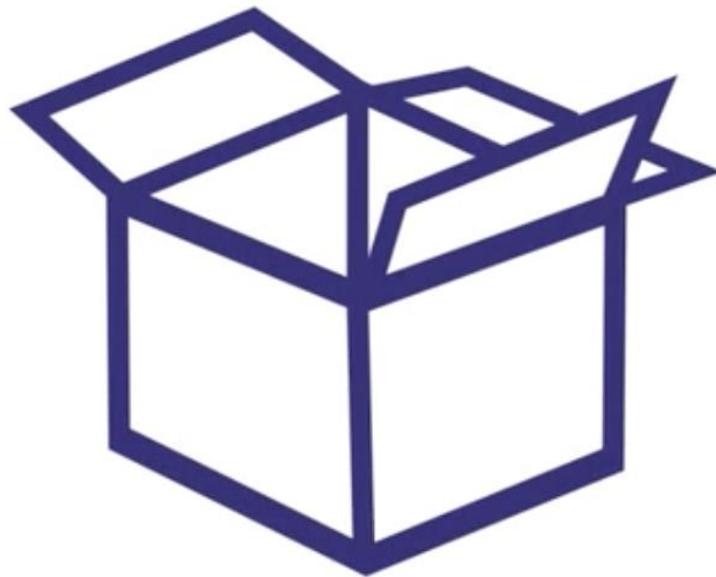


Une histoire de manutention

Le Colis ...

Une situation de travail dans un lycée professionnel



Une situation de travail

- L'Atelier du service technique attend une livraison urgente déjà en retard
- L'agent de l'accueil, quand elle voit ce colis arriver, malgré ses problèmes de dos, décide de leur apporter, bien qu'elle s'aperçoit qu'elle n'a pas de moyen d'aide pour le transporter
- La méconnaissance qu'un des ascenseurs est en panne ne l'alerte pas sur la difficulté du parcours pour y aller et sur un risque potentiel de chute dans l'escalier

Différents regards sur l'action

➤ Selon l'agent ?

- Je vais dépanner les collègues depuis le temps qu'ils attendent, je sais que c'est important pour eux
- Je peux le faire, je n'ai pas mal

➤ Selon le médecin?

- Il y a déjà eu des plaintes de mal de dos et des conseils ont été donnés et des restrictions sur le port de charge ont été définies.
- Dans le passé, il y a déjà eu des déclarations de MP liées au port de charge dans l'établissement
- La direction a été avertie et un diable a été mis à disposition à l'accueil

➤ Selon le préventeur?

- Des consignes de sécurité ont été formalisées : transporter avec le diable, ne pas utiliser les escaliers en portant des colis encombrants, descendre les escaliers en tenant la rampe d'une main
- Une procédure pour la livraison des colis lourds a été définie

➤ La direction ?

- Les services ateliers techniques ont eu une formation sur le port de charge (PRAP)
- Des aides à la manutention ont été achetées

Méthode participative

Groupe de travail

- Agent accueil
- Collègues de l'atelier
- Responsable de l'atelier
- Conseiller de prévention
- Chef des travaux de l'établissement



- › Quels sont les acteurs qui interviennent directement ou indirectement dans la situation livraison d'un colis lourd ou qui seraient à même de le porter ou de le transporter?
- › Quels seraient aussi les aléas potentiels qui pourraient entraîner un dysfonctionnement?

Les acteurs :

- L'agent de l'accueil.
- Le professeur, responsable de l'atelier

Mais aussi :

- Le livreur.
- Le fournisseur qui a expédié le colis.
- Les «clients - partenaires » qui attendent.
- Les collègues du service technique.
- Le service dépannage ascenseur.

Les premières questions que le groupe se pose

- Pourquoi le diable est resté à l'atelier ?
- L'atelier a t-il un diable ?
- Pourquoi choisir d'aller porter le colis alors qu'elle n'a rien pour le porter et qu'elle a des problèmes de dos?
- Qui s'occupe des ascenseurs en panne ?
 - Est ce normal que l'accueil ne soit pas au courant ?
 - Y a t-il une procédure ?
- Comment se fait habituellement la livraison des encombrants au service technique, y a t-il un autre point de livraison plus accessible ?
- Pourquoi cet agent de l'accueil dit que c'est toujours elle qui apporte les colis ?
- Qui est à l'accueil quand elle n'y est pas ?

Des conséquences potentielles

Santé

- Enervement, agacement d'Amandine.
- Fatigue et douleurs au dos pour Amandine.
- Exposition au bruit pour Jean, les collègues du service technique.
- Altération de la voix.
- TMS possibles liés au port de charge.
- Risque de chute dans les escaliers.
- Risque de chute de plain-pied.

Collectif

- Tension autour du diable pas remis à sa place.
- Tension possible entre collègues « c'est toujours moi qui me coltine les colis ».
- Ascenseur en panne peut entraîner des tensions dans le collectif pour savoir qui a prévenu ou non de la panne ?
- Tension entre les services internes et externes quand il n'y a personne à l'accueil.

Travail

- Temps de déplacement impacte l'activité.
- Pas d'accueil (clients, personnel, téléphone) quand l'agent s'absente ?
- Ascenseur en panne peut entraîner des difficultés dans le travail notamment des services techniques.
- Risque d'arrêt de travail suite à un accident du travail.

Les causes potentielles

- Le diable n'est pas à sa place et cela paraît récurrent?
- L'agent d'accueil semble apporter les colis ou le courrier dans les services ?
- Le colis est arrivé avec retard et il bloquait le travail de l'atelier.
- Le livreur était pressé et ne pouvait pas livrer le colis au service technique.
- Trajet long et avec obstacles entre l'accueil et les services techniques, risque de chute .
- Ascenseur en panne, l'agent d'accueil n'avait pas l'information.
- Quand les machines tournent, il est difficile d'entendre le téléphone ou de se parler sans forcer la voix

Des situations connexes

- L'accueil est souvent sollicité par les services pour apporter les colis / courrier.
- Quand il n'y a personne à l'accueil le matin au moment des livraisons, il arrive que cela pose des problèmes pour ouvrir les portes ou accueillir.
- Le matériel d'aide type diable s'emprunte d'un service à l'autre sans être remis à sa place.
- Le bruit est devenu une source de fatigue et d'irritation entre collègues.
- Il y a eu déjà deux déclarations de MP : une pour la coiffe des rotateurs de l'épaule à l'atelier et une autre de lombalgie à l'accueil.

Facteurs de risque lors de la prise en charge d'une livraison.

Port de charge lourde sans équipement adapté.

Livraison des encombrants au point d'accueil.

Absence d'équipement adapté au port de charge sur les lieux de livraison habituels (accueil /services techniques).

Ascenseurs en panne.

Absence d'identification des procédures de réception des livraisons.

Absence de signalement visuel lorsque le téléphone sonne dans les espaces bruyants.

Ressources existantes

- L'accueil pallie aux problèmes de livraison.
- L'accueil dispose d'un diable pour déplacer les colis encombrants.
- Il existe des ascenseurs pour éviter de prendre les escaliers.
- Les acteurs de prévention interviennent dans l'établissement

Pistes d'actions

- Etudier avec les parties prenantes les moyens d'améliorer la manipulation ou le port de charges lourdes ou encombrantes.
 - Etablir une procédure pour la réception des livraisons.
 - Informer les fournisseurs habituels des points de livraison.
 - Comprendre pourquoi le matériel de port de charge n'est pas rendu dans les services de rattachement.
- Revoir les procédures de signalement des pannes d'ascenseurs.
- Installer un plan incliné sur le trottoir près de l'ascenseur de l'accueil
- Réduire les risques liés à un environnement bruyant : améliorer l'isolation des moteurs des machines, mettre un avertisseur visuel des téléphones + répondeur

Ce qui est à retenir de cette situation

Notre expertise, notre connaissance métier oriente notre regard sur une situation

Une démarche de prévention des TMS pour être efficace nécessite une démarche participative et des regards croisés

Les préconisations pour être suivies se construisent ensemble, en s'appuyant sur la réalité du travail et de son contexte

La prise en compte de l'environnement du travail , son contexte organisationnel permettent de faire de la prévention primaire

Ne pas juger mais regarder le plus objectivement possible le travail

La manutention n'est pas une activité mineure et tout à chacun peut être amené à manipuler pour dépanner dans son activité (*dans ce cas présent, le diable circule dans les services sans être remis en place*).

C'est parfois l'absence de connaissance qui entraîne une sous estimation de ce risque, de ces conséquences qui peut entraîner un comportement collectif négligeant.



Merci de votre attention

MB. Sanglerat

Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail

mb.sanglerat@anact.fr