaires lorsqu'il faut protéger vos pieds et/ou vos jambes (contre un risque de chute d'objets, de choc ou d'écrasement) et/ou prévenir des risques de glissade.



### LES LUNETTES

Le port des lunettes est nécessaire chaque fois que vous effectuez des travaux présentant un risque de projection de produits chimiques dans les yeux.



### LE MASQUE

Le port du masque est nécessaire pour vous protéger des substances dangereuses éventuellement contenues dans l'air que vous respirez ou quand vous réalisez des travaux de dépolluage (ambiance de travail très poussiéreuse).



### LES BOUCHONS D'OREILLE OU LE CASQUE

Le port de bouchons d'oreille ou d'un casque est nécessaire chaque fois que vous effectuez des travaux vous exposant à des niveaux sonores très élevés.

## LES EPI PEUVENT À LEUR TOUR ENGENDRER DES RISQUES

#### DANGERS

Les EPI peuvent à leur tour engendrer des risques. Ces risques sont liés à l'état et à l'utilisation qui est faite des EPI.

- L'EPI n'est pas approprié aux risques à prévenir.
- L'EPI est utilisé par d'autres personnes (et des mesures spécifiques n'ont pas été prises pour prévenir les problèmes de santé et d'hygiène auxquels les différents utilisateurs sont exposés).
- L'EPI est en mauvais état.
- L'EPI est inconfortable et gênant au travail.
- Vous n'avez pas reçu des instructions pour le bon usage des EPI.
- Vous n'avez pas reçu des informations sur les risques contre lesquels les EPI vous protègent.

#### MESURES DE PRÉVENTION

- Utiliser correctement les EPI (suivant la notice).
- N'utiliser les EPI que pour les usages prévus.
- Après usage des EPI, les ranger à leur place.
- Signaler immédiatement à l'employeur / le représentant en matière de santé et de sécurité toute défectuosité des EPI.
- Signaler également tout inconfort ou gêne dans le port des EPI.

# Signalisation de sécurité

ET/OU DE SANTÉ

La signalisation de sécurité et/ou de santé a pour but d'attirer votre attention sur des situations, des activités ou des objets déterminés susceptibles de provoquer des dangers.

Les signaux de sécurité et/ou de santé sont des panneaux qu'on place à proximité de l'endroit dangereux pour attirer l'attention et communiquer un message.

Ce message peut être d'interdiction, d'avertissement, d'obligation ou une simple indication. A chaque message correspond une forme et une couleur de panneau particulières (ronde, triangulaire, rectangulaire ou carrée, rouge, jaune, bleu, vert).

FORME	COULEUR		SIGNIFICATION
Ronde	Rouge		Interdiction Danger-alarme
Rectangulaire ou carré	Rouge		Matériel et équipement de lutte contre l'incendie
Triangulaire	Jaune		Avertissement
Ronde	Bleu		Obligation
Rectangulaire ou carré	Vert		Sauvetage ou Signal de secours Situation de sécurité

## ■ SIGNALISATION DE SÉCURITÉ ET / OU DE SANTÉ PRINCIPAUX PANNEAUX

## PANNEAUX D'INTERDICTION

(signal qui interdit un comportement susceptible de faire courir ou de provoquer un danger)



Défense de fumer



Flamme nue interdite  
et défense de fumer



Défense d'éteindre  
avec de l'eau



Interdit aux piétons



Eau non potable



Entrée interdite  
aux personnes non  
autorisées



Interdit aux véhicules  
de manutention



Ne pas toucher

## PANNEAUX D'AVERTISSEMENT

(un signal qui avertit d'un risque ou d'un danger)



Matières inflammables  
ou hautes températures



Matières explosives



Matières comburantes



Matières nocives ou  
irritantes



Matières toxiques



Matières corrosives



Danger électrique



Trebuchement



Chute avec dénivellation



Danger général



Véhicules de  
manutention



Charges suspendues



Basse température



Champ magnétique  
important



Radiations  
non ionisantes



Rayonnement laser



Risque biologique



Matières radioactives

## PANNEAUX D'OBLIGATION

(un signal qui prescrit un comportement déterminé)



Protection obligatoire des mains



Protection obligatoire du corps



Protection obligatoire des pieds



Protection obligatoire de la vue



Protection obligatoire des voies respiratoires



Protection obligatoire de l'ouïe



Protection obligatoire de la tête



Protection obligatoire de la figure



Protection individuelle obligatoire contre les chutes



Obligation générale (accompagnée le cas échéant d'un panneau additionnel)



Passage obligatoire pour piétons

## PANNEAUX DE SAUVETAGE ET DE SECOURS

(un signal qui donne des indications relatives aux issues de secours ou aux moyens de secours ou de sauvetage).



Direction d'une sortie de secours



Poste de premiers secours



Direction vers un poste de secours ou vers un dispositif de sauvetage



Téléphone pour le sauvetage et les premiers secours



Civière



Douche de sécurité



Rincage des yeux



Emplacement d'une sortie ou direction vers une sortie de secours



Emplacement d'une sortie de secours

## PANNEAUX POUR LA LUTTE CONTRE L'INCENDIE

(un signal qui donne des indications relatives au matériel et équipement de lutte contre l'incendie).



Téléphone pour la lutte contre l'incendie



Lance à incendie



Echelle



Extincteur



Chemin vers un matériel de lutte contre l'incendie



**Premiers  
secours**



L'objectif des premiers secours est de limiter les conséquences d'un accident ou de s'assurer que des lésions corporelles ne s'aggravent pas.

L'employeur doit adopter les mesures nécessaires en matière de premiers secours. Il doit désigner les travailleurs chargés de prodiguer les premiers secours et ceux-ci doivent être formés, être en nombre suffisant et disposer du matériel adéquat.

L'employeur doit également organiser les relations nécessaires avec des services extérieurs en matière de premier secours, d'assistance médicale d'urgence, de sauvetage et de lutte contre l'incendie (le médecin, le centre anti-poison, les pompiers).

Les lieux de travail doivent être équipés de matériel de premier secours (boîte de secours, etc.). Le matériel doit être clairement signalé et facilement accessible.

Faire face aux accidents les plus fréquents dans votre secteur réclame une maîtrise en secourisme. On ne s'improvise pas secouriste. C'est la raison pour laquelle ce chapitre se bornera à traiter de la conduite générale à adopter en cas d'accident.

### SOYEZ PRÉCIS LORSQUE VOUS APPELEZ LES SECOURS PAR TÉLÉPHONE

Tout d'abord présentez-vous (nom, d'où vous appelez) et ensuite informez votre interlocuteur :

- de quoi s'agit-il ? (circonstances et type d'accident);
- où cela s'est-il produit ? (adresse exacte du lieu de l'accident);
- qui est touché ? (état et nombre des victimes);
- y a-t-il encore des risques ? (d'incendie, produits dangereux,...).

## QUELLE CONDUITE GÉNÉRALE ADOPTER EN CAS D'ACCIDENT ?

### 1 OBSERVER

- évaluer la situation

### 2 PROTÉGER

- éviter le suraccident (éliminer tout risque susceptible de provoquer un nouvel accident)
- ne déplacer la victime en aucun cas
- protéger la victime du refroidissement (la couvrir)

### 3 ALERTER

- en cas de moindre doute déclencher l'alerte ou prévenir les services de secours (le médecin, le centre anti-poison) ou le secouriste du chantier

### 3 SIGNALER

- tout accident doit être signalé à l'employeur.

Si vous êtes secouriste agissez selon la formation que vous avez reçue.





# Organisation de la santé & de la sécurité

DANS LES ENTREPRISES



**C'**est sur l'employeur que repose l'organisation de la sécurité dans l'entreprise. Il doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé de ses travailleurs. Ces mesures comprennent des actions de prévention des risques professionnels, des dispositifs d'information et de formation ainsi que la mise en place d'une structure spécifique et l'octroi à cette structure des moyens nécessaires.

**Rappelons une fois de plus quelles sont les obligations de l'employeur :**

- éviter que vous soyez exposés à des risques;

- évaluer les risques qui ne peuvent pas être écartés;
- combattre les risques à la source;
- remplacer ce qui est dangereux par ce qui ne l'est pas du tout, ou qui l'est moins;
- prendre des mesures de protection collective avant des mesures de protection individuelle;
- vous informer des risques;
- vous donner des instructions appropriées;
- vous assurer une bonne formation.

---

**■ ORGANISATION GÉNÉRALE DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ  
DANS LES ENTREPRISES**

## LES SERVICES DE PROTECTION ET DE PRÉVENTION

L'employeur doit désigner un ou plusieurs travailleurs responsables des activités de protection et de prévention des risques professionnels. Ceux-ci doivent disposer du temps nécessaire pour faire face à leurs obligations.

Pour organiser les activités de protection et de prévention, l'employeur peut faire appel à des compétences (personnes ou services) extérieures à l'entreprise (médecins du travail, personnes spécialisées dans l'évaluation des risques, dans l'élaboration de plans de prévention, etc.).

## LA CONSULTATION ET LA PARTICIPATION DES TRAVAILLEURS DANS LE DOMAINE DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ

Les employeurs doivent vous consulter directement et/ou consulter vos représentants et donc permettre votre participation dans le cadre de toutes les questions touchant à la sécurité et à la santé au travail.

## ORGANISATION DE LA CONSULTATION ET DE LA PARTICIPATION DES TRAVAILLEURS

Pour toutes les questions touchant à la sécurité et à la santé au travail, l'employeur doit :

- consulter les travailleurs et/ou leurs représentants;
- respecter leur droit de faire des propositions;
- organiser leur participation équilibrée à l'organisation des mesures à prendre.

En particulier, il consultera les travailleurs «spécialistes» de la sécurité du travail dans l'entreprise et les représentants des travailleurs ayant même qualité.

La consultation doit porter sur :

- A** toute action pouvant avoir des effets substantiels sur la sécurité et la santé;
- B** la désignation des travailleurs responsables des activités de protection et de prévention des risques professionnels et leurs activités de protection et de prévention des risques;
- C** la désignation des travailleurs chargés :
  - des activités de protection et de prévention
  - des premiers secours
  - de la lutte contre l'incendie et de l'évacuation du personnel de l'entreprise;
- D** l'exploitation et la nature des informations relatives à l'évaluation des risques pour la sécurité et la santé au travail et aux groupes de travailleurs exposés à des risques particuliers. Dans cet ordre d'idées, ils seront consultés sur :
  - les mesures de protection à prendre (ainsi que le matériel à utiliser),
  - la liste des accidents de travail ayant entraîné plus de trois jours d'incapacité de travail,
  - les rapports «accidents» destinés aux autorités compétentes;
- E** la nécessité de faire appel aux compétences extérieures (en cas de nécessité, compte tenu des compétences insuffisantes dans l'entreprise);
- F** la conception et l'organisation de la formation de tous les travailleurs à la sécurité et à la santé.

- NB : 1. *Les travailleurs et/ou leurs représentants ont le droit de demander à l'employeur de prendre des mesures appropriées et de lui soumettre des propositions en ce sens.*
2. *L'employeur doit leur accorder une dispense de travail suffisante, sans perte de salaire, pour exercer leur charge, avec les moyens nécessaires.*
3. *Les travailleurs et/ou leurs représentants peuvent faire appel à l'autorité compétente s'ils estiment que les mesures prises et les moyens engagés par l'employeur ne sont pas suffisants pour garantir la sécurité et la santé au travail.*

## L'INFORMATION DES TRAVAILLEURS DANS LE DOMAINE DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ

Pour que vous puissiez travailler en toute sécurité et/ou dans des conditions garantissant votre santé vous avez besoin d'être bien informé. L'employeur a l'obligation de vous informer directement (ou vos représentants) des risques professionnels liés à votre activité.

## LA FORMATION DES TRAVAILLEURS EN MATIÈRE DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ

Une bonne formation vous permet de prévenir les risques liés au métier. Votre employeur a l'obligation de vous assurer une formation de type général au moment de votre engagement et des formations plus spécifiques chaque fois que vous changez de poste.

## LA SURVEILLANCE DE LA SANTÉ DES TRAVAILLEURS

Les législations et les pratiques nationales fixent des mesures de surveillance de la santé des travailleurs en fonction des risques de travail: chaque travailleur doit pouvoir faire l'objet, s'il le souhaite, d'une surveillance de santé à intervalles réguliers et appropriée aux risques pour sa santé.

### SUR QUOI DOIT PORTER L'INFORMATION DES TRAVAILLEURS ?

- A** Sur les risques pour la sécurité et la santé, mais également sur toutes les mesures prises dans l'entreprise pour affronter ces risques dans chaque type de poste de travail ou de fonction;
- B** Sur les mesures prises et sur les personnes désignées :
  - pour les premiers secours;
  - pour la lutte contre l'incendie et pour l'évacuation des travailleurs.

*NB : L'employeur doit donner accès au travailleur responsable des questions de sécurité de même qu'aux représentants des travailleurs, à toute information permettant l'évaluation des risques dans l'entreprise et aux comptes-rendus d'accidents à destination des autorités compétentes.*

### FORMATION DES TRAVAILLEURS À LA SÉCURITÉ

Chaque travailleur doit recevoir une formation à la sécurité et à la santé au travail suffisante et adéquate, compte tenu de son poste de travail et de sa fonction.

#### Cette formation aura lieu lors :

- de l'engagement;
- d'une mutation ou d'un changement de fonction;
- d'un changement d'équipement de travail;
- de l'introduction d'une nouvelle technologie.

Cette formation sera adaptée à l'évolution des risques et à l'apparition de risques nouveaux. Elle sera périodiquement renouvelée si nécessaire.

#### Conditions de cette formation :

- Elle doit être gratuite pour les travailleurs et pour leurs représentants;
- Elle doit se passer pendant le temps de travail, soit à l'extérieur, soit à l'intérieur de l'entreprise (conformément aux pratiques nationales).

# Annexes

DIRECTIVES EUROPÉENNES

ADRESSES UTILES

# Les Directives Européennes

**73/23/CEE** Rapprochement des législations des États membres relatives au matériel électrique destiné à être employé dans certaines limites de tension.

**89/391/CEE** Mise en oeuvre de mesures visant à promouvoir l'amélioration de la sécurité et de la santé des travailleurs au travail.

**89/392/CEE** Rapprochement des législations des États membres relatives aux machines.

**89/654/CEE** Prescriptions minimales de sécurité et de santé sur les lieux de travail.

**89/655/CEE** Prescriptions minimales de sécurité et de santé pour l'utilisation par les travailleurs au travail d'équipements de travail.

**89/656/CEE** Prescriptions minimales de sécurité et de santé pour l'utilisation par les travailleurs au travail d'équipements de protection individuelle.

**89/686/CEE** Rapprochement des législations des États membres relatives aux équipements de protection individuelle.

**90/269/CEE** Prescriptions minimales de sécurité et de santé relatives à la manutention manuelle de charges comportant des risques, notamment dorso-lombaires, pour les travailleurs.

**90/394/CEE** Protection des travailleurs contre les risques liés à l'exposition à des agents cancérigènes au travail.

**90/679/CEE** Protection des travailleurs contre les risques liés à l'exposition à des agents biologiques au travail.

**91/155/CEE**  
**93/112/CEE** Modalités du système d'information spécifique relatif aux préparations dangereuses.

**92/58/CEE** Prescriptions minimales pour la signalisation de sécurité et/ou de santé au travail.

**91/383/CEE** Directive complétant les mesures visant à promouvoir l'amélioration de la sécurité et de la santé au travail des travailleurs ayant une relation de travail à durée déterminée ou une relation de travail intérimaire.

**92/85/CEE** Mise en oeuvre de mesures visant à promouvoir l'amélioration de la sécurité et de la santé des travailleuses enceintes, accouchées ou allaitantes au travail.

**93/104/CEE** Directive concernant certains aspects de l'aménagement du temps de travail.

**98/24/CEE** Protection de la santé et de la sécurité des travailleurs contre les risques liés à des agents chimiques sur le lieu de travail.

# Adresses utiles

---

FENI / EFCI *Rue de l'Association, 27 B-1000 Bruxelles*

---

UNI-Europa *Rue de l'Hôpital, 31 Boîte 9 B-1000 Bruxelles*

---



**uni** • europa



**ULB**

UNIVERSITÉ LIBRE DE BRUXELLES

Ce manuel a été réalisé grâce au financement de la Communauté Européenne.

**ÉDITEUR RESPONSABLE**

Bernadette TESCH-SEGOL, rue de l'Hôpital 31, 1000 Bruxelles.

JUIN 2000

