



La prévention des risques professionnels des employés de bureau

Les employés de bureau exercent un métier soumis à des contraintes physiques, organisationnelles et relationnelles susceptibles de générer des risques lorsque ces situations dangereuses ne font pas l'objet d'une prise de conscience et de mesures de prévention adéquates, ce qui est fréquent.

La prévention des risques professionnels des employés de bureau

Les employés de bureau exercent un métier soumis à des contraintes physiques, organisationnelles et relationnelles susceptibles de générer des risques lorsque ces situations dangereuses ne font pas l'objet d'une prise de conscience et de mesures de prévention adéquates, ce qui est fréquent.

Dans un poste sédentaire, soumis à différentes sources de bruit (usage intensif du téléphone...), aux contraintes visuelles du travail sur écran, à des astreintes de productivité, de contrôle, d'agressivité verbale des tiers, dans des locaux confinés et encombrés, l'employé de bureau est exposé principalement à des risques de troubles visuels, auditifs et musculo-squelettiques, de stress et de souffrance mentale (harcèlements...), de chutes et petites blessures, de risque épidémique.

Des choix organisationnels adaptés (style de management et rythme de travail), des aménagements ergonomiques et hygiéniques (climatisation, poste et locaux de travail), une formation à la gestion de la charge de travail et émotionnelle, aux postures au bureau et au travail sur écran, ... permettent une prévention des risques professionnels du personnel de bureau.

Les principaux risques professionnels des employés de bureau

Des réglementations constamment renforcées, des équipements individuels de protection toujours plus efficaces, des dispositifs de sécurité sur les machines en constante amélioration, la meilleure prise en compte de la pénibilité physique du travail par les progrès de la mécanisation et de l'automatisation, ont permis d'assurer tout au long du 20^{ème} siècle une baisse constante de la fréquence des accidents du travail et de leur gravité dans les ateliers et sur les chantiers ; mais, à mesure de la tertiarisation de l'économie et du fait que les tâches administratives, intellectuelles et relationnelles deviennent de plus en plus nombreuses et primordiales, on assiste en ce début du 21^{ème} siècle à un déplacement des risques professionnels vers les bureaux : dans un monde du travail où les fonctions mentales sont de plus en plus sollicitées, la santé psychologique au travail est une problématique de plus en plus préoccupante, la violence au travail est un phénomène en forte progression et ses répercussions sur la santé (en particulier dépressions nerveuses, atteintes somatiques et cardio-vasculaires, addictions) témoignent des pathologies nouvelles qui touchent aujourd'hui de plus en plus les salariés sédentaires. On est passé de la notion de contrainte physique à la notion de contrainte morale induite par une organisation hiérarchisée et bureaucratisée.

Mais les risques physiques sont aussi bien présents dans les bureaux et sont souvent négligés : de la sorte, les bureaux ne sont pas exempts d'accidents du travail et de maladies professionnelles, avec une forte proportion de troubles musculo-squelettiques, de troubles visuels et auditifs, dus à une mauvaise ergonomie du poste de travail (position, éclairage...) et/ou à des gestes répétitifs.

Les employés de bureau (secrétaires, comptables, assistantes commerciales, gestionnaires ...) sont très nombreux dans les administrations publiques, dans les services bancaires et juridiques, les assurances, dans les services fonctionnels des grandes entreprises (gestion commerciale, comptable et financière, gestion des ressources humaines, de la production, des achats, bureaux d'études, marketing...), au point d'en représenter la moitié des effectifs : dans les grandes structures qui ont tendance à croître,

l'augmentation des tâches administratives de gestion, de coordination et de planification entraîne une prolifération de fonctions de support des opérations de production.

Les risques liés au travail sédentaire

Dans un poste sédentaire, soumis à différentes sources de bruit et aux contraintes visuelles du travail sur écran, l'employé de bureau est exposé principalement à des risques de pathologie auditive, de troubles visuels et musculo-squelettiques.

- Le risque auditif

L'employé de bureau, notamment dans les services commerciaux et les standards, peut très souvent travailler au téléphone avec ou sans casque, avec ou sans fil dans un bureau isolé ou dans un espace collectif, avec ou sans séparation : les casques, pour permettre de communiquer correctement avec l'interlocuteur, sont réglés souvent à des niveaux trop élevés, car le travail en bureau expose aussi à d'autres sources de bruit qui créent une forte ambiance sonore : les conversations téléphoniques des autres collègues, le bruit des ordinateurs, des imprimantes, des sonneries, et de la climatisation. Si les postes de travail ne sont pas séparés par des cloisons acoustiques, le manque d'isolation phonique génère un bruit ambiant trop souvent à des niveaux incompatibles à la fois avec un travail intellectuel et un bon confort d'écoute au téléphone avec les risques suivants : fatigue auditive, perception d'acouphènes, risque de lésions auditives et de déficit auditif temporaire ou définitif d'installation insidieuse, lié à une exposition chronique au bruit.

La fragilité au bruit dépend largement de la susceptibilité individuelle s'accroît avec l'âge et devient plus marquée au-delà de 50 ans (presbycusie).

Comme les atteintes liées à l'exposition prolongée au bruit sont souvent très progressives et ne sont pas immédiatement détectées par un déficit auditif par le travailleur (stade de surdité latente avec pertes d'audition détectables seulement à l'audiogramme), il convient de porter une attention soutenue aux autres effets possibles, tels que acouphènes, sifflements, bourdonnements d'oreille, otalgies et des manifestations extra-auditives (céphalées), de manière à mettre en œuvre précocement des moyens de protection.

- Le risque visuel

Le travail continu sur écran sollicite fortement la vision : le mécanisme d'accommodation permanent, assuré par le cristallin et les muscles des yeux, qui permet le réglage de la mise au point de l'image sur la rétine, la convergence qui permet la fusion des deux images rétinienne grâce à la contraction de muscles situés autour de l'œil, provoquent une fatigue oculaire après des efforts visuels prolongés. De plus, de nombreux et très fréquents défauts de l'œil (myopie, hypermétropie, astigmatisme, troubles de la convergence, presbytie) rendent l'effort oculaire plus important pour un résultat médiocre lorsqu'ils sont mal ou pas corrigés. Par ailleurs, les mauvaises conditions d'éclairage (reflets sur les écrans, éblouissement direct...), un poste peu ergonomique, aggravent la fatigue visuelle. Cette fatigue des muscles oculaires se traduit par une vue de plus en plus trouble au fur et à mesure de l'effort, des picotements et rougeurs oculaires, des larmoiements, des clignements intempestifs des paupières, des maux de tête...

- Les risques de troubles musculo-squelettiques

La position statique assise prolongée, l'utilisation constante du clavier, de la souris et de l'écran de l'ordinateur, le travail permanent au téléphone, génèrent des contraintes posturales au niveau du dos, du cou, des épaules et du poignet.

Les poignets souffrent notamment lors de la frappe dactylographique sur le clavier et de la manipulation répétitive de la souris.

Il en résulte souvent des cervicalgies et des lombalgies, des affections du poignet (syndrome du canal carpien), par compression par appui sur le talon de la main. Cette compression est responsable de fourmillements dans le territoire du nerf médian sous le ligament carpien palmaire situé à la face antérieure du poignet.

La position assise immobile de longues heures favorise aussi l'apparition de pathologies comme les troubles circulatoires, le diabète, ou l'obésité, aggravée par le grignotage et/ou une restauration rapide, sans vraie pause-déjeuner.

- Les risques addictifs

L'alcoolisation de certains employés de bureau et l'addiction à d'autres substances psychoactives (drogues diverses et, notamment, le cannabis, certains médicaments,...) peuvent entraîner des troubles du comportement et l'augmentation et la banalisation de la consommation de ces produits dans un contexte professionnel en font une question qui doit aussi être prise en compte dans chaque entreprise. Au delà des prédispositions individuelles, il y a des causes liées à l'organisation et aux conditions de travail, au type de management qui augmentent significativement les risques d'alcoolisation : désaccords fréquents avec le supérieur hiérarchique, manque de reconnaissance, conflits entre collègues, ennui par travail répétitif, rapports avec une clientèle exigeante ou un public difficile, surcharge de travail, trop de responsabilités sans les moyens d'agir, des délais et objectifs irréalistes, ... toutes les causes de stress favorisent la consommation d'alcool au bureau car l'alcool a des propriétés anxiolytiques prouvées mais transitoires.

La consommation de tabac dans les lieux de travail fermés comme les bureaux présente un risque respiratoire non seulement pour le fumeur mais aussi pour la santé des autres employés par tabagisme passif, également un risque d'incendie du fait de la possible ignition des matériaux inflammables entreposés. Même dans les bureaux individuels, des problèmes entre fumeurs et non-fumeurs se posent puisque le personnel d'une entreprise est rarement isolé dans un bureau, les allers et venues exposent finalement les non-fumeurs à la fumée de tabac.

Les risques liés au travail en milieu confiné

La longue cohabitation de plusieurs personnes dans des bureaux, une aération et climatisation des locaux défectueuses, la proximité éventuelle d'ateliers de production émettant des produits volatils (particulièrement les solvants) et des poussières entraîne une pollution de l'air : les maladies respiratoires dues aux virus et bactéries aéroportés (grippe,...) se propagent aisément au bureau, notamment lors des éternuements et de la toux. Mais des contacts cutanés fréquents avec des claviers, mobiliers, poignées de porte, combinés de téléphone, génèrent aussi des maladies digestives dues aux virus et bactéries manuportés (gastro-entérite...).

Certains bureaux et lieux de travail trop cloisonnés ou isolés, des locaux fermés d'archives, de matériel de reprographie, d'économat, peuvent faciliter les manœuvres de harcèlement sexuel avec la possibilité, sans témoins, de contacts corporels non désirés ou propositions sexuelles explicites et insistantes : des manifestations sexuelles contrariantes, contraignantes, répétées pendant longtemps affectent gravement la personne dans sa santé (troubles psychosomatiques et psychologiques).

Les risques organisationnels

Ces risques peuvent avoir plusieurs origines, que l'on rencontre souvent dans les situations de travail de bureau, ou la promiscuité prolongée dans un espace clos, les travers de relations hiérarchiques abusives, les favorisent : le stress managérial (organisation, contrôle et rythme de travail), le stress lié à tension émotionnelle de la relation hiérarchique et à la violence verbale des tiers (clients, fournisseurs...), le stress du harcèlement moral.

Certaines méthodes de management provoquent des risques psychosociaux en augmentation, qui nuisent à la fois à la santé des employés de bureau et à l'efficacité de l'entreprise. Le contexte entrepreneurial est de plus en plus concurrentiel, avec des critères de rentabilité de plus en plus exigeants, et, pour respecter les contraintes économiques et financières, les systèmes organisationnels se complexifient, demandent une grande réactivité et peuvent aisément devenir pathogènes et conduire à du harcèlement moral avec des abus d'autorité totalement irrespectueux de la personne.

Les signes de souffrance mentale qui en résultent sont fréquents (problèmes gastro-intestinaux, atteintes cardio-vasculaires, irritabilité et fatigue chronique, altération du sommeil, démotivation, tentatives de suicide) et doivent alerter la hiérarchie et le médecin du travail avant que des troubles anxio-dépressifs sérieux et des symptômes d'épuisement (« burn-out ») ne s'installent.

De fait, la santé psychologique au bureau est une problématique qui devrait préoccuper de plus en plus les entreprises, car de nombreuses enquêtes font état d'une hausse constante de la fréquence et de l'intensité des facteurs de stress dans les bureaux : une organisation dont les employés souffrent de troubles psychologiques ou simplement de manque de motivation, souffre inévitablement au niveau de son efficacité organisationnelle.

- Le stress managérial

Il est du aux méthodes de management et à la gestion des ressources humaines. Répondre au mieux aux exigences du service sous toutes ses formes entraîne une mise en place d'une organisation souvent pathogène : succession et juxtaposition de tâches courtes et répétitives, cadences imposées élevées, horaires irréguliers, absence d'autonomie et contrôle constant de la productivité, flexibilité excessive imposée se traduisant par des exigences d'horaires avec une amplitude importante ou de changements incessants de lieu de travail.

La pression managériale continue, la multiplicité et le caractère contradictoire des donneurs d'ordre, la dépersonnalisation des relations, le sentiment de surveillance permanente sont sources d'anxiété s'ils sont excessifs.

La forte charge mentale (adaptation rapide exigée aux nouveaux logiciels, aux nouvelles procédures...) participe aussi à l'apparition de fatigue psychologique.

Les changements de structure, surtout dans les grandes entreprises et administrations publiques qui ont un fonctionnement de type bureaucratique qui suscite la routine, sont générateurs d'anxiété pour les individus dans la mesure où il est synonyme de rupture, de remise en cause ; il contribue à la perte des points de repère antérieurs (spatiaux, temporels, comportementaux, relationnels).

L'entreprise évolue dans un environnement en constante évolution et la capacité d'anticipation et d'adaptation de son organisation et de ses collaborateurs est indispensable, mais des changements accélérés et répétitifs, souvent initiés par de nouveaux dirigeants dans le seul but de vouloir affirmer leur autorité, provoque un excès qui mène inévitablement à une saturation de la capacité des individus à s'approprier les nouveaux schémas imposés.

- Le stress de la relation avec la clientèle

Les métiers de relations avec les clients et fournisseurs (commerce, après-vente, facturation et recouvrement de créances, achats...) génèrent une tension émotionnelle du fait de la fréquente dissonance entre les sentiments réels de l'employé et l'apparence qu'il doit afficher vis-à-vis de son interlocuteur (amabilité forcée, compréhension factice...).

A la longue, cela peut entraîner des troubles psychologiques, d'autant que l'assistance technique, les réclamations aux services après vente ou administratifs provoquent souvent des situations tendues où le client peut se montrer verbalement agressif.

Des manques de qualité (délais de livraison non tenu, matériel défectueux, prix non-conforme, informations aux clients peu claires, incomplètes, ambiguës, erronées ...), des promesses commerciales excessives (réparation express, service "Zéro défaut", disponible 24h sur 24, 7j sur 7...) multiplient les clients non satisfaits qui expriment leur colère et fournissent des raisons à certaines personnes à la santé mentale perturbée de se montrer violemment agressifs.

Par ailleurs, l'obsession de l'organisation de plaire à ses clients selon une logique « bon service = client satisfait », entraîne, dans ces métiers caractérisés par la permanence d'une interaction avec la clientèle, des conséquences émotionnelles pouvant s'avérer difficiles à supporter psychologiquement ; car, même en dehors de violence caractérisée, la nécessité de contenter continuellement un client sans avoir les moyens ni la latitude pour le faire (par exemple aucune marge de manœuvre pour négocier un dédommagement, une ristourne, un avoir, une reprise sans frais...) , constitue un facteur de stress.

- Le stress du harcèlement moral

Le harcèlement moral (mobbing) peut être provoqué par des comportements individuels pervers de responsables hiérarchiques ou de collègues, c'est-à-dire par toutes les manœuvres effectuées de manière répétée et sur une certaine durée, ayant pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptible de porter atteinte aux droits et à la dignité de la personne.

Dans la pratique, savoir distinguer ce qui relève d'une pratique managériale excessive du harcèlement moral est parfois malaisé.

Certaines formes d'organisations du travail provoquent par elles-mêmes le harcèlement et la violence au travail (management par la punition, la peur...). Toutefois, le stress du harcèlement moral individuel se distingue de celui lié aux mauvaises conditions de travail générales, car celles-ci concernent tous les salariés ; il se distingue aussi des avertissements ponctuels verbaux ou écrits à un salarié dans l'exercice normal de l'autorité hiérarchique, qui sont argumentés, qui portent sur des faits liés à l'exécution du travail et peuvent être discutés, réfutés par manque de preuve ou de pertinence.... Or, le harcèlement moral est ici le fait d'un supérieur hiérarchique (ou, rarement d'un collègue) ayant une personnalité obsessionnelle ou perverse dans un but gratuit de destruction d'autrui et de valorisation de son propre pouvoir, et ces agissements ne visent pas à l'amélioration objective du travail.

Le harcèlement moral consiste à isoler le salarié, à le persécuter par la surveillance obsessionnelle de tous ses faits et gestes, à déqualifier sans raison son poste, à le surcharger ou au contraire à le sous-charger abusivement, à lui adresser constamment des reproches de type punitif visant sa personnalité, à exiger sans cesse des justifications, à afficher du mépris et à l'humilier publiquement ...

Les risques physiques

Si les risques physiques dans les bureaux sont loin d'avoir la fréquence et la gravité des risques que l'on peut rencontrer dans les ateliers des industries ou sur les chantiers du BTP, ceux-ci existent néanmoins et sont le plus souvent négligés : les situations dangereuses dans les bureaux, qui s'apparentent beaucoup à celles conduisant à des accidents domestiques, le sont d'autant plus qu'elles sont généralement occultées.

- Les chutes de plain-pied

Les sols encombrés, inégaux, les escaliers mal éclairés, sans rampes, les passages trop étroits entre des meubles ou des équipements de bureaux, des fils électriques au sol, sont propices aux chutes de plain-pied et pertes d'équilibre résultant de faux pas et de trébuchements : entorses, hématomes, plaies cutanées voire fractures en sont la conséquence.

- Les chutes de hauteur

Les chutes de hauteur depuis un escabeau (ou une chaise !) en équilibre instable pour attraper des objets sur une étagère ou en haut d'une armoire d'accès difficile, ou pour changer une ampoule ou un tube d'éclairage, des chutes d'objets mal empilés sur de grandes hauteurs, en équilibre précaire, des fixations au mur peu sûres, sont à l'origine de traumatismes.

- Les blessures

L'utilisation d'instruments tranchant tels les ciseaux, cutters, agrafeuses, massicots, est à l'origine de coupures, de plaies ouvertes du poignet, des doigts et de la main, pouvant se surinfecter (panaris...).

- Les produits toxiques

Les risques toxiques sont liés au fonctionnement des photocopieurs, des imprimantes lasers (ozone, poussières de papier) et à l'utilisation du toner. A forte concentration, les produits volatils utilisés et l'ozone peuvent irriter les muqueuses et les voies respiratoires. - Les risques électriques Des risques électriques sont engendrés par l'utilisation d'une installation électrique précaire et/ou provisoire. L'électrisation/électrocution par contact avec un conducteur sous tension (rallonge ...) ou par l'utilisation de prises défectueuses, sont des dangers potentiels.

Les mesures de prévention des risques professionnels des employés de bureau

Les mesures de prévention essentielles résident dans une saine organisation, des aménagements ergonomiques et des espaces de travail adaptés pour des postes sédentaires, une formation à la gestion du stress et du temps de travail, de la prise en compte des harcèlements moral et sexuel...

Il convient d'évaluer les risques professionnels dans les bureaux et de rédiger le Document Unique de Sécurité en appréciant à la fois l'environnement matériel et technique et l'environnement managérial et organisationnel.

La retranscription de cet état des lieux dans le Document Unique doit conduire à l'élaboration d'un plan de prévention correspondant aux risques identifiés, y compris pour les aspects psychosociaux qui sont importants pour les employés de bureau et parfois négligés : ils font partie intégrante des risques professionnels et doivent donc figurer dans ce document.

Les mesures de prévention organisationnelles

- La charge et le rythme de travail

Pour les employés en communication permanente avec la clientèle (notamment dans les services après-vente), la mise en place de pauses régulières et de durée suffisante (une pause d'au moins 5 minutes toutes les heures environ) est nécessaire pour permettre d'évacuer les tensions émotionnelles. Si la tâche est moins intensive, il faut accorder une pause d'au moins 15 minutes toutes les deux heures.

Ces pauses doivent avoir lieu hors du poste de travail pour quitter la position assise, se lever, s'étirer et marcher et se dérouler dans un lieu convivial pour permettre des échanges informels avec les collègues. Alternier des tâches de nature différente (traitement de courriers, activité administrative, travail sur écran et organisation de réunions ou voyages ...) est aussi un élément qui permet de s'extraire des contacts stressants et d'une routine fastidieuse en limitant la monotonie du travail dans les activités de bureau caractérisées par une forte répétitivité des tâches et par des cadences importantes.

- Les styles de management

Pour les postes en relation avec la clientèle, une organisation du travail caractérisée par une certaine latitude pour apporter des réponses à la demande du client (rabais et remises, avoirs, délais de paiement...) avec un degré raisonnable de souplesse lorsque se présentent des situations difficiles, représente un moyen de réduire le stress par le biais de l'augmentation du contrôle perçu sur la situation.

La surveillance excessive et le contrôle exagéré du salarié (remarques tatillonnes, ...), assortis de commentaires négatifs, soumet les salariés à un stress important, facteur d'improductivité plus que de motivation à bien faire.

La fixation d'objectifs qui peuvent certes être ambitieux, doit être aussi réaliste, résultat d'un dialogue incluant les moyens pour y parvenir, tenant compte en particulier de l'évolution des contraintes extérieures à l'employé sur lesquelles il ne peut pas avoir d'action, déterminé à partir des éléments sous sa responsabilité effective : en effet, ne jamais atteindre ses objectifs non seulement démobilise, ce qui est le contraire du but recherché, mais aussi peut, chez certaines personnes plus fragiles, faire naître des sentiments intenses d'infériorité, de mésestime de soi qui peuvent engendrer une dépression.

Pour éliminer ou réduire l'influence des déterminants de la souffrance au travail de bureau, figurent les actions suivantes :

Bien définir les priorités, les limites du poste de travail et les responsabilités de chacun.

Le manque d'autonomie, mais aussi, a contrario, l'absence de prescription et démission de la part de la hiérarchie (contrôle seulement in fine et sur des critères flous ou arbitraires) sont à proscrire.

Le besoin fort de reconnaissance et de soutien social doit s'accompagner de bonnes pratiques de sanction et récompense, basées sur une connaissance commune et une adhésion partagée aux objectifs

et au type de fonctionnement de l'organisation, de façon aussi à obtenir un plus grand engagement raisonné des employés. La reconnaissance des savoirs engagés et des résultats obtenus doit abolir l'absence d'évaluation (ou sous forme unique de sanctions...).

Eviter le poids des logiques contradictoires (par exemple délais versus qualité, l'opérateur final devant les arbitrer...), des objectifs inatteignables.

Beaucoup de causes favorisant le harcèlement moral sur le lieu de travail résident dans l'organisation du travail et la conception des tâches, dans le style de gestion du personnel.

Aussi des améliorations dans le management par des mesures organisationnelles doivent être entreprises pour éliminer les situations qui peuvent engendrer du harcèlement.

La modification des styles de leadership et les relations avec le supérieur (soutien, conflits) sont des facteurs qui influencent directement les comportements de harcèlement moral : la formation des managers (y compris DRH) est un enjeu essentiel si l'on veut soutenir des évolutions vers une meilleure prise en charge des risques psychosociaux par les dirigeants ; il semble alors utile de travailler sur l'ampleur du problème du stress lié au harcèlement au sein de l'entreprise. Cela permet de veiller à ce que l'encadrement soit capable de gérer les conflits pouvant survenir dans les équipes et détecter très tôt les prémices de harcèlement moral.

Les mesures de prévention techniques

La conception et l'aménagement des postes et espaces de travail sont des mesures de prévention collective efficaces : l'ergonomie du siège et des appareils téléphoniques, du poste de travail sur écran, mais aussi un éclairage suffisant, une aération, climatisation et acoustique bien adaptées des locaux de travail sont garants d'une bonne prévention des risques auditifs, visuels et musculo-squelettiques.

- L'ergonomie du poste de travail

Il existe une réglementation du travail sur écran, (décret n° 91-451 du 14 mai 1991 et circulaire DRT n° 91-18 du 4 novembre 1991).

L'écran d'ordinateur doit se situer à la hauteur des yeux, orientable en hauteur et latéralement, et il convient d'adopter des écrans LCD à la place des écrans cathodiques. L'écran doit être orienté perpendiculairement aux fenêtres, pour limiter les reflets, et il convient de pivoter l'écran si des reflets subsistent du fait des luminaires.

L'installation du bureau et du siège doit permettre l'ajustement du clavier pour obtenir un positionnement adéquat du bras et la main (angle du coude droit ou légèrement obtus ; avant-bras proches du corps ; main dans le prolongement de l'avant-bras) ; le siège doit être réglable, de manière à ce que les pieds reposent à plat sur le sol ou sur un repose-pied, dos droit ou légèrement en arrière et soutenu par le dossier. Il convient de ne pas laisser les poignets posés en continu sur le bureau. Il est possible d'utiliser un repose poignet pour le clavier et la souris.

- Le choix et l'utilisation du casque et des écouteurs téléphoniques

La prévention primaire des risques auditifs passe d'abord par la réduction de la durée d'exposition au bruit par l'alternance de tâches qui ne nécessitent pas le port du casque.

Pour les employés astreints à une pratique téléphonique très fréquente, on doit opter pour un casque binaural (son dans les 2 écouteurs), donnant une meilleure isolation de communication, avec un modulateur de la voix, dont le niveau sonore est limité à 85 décibels et ne pas choisir les casques dont les embouts se placent dans l'oreille car ils peuvent provoquer des irritations cutanées.

Afin que la qualité de communication soit bonne, il convient d'avoir un écart de 25 à 30 décibels entre le niveau ambiant et le niveau des conversations : pour un niveau sonore maximal autorisé de 80 dB(A) maximum pour une exposition quotidienne de 8h, il convient que le niveau ambiant ne dépasse pas 50 dB(A). Un bruit de fond trop élevé amène les employés à élever la voix, ce qui a pour conséquence d'augmenter de nouveau le bruit ambiant.

Pour filtrer les chocs acoustiques afin que leur niveau sonore ne dépasse pas celui de la conversation, il faut équiper les postes avec des protecteurs numériques.

Les règles d'hygiène essentielles doivent être respectées : un casque par opérateur, un nettoyage et un changement régulier des oreillettes.

- Les locaux de travail

De plus en plus d'entreprises optent pour des bureaux en « open space » qui permettent de réduire les surfaces de travail, mais le passage de bureaux fermés à des « open space » doit respecter la mise à disposition de locaux de travail ayant des conditions de traitement acoustique, d'éclairage, d'aération et de climatisation satisfaisantes. L'amélioration des conditions de travail (réduction du bruit, espacement des employés, équipements techniques...) peut être difficile à mettre en œuvre si celle-ci n'a pas été prévue dès la conception des bureaux.

Acoustique des locaux : les parois des murs et les plafonds doivent être construits avec des matériaux absorbant le bruit, et les appareils et équipements de bureau (conditionnement d'air, chauffage, ventilation, ordinateurs, imprimantes, photocopieurs) doivent être choisis parmi les moins bruyants. L'espacement des postes de travail doit respecter un espace minimal entre les bureaux avec des parois de séparation et des revêtements de sol absorbants (moquette...).

Eclairage des locaux : Un éclairage bien adapté au poste de travail doit :

Permettre de discerner les détails fins à une distance de 30 cm de l'œil

Le port de chaussures de sécurité permet de protéger les pieds en cas de déversement de liquide corrosif.

Eviter l'éblouissement, direct ou réfléchi sur les écrans en éliminant les sources lumineuses situées dans le champ visuel et l'éblouissement indirect des réflexions sur les surfaces,

Ne pas créer de contraste important entre zones trop et trop peu éclairées,

Eviter les effets d'ombre sur la zone de travail.

On y parvient en créant des plafonds translucides lumineux, ou en multipliant les tubes fluorescents sur un plafond classique. Les lampes fluorescentes permettent, bien disposées, une excellente uniformité d'éclairage. L'éclairage général peut être complété par des lampes d'appoint réglables individuellement pour répondre au besoin de personnaliser l'éclairage sur chaque poste de travail.

Climatisation des locaux : température, hygrométrie et assainissement de l'air doivent être adaptés à une activité en position assise: de 20°C à 23°C comme température ambiante de travail selon la saison et une humidité relative de 40-65 %. L'air doit être renouvelé à raison de 25 m³ par heure et par personne grâce à une ventilation naturelle ou mécanique. Les installations de ventilation ne doivent pas causer aux salariés de gêne ni d'inconfort (vitesse, température, humidité, bruits, vibrations).

Circulation dans les locaux : les couloirs doivent avoir une largeur suffisante (> 1,50 mètre) ainsi que l'espace autour du poste de travail (> 0,8 mètre) et la hauteur sous plafond (> 2,5 mètre). Les dimensions et espacements des postes de travail doivent représenter 10 m² par personne au minimum.

Maintenance régulière des installations : filtres des imprimantes et de la climatisation entretenus régulièrement, vérification de l'installation électrique. Les composants aérauliques comme les ventilateurs, les conduits doivent être accessibles et faciles d'entretien et de nettoyage. En particulier, les réseaux s'encrassent rapidement avec de filtres hors d'usage, une évacuation des condensats obstruée... L'entretien régulier du système de ventilation (nettoyage des conduits d'extraction, changement des filtres) est une condition indispensable d'hygiène et de bon fonctionnement.

Moyens de rangements et de petite manutention (chariots à roulettes ...) adaptés aux besoins.

Les sols doivent être antidérapants et maintenus propres, secs et rangés, avec un cheminement des fils d'alimentation électriques hors passage ou protégé, pour éviter les chutes. Les techniques et produits utilisés pour le nettoyage des revêtements de sol ne doivent conduire à aucune glissance susceptible de constituer un danger pour les employés.

Les mesures de prévention hygiéniques

- Le nettoyage des instruments de travail

Claviers, souris, combinés téléphoniques, machines et équipements bureautiques, meubles de bureau doivent régulièrement être nettoyés et désinfectés.

- Le lavage des mains

L'hygiène régulière des mains, éventuellement avec une lotion hydro-alcoolique en cas d'épidémie, évite une propagation microbienne ou virale manuportée.

- L'alimentation et l'alcool au bureau

L'article R4228-20 du code du travail stipule que « Aucune boisson alcoolisée autre que le vin, la bière, le cidre et le poiré n'est autorisée sur le lieu de travail ».

On peut encadrer, via le règlement intérieur, l'introduction et la consommation de boissons alcoolisées dans l'entreprise, et même les interdire formellement pour tous les salariés pour la sécurité et la discipline. Pour les pots (à l'occasion d'un départ, de fêtes de fin d'année, etc.), des règles particulières peuvent être établies et inscrites dans le règlement intérieur : autorisation préalable, durée, horaires, service des consommations et non libre service...

L'amélioration de l'offre de boissons au sein des services est aussi un facteur à prendre en compte.

Ne pas manger sur le lieu de travail est à la fois une règle pour l'hygiène des locaux et de diététique personnelle : une pause de 45 minutes est nécessaire pour le déjeuner, loin de son environnement immédiat de travail, et évite de plus les erreurs alimentaires.

- La consommation de tabac au bureau

Dans les établissements publics et privés assujettis au code du travail, il est interdit de fumer dans les locaux clos et couverts affectés à l'ensemble du personnel : locaux d'accueil et de réception, locaux de restauration collective, salles de réunion et de formation, salles et espaces de repos, locaux sanitaires et médico-sanitaires, bureaux collectifs. Si dans les bureaux individuels il n'est pas interdit de fumer, il est recommandé que le règlement intérieur s'y oppose et l'employeur peut alors prévoir des locaux réservés aux fumeurs avec l'aération adaptée.

Les mesures d'information et de formation

- Formation à la prévention des tensions émotionnelles et ses modes de gestion face à l'agressivité de la clientèle : elle permet de disposer de techniques actives concrètes de dialogue et de communication qui contribuent à désamorcer les risques de violence, d'attitudes à adopter vis-à-vis d'un comportement verbal ou corporel abusif...

- Formation à la gestion de son temps de travail, qui permet de savoir hiérarchiser les priorités et répondre à de multiples demandes en parallèle.

- Information sur le risque auditif et formation des salariés à l'utilisation de leur poste téléphonique ainsi qu'au réglage du volume sonore.

- Formation / sensibilisation des opérateurs aux postures de travail sur écran.

- Formations à l'évolution des logiciels et des procédures, pour s'assurer que les employés aient acquis les connaissances théoriques et pratiques nécessaires.

- Sensibilisation et formation en matière de harcèlement moral (notamment des cadres et des membres du CHSCT), avec l'aide éventuelle de conseils extérieurs de gestion des ressources humaines, et constitution de groupes de travail dédiés à la prévention du harcèlement au travail.

- Mesures d'information pour bien préciser à l'encadrement et aux autres membres de l'entreprise ce qui relève du harcèlement sexuel, détailler les comportements, gestes et propos inacceptables, signifier les sanctions potentielles et indiquer les procédures de plainte.

- Information sur le règlement intérieur en ce qui concerne la consommation d'alcool et de tabac dans les bureaux.

Mars 2013