



ETUDE D'IDENTIFICATION ET DE DESCRIPTION DES SITUATIONS
DE TRAVAIL ET DES METIERS SOURCES DE PENIBILITE
DANS LE SECTEUR HLM.

SOMMAIRE

Introduction	page 2
Le cadre juridique	page 5
Les questionnaires	page 8
Les entretiens dans les organismes	page 13
Etat des lieux des risques pénibilité	page 15
Thèmes retenus	page 35
La manipulation des charges lourdes	page 36
Le port des objets encombrants	page 37
Les troubles musculo squelettiques	page 38
Les conditions de travail du personnel sur site sensible	page 40
Les troubles psychosociaux : relations avec les habitants, nouvelles organisations	page 41
Pénibilité et fin de carrière	page 45
La médecine du travail	page 46
Conclusion	page 47
Annexes	page 48

Introduction

Il est nécessaire avant de débiter l'étude d'identification et de description des situations dans le secteur HLM de rappeler un certain nombre de données concernant l'environnement économique, social et démographique.

L'amélioration des conditions de travail dans les entreprises depuis une cinquantaine d'années s'est traduite globalement sur une longue période par une réduction de la pénibilité physique, elle est due à des facteurs différents : l'évolution technologique, la réduction de la durée de travail et les politiques de prévention mises en place par les sociétés.

Mais la baisse continue de la durée du travail a été contrebalancée souvent par de nouvelles organisations du travail qui ont entraîné de nouvelles formes de pénibilité (psycho sociales) s'ajoutant aux pénibilités physiques traditionnelles, l'intensification du travail sur un temps plus restreint accroît la charge mentale des salariés et entraîne des déséquilibres dans la vie du salarié.

Si l'on se réfère aux statistiques d'accidents du travail avec arrêt, elles montrent une forte baisse depuis 1970, alors que le nombre de déclaration de maladies professionnelles augmente.

Au niveau social, depuis de nombreuses années, des dispositifs ont été mis en place dans de nombreux secteurs économiques permettant aux salariés de partir en pré retraite à tel point qu'aujourd'hui, seulement 38% de classe d'âge 55-65 est au travail en France. Les nouvelles dispositions prises telles que l'allongement de la durée des cotisations retraites devraient avoir pour conséquence la présence de salariés beaucoup plus âgés dans les entreprises. Les conditions de travail vécues vont avoir un impact important sur la qualité de la retraite. L'allongement de la vie active pose la question de la pénibilité au travail et implique une réflexion sur les conditions du vieillissement pendant la vie professionnelle.

De nombreuses inégalités persistent selon les professions et catégories professionnelles.

Le secteur HLM n'a pas été épargné par ces évolutions que ce soit pour le personnel d'immeuble ou pour le personnel administratif. Ces transformations vont avoir des conséquences au niveau des conditions de travail de l'ensemble des personnels des organismes HLM, liés souvent à des changements d'organisation et à l'utilisation de nouvelles technologies, ou des fusions d'organismes.

Le pourcentage et la répartition des effectifs au sein des organismes HLM s'est complètement modifié du fait notamment de la progression forte des activités gestion locative aujourd'hui le personnel en contact direct avec les habitants représente souvent plus des deux tiers de l'effectif.

Le personnel gardien a vu sa durée du travail baisser fortement depuis 2000, parallèlement ils représentent souvent près de 50% des effectifs dans certains organismes.

Mais, les tensions dans certains quartiers, la recherche de productivité, la volonté de donner satisfaction au client va générer des demandes nouvelles des organismes qui vont se traduire souvent par de nouvelles formes de pénibilité liées à des troubles psychosociaux qui vont s'ajouter aux pénibilités classiques.

Les partenaires sociaux de la branche des ESH réunis au sein de la CNPEF auxquels se sont joints la Fédération des Offices ainsi que l'USH ont décidé de confier à l'association Franchir une étude sur la pénibilité des situations de travail dans la branche, visant toutes les catégories de personnel. Un comité de pilotage paritaire (cf. composition en annexe) s'est réuni tout au long de l'avancement, en présence d'Habitat Formation qui a financé la démarche.

Il s'agira de déterminer lors de l'étude pour chaque grande catégorie d'emploi du secteur les différents travaux sources de pénibilité, les risques professionnels encourus et les moyens de les prévenir.

Les préconisations retenues devront servir de base à une négociation sur le sujet au niveau de la branche professionnelle et devraient permettre la mise en place d'actions de prévention et de formation.

L'étude s'est déroulée selon le processus suivant :

- › La première étape a été consacrée à la collecte de documentation sur le thème de la pénibilité : livres, études, statistiques, articles et à l'analyse de ces différents documents pour guider certains points de notre étude.
- › La deuxième étape a vu l'élaboration d'un questionnaire adressé à tous les organismes HLM. L'objectif était de collecter le maximum d'informations sur le sujet notamment sur les accidents du travail, de trajet, les maladies professionnelles. Ces questionnaires ont permis de recenser les organismes qui ont réalisés des actions remarquables dans le domaine de la prévention des risques.
- › Puis sélection d'un échantillon d'une douzaine d'organisme HLM de référence pour la partie terrain : six représentant les ESH, six représentant les offices pour les auditer en détail. Dans chaque société nous avons rencontré toutes les personnes concernées

sur le sujet (médecins du travail, directeur des ressources humaines, représentant du personnel, directeur du patrimoine, etc.).

› Parallèlement, des entretiens avec des personnalités extérieures à l'entreprise (médecins, ergonomes, inspecteurs du travail, psychologues, centres d'appel, etc....) ont été programmées.

L'ensemble des données qui en ont résulté ont permis après analyse des éléments collectés, la rédaction des préconisations présentées dans le rapport ci-après.

Nous tenons à remercier l'ensemble des participants à cette démarche et tout particulièrement les entreprises rencontrées pour leur accueil et leur soutien dans cette démarche complexe.

Membres du comité de pilotage :

- ALARCON Diego – CFE CGC
- AGUILAR Conchita - CGT
- BAGHDIKIAN Jean Jacques – FO HMP
- BALTHAZARD Robert - CFDT
- BLONDEL Bernard - CFTC
- CAMPIN Patricia - CGT- FO
- DE NIJS Philippe - DOMAXIS
- DIRICQ BUZARE Nicole – FEDERATION des OPH
- GAUTHIER Marie Claude - DOMAXIS
- GOMEZ Michel – PARIS HABITAT
- JANNOT Monique – SNP SA HLM
- JOLY Valérie – IMMOBILIERE 3F
- JOUANNEAUX Chantal - CGT-FO
- LANGINIER Patrice – CGT
- LAROCHE Christian – FEDERATION BATIMAT TP CFTC
- LELIEVRE Marc – LOGEMENT FRANCAIS
- MARIE NERON Claudine – CGT FO
- POUSSOU Didier – FEDERATION DES ESH
- PRAYSSAC Luc – PARIS HABITAT
- VATANT Daniel – HABITAT FORMATION
- VELEZ Véronique - USH
- WEGLINSKI Serge – FRANCHIR

Pénibilité Cadre juridique

La pénibilité au travail, un domaine qui a évolué depuis une quinzaine d'années car à la pénibilité traditionnelle de certaines situations de travail s'est ajoutée une pénibilité liée à des troubles psychosociaux.

Selon l'enquête Sumer (2002-2003) la proportion de salariés exposés à au moins une pénibilité physique se situe à 56% (près de 10.000.000 personnes).

Il est très difficile de définir la pénibilité au travail car les situations de travail sont l'effet de multiples expositions, de différents facteurs. Il y a liaison entre la vie personnelle et professionnelle vis-à-vis de la pénibilité.

La loi Fillon (2003) sur la réforme des retraites prévoyait que dans un délai de trois ans les partenaires sociaux engagent une négociation sur la pénibilité. A ce jour, aucun accord n'a pu être obtenu.

La mission parlementaire sur la pénibilité au travail, (Frédéric POISSON 27 mai 2008) l'a défini de la façon suivante :

Le résultat de sollicitations physiques qui soit en raison de leur nature, de la demande sociale sont excessives en regard de la physiologie humaine et laissent à titre des traces durables identifiables et irréversibles sur la santé et l'espérance de vie d'un travailleur.

Le rapport préconise :

- d'organiser une campagne de prévention,
- de renforcer la formation l'encadrement aux questions de pénibilité,
- de renforcer le rôle des CHSCT,
- d'inciter à l'aménagement des postes de travail,
- de reformer la médecine du travail.

Il suggère également la mise en place d'un dispositif qui permettrait de suivre tous les postes de travail occupés par le salarié et la mise en place d'un dispositif de compensation et de réparation de la pénibilité par une réduction du temps de travail ou départ anticipé à la retraite.

› L'Accord Interprofessionnel signé en 2005 donnait la définition suivante :

La pénibilité résulte de sollicitations physiques et psychiques de certaines formes d'activités professionnelles, qui laissent des traces durables, identifiables et irréversibles sur la santé des salariés.

Trois facteurs de pénibilité peuvent dans leur principe être identifiés objectivement.

Ils concernent :

- Des efforts physiques marqués,
- Un environnement agressif,
- Certains rythmes de travail.

Cette définition assez large nous a permis dans un premier temps de bâtir nos questionnaires adresser aux organismes ainsi que guider nos entretiens.

Projet de loi 2010 de réforme des retraites (non encore voté)

- Retraite à 60 ans à taux plein en cas de pénibilité déclarée (au sens de maladie professionnelle ou accident du travail) et taux d'incapacité 20% ou 10% reconnu par une commission au sens de : port de charge lourdes, etc.
- Politique publique sur la pénibilité :
- « Que des branches professionnelles ou des entreprises s'engagent dans des négociations pour proposer à leurs salariés exposés à des facteurs de pénibilité un aménagement de la fin de leur carrière, qu'il s'agisse de temps partiel ou d'actions de tutorat » ou une compensation (sous forme de prime ou de jours de repos ou de congés).
- Soutien financier et ingénierie d'un fonds public expérimental (branches+entreprises). Un bilan de ces actions sera dressé en 2014 » art. 27
- « Le plus important est de la prévenir. Le projet de loi demandera aux entreprises de négocier des accords ou de prévoir des plans d'action en matière de prévention. A défaut, une pénalité leur sera appliquée ». Une exonération est possible par accord branche pour les entreprises de moins de 300 salariés.
- « Art. L. 4121-3-1. – Pour chaque travailleur exposé à un ou plusieurs facteurs de risques professionnels déterminés par décret et liés à des contraintes physiques marquées, à un environnement physique agressif ou à certains rythmes de travail, l'employeur devra consigner dans une fiche, selon des modalités déterminées par décret, les conditions de pénibilité auxquelles le salarié est exposé et la période au cours de laquelle cette exposition est survenue. Cette fiche est établie en cohérence avec l'évaluation des risques. Elle est communiquée au service santé travail et complète le carnet de santé de chaque salarié.
- « Une copie de ce document est remise au salarié à son départ de l'établissement. »

SECURITE / SANTE

› Document unique :

Article L. 4121-1 à L.4121-3 du Code du Travail

« L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs.... »

.....« L'employeur, compte tenu de la nature des activités de l'établissement, évalue les risques pour la santé et la sécurité des travailleurs, y compris dans le choix des procédés de fabrication, des équipements de travail, des substances ou préparations chimiques, dans l'aménagement ou le réaménagement des lieux de travail ou des installations et dans la définition des postes de travail... »

Le chef d'entreprise a une obligation générale de santé et de sécurité vis-à-vis de ses salariés. Il doit veiller à protéger leur santé physique et mentale. Les pratiques de harcèlement moral sont interdites dans l'entreprise : le chef d'entreprise doit les prévenir et les sanctionner (article L122.49 du Code du travail).

L'employeur doit prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger les salariés, et l'oblige à la réalisation d'une évaluation des risques.

› CHSCT :

Il est obligatoire dans les entreprises d'au moins 50 salariés. Il a pour mission de contribuer à la protection de la santé et de la sécurité des salariés ainsi qu'à l'amélioration des conditions de travail. A défaut, ce sont les délégués du personnel qui exercent les attributions.

› LA MEDECINE DU TRAVAIL :

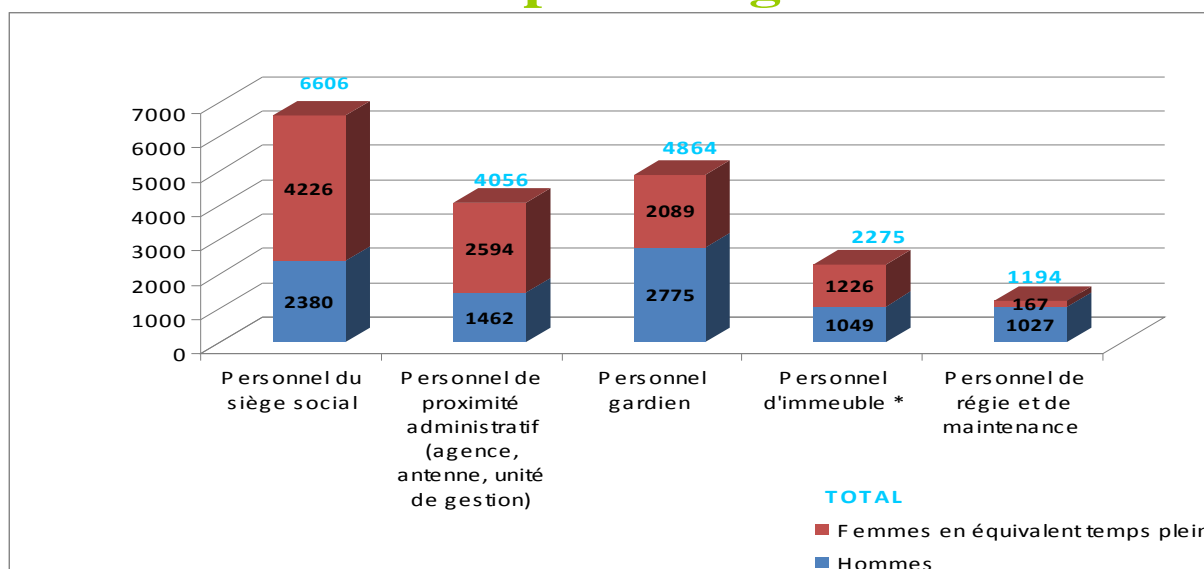
La médecine du travail a pour objet d'éviter toute altération de la santé des salariés, du fait de leur travail, en surveillant leur état de santé et les conditions d'hygiène du travail. La médecine du travail est organisée sur le plan matériel et financier par les employeurs. Elle est placée sous la surveillance des représentants du personnel.

Les questionnaires :

84 questionnaires retournés

48 ESH et 36 OPH

Effectif par catégorie :



› L'échantillon regroupe une population de 19.000 salariés soit 30% de l'effectif des organismes HLM.

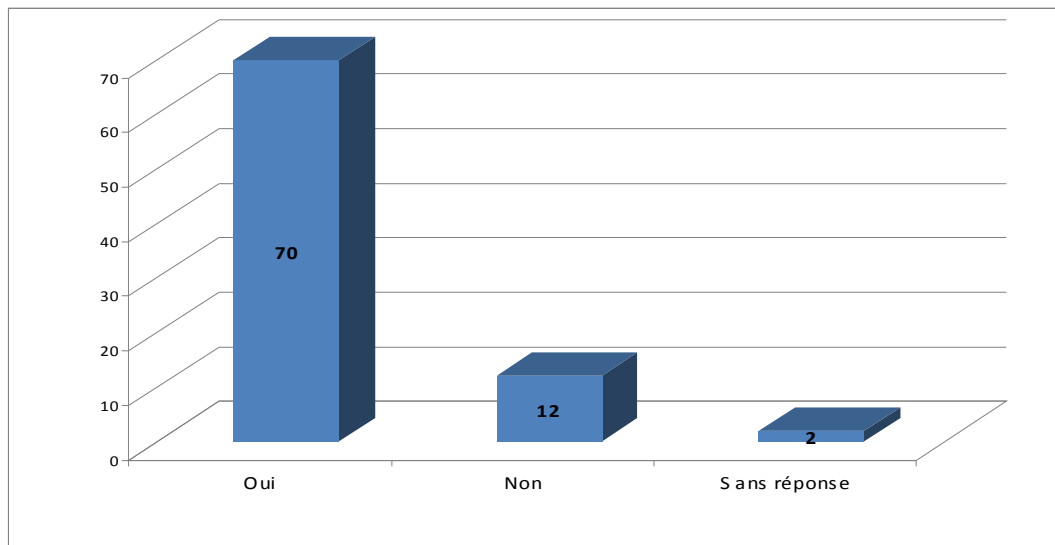
› Le personnel siège social représente 36% des effectifs, il est majoritairement féminin.

› Le personnel d'immeuble, gardien et régie représente près de 45% de l'effectif global des organismes concernés.

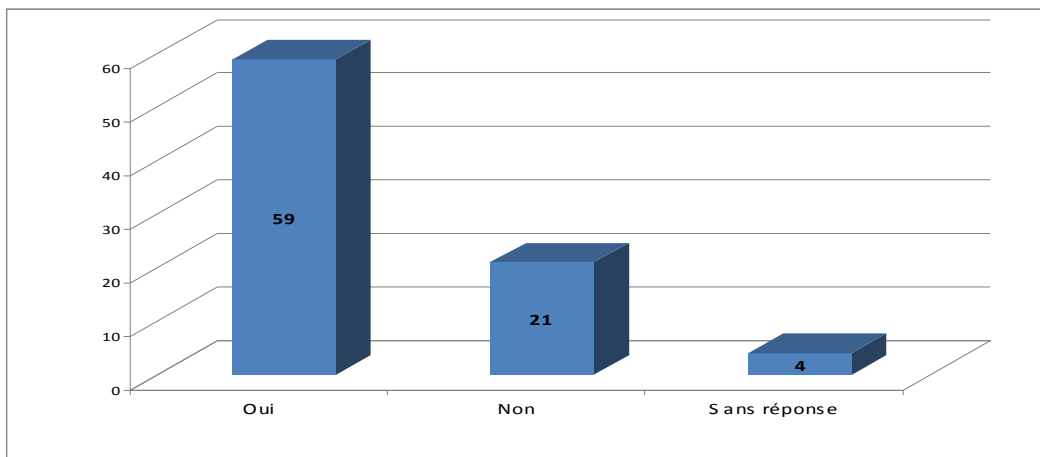
› Le personnel régie et maintenance est presque totalement masculin. Il représente 15% de l'échantillon.

Si l'on ajoute le personnel administratif de proximité au personnel de terrain, nous arrivons à plus de 60%, c'est-à-dire que la majorité du personnel des organismes est en contact direct avec la clientèle.

Avez-vous établi un document unique évaluation prévention des risques ?

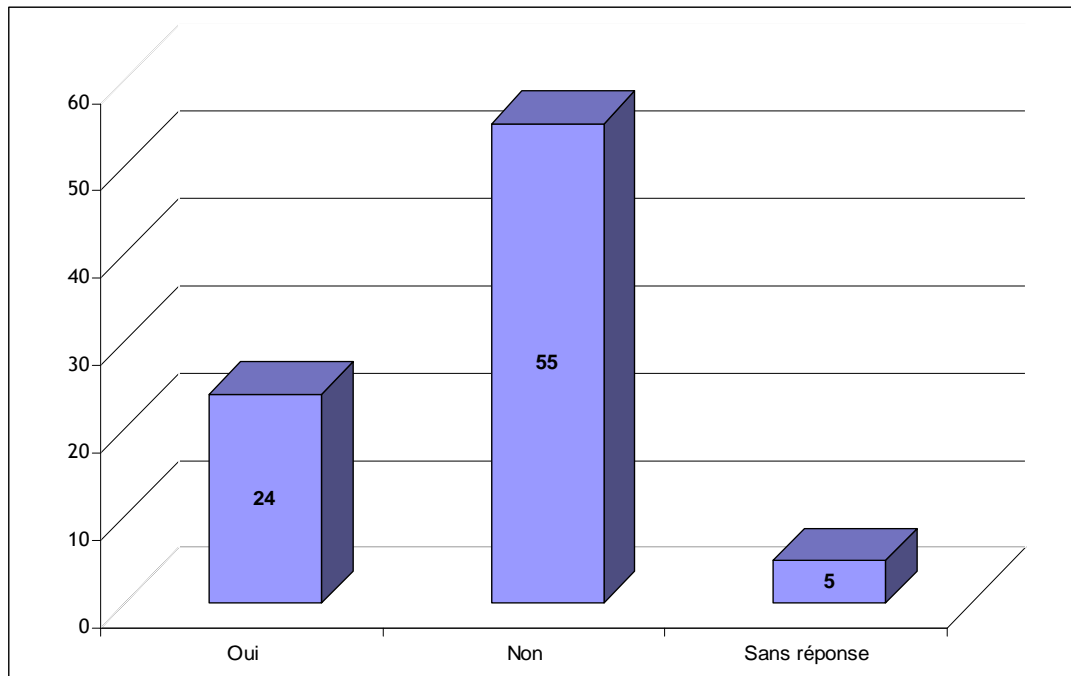


Avez-vous un CHSCT ?



› Tous les organismes n'ont pas de CHSCT car certains n'ont pas l'effectif requis.

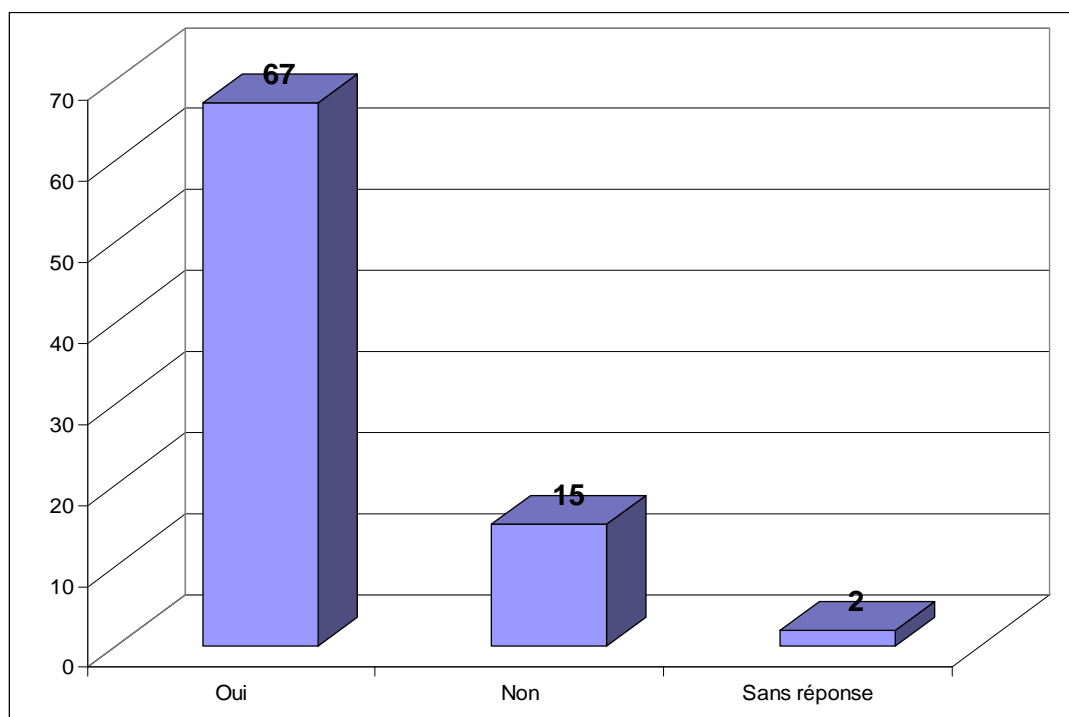
Avez-vous réalisé une étude spécifique sur les conditions de travail du personnel ?



› Etudes réalisées :

- Adaptabilité au poste (seniors),
- Identification sites sensibles,
- Troubles psycho sociaux (gardiens),
- Etude ergonomique, poste de travail.

Avez-vous réalisé des formation à la sécurité pour votre personnel ?

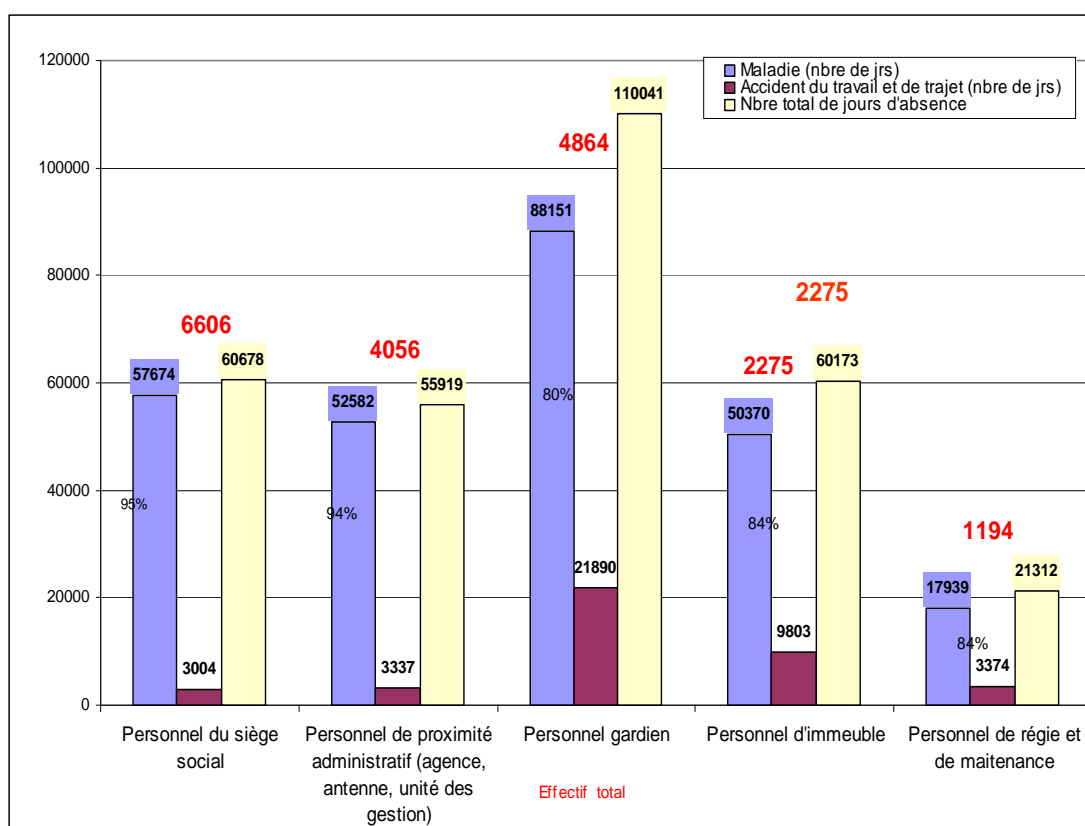


› Formations réalisées :

- Gestes et Postures,
- Premier secours,
- Sécurité incendie,
- Gestion des conflits,
- Habilitation électrique.

La majorité de l'échantillon réalise ce type de formation.

Absentéisme :



- › Le personnel de terrain est beaucoup plus absent pour cause d'arrêt maladie ou accident du travail que les catégories administratives.
- › L'absentéisme accident du travail représente 20% des arrêts du personnel gardien et 14% du personnel d'immeuble.
- › Le personnel de proximité administratif est proportionnellement plus absent que le personnel du siège social.

Les entretiens dans les organismes

Douze organismes hlm ont été sélectionnés par le comité de pilotage : six ESH et six OPH. L'ensemble recouvrant un échantillon représentatif du secteur. Nous avons travaillé sur dix organismes, deux ont été consultés partiellement.

Les visites dans les organismes nous ont démontrées que le secteur HLM est très diversifié. Nous avons constaté une très grande variété de situations entre les ESH, OPH, grands et petits organismes, Paris Province notamment sur les conditions et l'organisation du travail.

Ces différences peuvent être importantes :

- Sous traitance du ménage (moins d'accident du travail).
- Organisation des services et notamment de la gestion de proximité.
- Informatisation de l'ensemble du personnel y compris les gardiens.
- Centre d'appel, plateforme téléphonique.

Mais nous avons pu dégager un certain nombre de problèmes communs liés à la pénibilité du travail qui confirment ce que nous avons recueilli dans les documents uniques.

Nous avons été très bien accueillis dans tous les organismes. Les personnes rencontrées se sont exprimées totalement et d'une manière constructive. Ils attendent par contre un retour.

Nous proposons qu'un exemplaire du rapport leur soit transmis via la DRH de l'organisme.

La pénibilité physique est liée surtout à la manipulation des ordures ménagères et à l'enlèvement des objets encombrants. Elle vise surtout le personnel gardien, employé d'immeuble.

Deux aspects viennent corriger cette vision.

La mise en place de points d'apports volontaires et de containers enterrés liés au tri sélectif qui suppriment la manipulation des containers.

Elle est source d'inquiétude pour le personnel notamment pour le devenir de leur poste, et elle pose également la question de la récupérabilité.

Nous avons noté l'apparition de troubles musculo squelettique surtout pour le personnel d'immeuble mais aussi pour le personnel siège ou agence.

Il était prévu de rencontrer l'ensemble des personnes concernées par le sujet : direction, élus, représentants du personnel, CHSCT, médecin du travail ainsi qu'un groupe de salariés représentatifs de l'ensemble des métiers.

Avant les visites, les organismes nous ont adressé un certain nombre de documents internes : document unique, comptes rendus CHSCT, études spécifiques, livret d'accueil. Ces éléments nous ont permis de préparer les entretiens.

Les interlocuteurs rencontrés dans le même organisme n'avaient pas la même vision des problèmes de pénibilité.

A tous les niveaux de l'entreprise, nous avons constaté une prise de conscience sur les sujets liés à la pénibilité. L'accent est mis sur l'évolution du comportement des locataires qui deviennent de plus en plus agressifs et qui ne supportent plus la moindre réponse d'attente et s'en prennent au personnel (quelque soit leur poste) à partir du moment où ils pensent qu'ils détiennent une autorité physique et maintenant mentale mais les réponses vont être différentes selon les organismes.

Nous avons constaté également au niveau des organisations des changements importants qui se traduisent par des modifications des méthodes de travail sources de stress pour le personnel.

Les problèmes de charge de travail à effectif constant ont été souvent évoqués. Cela touche tous les postes.

S'ajoutent les engagements des organismes vis-à-vis des locataires qui peuvent être une source supplémentaire de difficultés pour le travail des personnels en contact avec les locataires.

Ces différents éléments vont être vécus comme une perte d'autonomie par le personnel et comme un super contrôle de leur activité.

Ces phénomènes nous les avons retrouvés partout mais plus ou moins appuyés.

Certains ont mis en place des dispositifs très intéressants pour soutenir et accompagner le personnel. On les retrouve également dans les documents uniques qui nous ont été adressés.

Il a été évoqué souvent la pression des amicales de locataires dans les ESH et la pression des élus dans les OPH.

Elles sont matérialisées souvent par des interventions qui mettent en porte à faux le personnel qui a déjà répondu négativement dans un premier temps à une demande et qui va se sentir désavoué.

Ces entretiens nous ont montré qu'il n'y a pas une solution unique, mais que ces thèmes doivent faire l'objet d'un travail collectif, concertation avec tous les acteurs de l'entreprise : direction, élus, représentants du personnel.

Synthèse des documents uniques des organismes HLM :

Etats des lieux des risques, des facteurs de pénibilité et des mesures de prévention par catégorie de personnel

Le comité de pilotage a défini quatre catégories de personnel au sein des organismes HLM :

- › Le personnel administratif y compris le personnel des agences, antennes.
- › Le personnel de gardiennage.
- › Le personnel employé d'immeuble.
- › Le personnel employé de maintenance et de régie.

Puis nous avons sélectionné et analysé une vingtaine de documents uniques afin de faire ressortir les thèmes communs entrant dans le cadre de l'étude.

Pour chaque catégorie, nous avons établi des tableaux faisant apparaître :

- › Les risques accidents du travail et maladies professionnelles.
- › Les facteurs spécifiques de pénibilité.
- › Les actions de prévention.

Ces tableaux nous ont permis de faire ressortir par catégorie les thèmes qui reviennent le plus souvent sont liés aux conditions de travail et à la pénibilité.

« Personnel Administratif »

Risques liés à l'activité	Accidents du travail et maladies professionnelles	Facteurs de pénibilité et d'aggravation des risques	Actions de prévention
<p>1) Aménagement des lieux de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ambiance thermique • Amiante • Bruit, éclairage • Installations électriques 	<ul style="list-style-type: none"> > Allergie > Maladie professionnelle > Troubles auditifs, visuels, allergies > Electrocutation > Brûlures 	<ul style="list-style-type: none"> > Climatisation > Mauvais aménagement de l'espace > Matériel de bureau non adapté > Bureaux paysagés > Prises multiples > Matériel défectueux 	<ul style="list-style-type: none"> > Chauffage d'appoint > Recherche amiante > Contrôle du bruit > Matériel ergonomique > Vérification et contrôle régulier

« Personnel Administratif »

Risques liés à l'activité	Accidents du travail et maladies professionnelles	Facteurs de pénibilité et d'aggravation des risques	Actions de prévention
<p>2) Aménagement des lieux de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hygiène sanitaire des locaux • Incendie • Travail sur écran 	<ul style="list-style-type: none"> › Contamination microbienne, bactériologie › Fatigue visuelle et oculaire 	<ul style="list-style-type: none"> › Absence signalisation › Temps passé devant l'écran › Matériel utilisé › Eclairage, luminosité 	<ul style="list-style-type: none"> › Entretien et nettoyage régulier des installations › Formation premiers secours › Exercices incendie › Plan et consignes d'évacuation, extincteurs › Détecteurs de fumée › Pause visuelle régulière › Ecran plat antireflet › Matériel adapté › Contrôle médical visuel

Personnel administratif (siège, antenne, agence)

› Définition de la fonction / activité principale :

- › Personnel localisé au siège social de l'organisme.
- › L'activité principale regroupe tous les métiers : accueil, ressources humaines, comptabilité, finances, gestion, construction, vente, informatique et toutes les catégories de personnel (cadre, agent de maîtrise, employé).
- › Personnel localisé en agence, antenne, décentralisé, en contact direct avec les clients et pouvant se déplacer sur les sites. Chargé de l'activité gestion locative (contentieux, charges, social, etc..).
- › Statut : cadre, agent de maîtrise, employé.

› Risques inhérents au lieu de travail :

- › Incendie
- › Auditif
- › Bactériologique
- › Psychosociaux.

› Risques inhérents aux tâches :

- › Troubles vue et auditif
- › Déplacements
- › Agressions

› Risques inhérents aux outils de travail :

- › Choc lors de la manipulation d'objets ou de machines.

› **Accidents du travail :**

- › Accident de circulations.
- › Troubles visuels, auditifs.
- › Agressions, dépressions.
- › Chutes, chocs.

› **Les facteurs de pénibilité :**

- › Mauvais aménagement de l'espace.
- › Matériel de bureau non adapté.
- › Temps passé devant l'écran.
- › Charges de travail.
- › Agressivité de la clientèle.

› **Maladies professionnelles :**

- › Troubles musculo squelettiques.
- › Troubles psychosociaux.

› **Actions de prévention :**

- › Soutien psychologique.
- › Accompagnement au changement.
- › Etude charge de travail.
- › Matériel ergonomique.
- › Suivi médical spécialisé pour les seniors.

Catégorie « Gardien »

Risques liés à l'activité	Accidents du travail et maladies professionnelles	Facteurs de pénibilité et d'aggravation des risques	Actions de prévention
<p>1) Manutention :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enlèvements des objets encombrants • Manipulation containers • Service OM • Travail dans les locaux V.O. • Travaux petits entretiens • Utilisation outils, machines 	<ul style="list-style-type: none"> › TMS › Chutes, glissades › Lombalgie › Piqûres, coupures › Infections déchets contaminés › Electrocution, coupures › Chutes, glissades › Lombalgie 	<ul style="list-style-type: none"> › Ancienneté dans le poste, âge › Gestes répétitifs, charges lourdes › Sites sensibles › Intempéries › Configuration des locaux › Pentes › Accès aux locaux V.O (pentes, chutes) › Sites sensibles, environnement › Sites sensibles 	<ul style="list-style-type: none"> › Aide mécanisée › Matériel ergonomique › Formation gestes et postures › Equipement de sécurité › Aménagement des locaux › Equipement adapté › Trousse de secours › Formation utilisation › Formation à l'utilisation des outils

Catégorie « Gardien »

Risques liés à l'activité	Accidents du travail et maladies professionnelles	Facteurs de pénibilité et d'aggravation des risques	Actions de prévention
<p>2) Entretien ménager :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entretien des parties communes • Utilisation de machines • Utilisation de produits <ul style="list-style-type: none"> - Irritants, - Corrosifs, - Inflammables. <p>3) Entretien des espaces verts :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilisation d'outils 	<ul style="list-style-type: none"> › Chutes, glissades › Lombalgie › Agressions › TMS › Piqûres, coupures › Morsures › Chutes, glissades › Coupures › Brûlures dermatoses, troubles respiratoires. › Troubles visuels/auditifs (selon le temps passé) › Blessures › Coupures 	<ul style="list-style-type: none"> › Ancienneté, âge › Intempéries › Gestes répétitifs › Sites sensibles, vandalisme › Parties communes (escaliers) › Absence point d'eau › Escalier › Animaux errants › Sites sensibles 	<ul style="list-style-type: none"> › Equipements adaptés › Formation hygiène et sécurité › Consignes de sécurité › Trousse de secours › Formation à l'utilisation des machines › Suivi médical régulier › Formation

Catégorie « Gardien »

Risques liés à l'activité	Accidents du travail et maladies professionnelles	Facteurs de pénibilité et d'aggravation des risques	Actions de prévention
<p>4) Travail bureau :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Configuration des loges • Incendie • Son, éclairage, incendie • Travail sur écran <p>5) Risques psycho sociaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Environnement : locataires, entreprises, hiérarchie. • Organisation du travail 	<ul style="list-style-type: none"> › Troubles visuels/auditifs (selon le temps passé) › Agression verbale et physique › Stress › Dépression › Harcèlement 	<ul style="list-style-type: none"> › Sites sensibles › Poste de travail isolé › Sites sensibles › Vandalisme, dégradation › Exigence locataire et hiérarchie › Charges de travail › Poste de travail isolé 	<ul style="list-style-type: none"> › Contrôle d'accès › Matériel ergonomique › Loges groupées › Formation gestion des conflits › Ecouté hiérarchique › Management adapté › Soutien psychologique et juridique › Sensibilisation et information des locataires

Gardien d'immeuble

› Définition de la fonction / activité principale :

Cf. Convention Collective : GQ, GHQ, GS ou fonction publique territoriale.

Service OM, entretien des parties communes, petite maintenance, surveillance, gestion locative, relations communication avec les habitants, gestion sociale.

› Risques inhérents au lieu de travail :

- › Déplacements fréquents lors de l'entretien ou la surveillance des parties communes, cheminements, marches escaliers, rampes, parkings.
- › La configuration des locaux V.O.
- › Loge, bureau.
- › L'environnement dans lequel évolue le gardien est source de difficultés.

› Risques inhérents aux tâches :

- › La polyvalence des tâches augmente la charge mentale.
- › La manutention liée aux OM et aux encombrants est source d'efforts physiques de poussées et tractions.
- › Les tâches ménagères exposent aux chutes et à des mouvements répétitifs des membres supérieurs.
- › Lors de la manipulation des containers ou du travail dans les VO, il y a des risques d'infection par des déchets contaminés (verre, ferraille) par contacts cutanés ou aérosols.

› Risques inhérents aux produits :

- › Produits irritants : désinfectants
- › Produits de nettoyage : alcools
- › Produits corrosifs
- › Produits inflammables : alcools, acétone.
- › Produits anti graffitis

› Risques inhérents aux outils de travail :

- › Tondeuse ; souffleurs (vibrations)
- › Outils tranchants
- › Echelles
- › Containers
- › Ordinateurs (TMS)

- › Chariot de ménage

› **Accidents du travail :**

- › Chutes, glissades
- › Lombalgie : manipulations, contusion
- › Agressions
- › Coupures, piqûres
- › Brûlures

› **Maladies professionnelles :**

- › Tableau n° 43 : RG : Affections provoquées par l'aldéhyde formique et ses polymères.
- › Tableau n° 57 : RG : Affections péri articulaires provoquées par certains gestes et postures de travail (TMS).
- › Tableau n° 65 : RG : Lésions eczématiformes de mécanisme allergique.
- › Tableau n° 95 : RG : Affections professionnelles de mécanisme allergique provoquées par les protéines du latex (ou caoutchouc naturel).
- › Tableau n° 98 : RG : Affections chroniques du rachis lombaire provoquées par la manutention manuelle de charges lourdes.

› **Les facteurs de pénibilité :**

La configuration du site, les gestes répétitifs, l'ancienneté l'âge, la pression des locataires et de l'encadrement, les intempéries.

› **Actions de prévention :**

- › Etude de charge de travail et de poste.
- › Matériel adapté.
- › Soutien psychologique.
- › Formation gestes et postures.
- › Formation sécurité.
- › Formation gestion des conflits.
- › Suivi médical spécialisé et notamment des seniors.

Catégorie « Employé d'Immeuble »

Risques liés à l'activité	Accidents du travail et maladies professionnelles	Facteurs de pénibilité et d'aggravation des risques	Actions de prévention
<p>1) Manutention :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enlèvements des objets encombrants • Manipulation containers • Travail en hauteur • Travail dans les V.O. • Travaux petits entretiens • Utilisation outils, machines 	<ul style="list-style-type: none"> › TMS › Chutes, glissade › Lombalgie › Coupures › Piqûres, coupures › Infection déchets contaminés › Electrocutation, coupures › Chutes, glissades › Lombalgie 	<ul style="list-style-type: none"> › Ancienneté dans le poste, âge › Gestes répétitifs, charges lourdes › Sites sensibles › Intempéries › Configuration des locaux › Pentes › Accès aux locaux V.O (pentes, chutes) › Site sensible environnement › Sites sensibles 	<ul style="list-style-type: none"> › Aide mécanisée › Matériel ergonomique › Formation gestes et postures › Equipement sécurité › Aménagement des locaux › Equipements adaptés › Trousse de secours › Formation utilisation › Formation à l'utilisation des outils

Catégorie « Employé d'Immeuble »

Risques liés à l'activité	Accidents du travail et maladies professionnelles	Facteurs de pénibilité et d'aggravation des risques	Actions de prévention
<p>2) Entretien ménager :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entretien des parties communes • Utilisation de machines • Utilisation de produits <ul style="list-style-type: none"> - Irritants, - Corrosifs, - Inflammables. 	<ul style="list-style-type: none"> > Chutes, glissades > Lombalgie > Agressions > TMS > Piqûres, coupures > Morsures > Chutes, glissades > Coupures > Brûlures dermatoses, troubles respiratoires. > Troubles visuels/auditifs (selon le temps passé) 	<ul style="list-style-type: none"> > Ancienneté, âge > Intempéries > Gestes répétitifs > Sites sensibles, vandalisme > Parties communes (escaliers) > Absence point d'eau > Escalier > Animaux errants 	<ul style="list-style-type: none"> > Equipements adaptés > Formation hygiène et sécurité > Consignes de sécurité > Trousse de secours > Formation à l'utilisation des machines

Catégorie « Employé d'Immeuble »

Risques liés à l'activité	Accidents du travail et maladies professionnelles	Facteurs de pénibilité et d'aggravation des risques	Actions de prévention
<p>Risques chimiques et bactériologiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Déchets dangereux • Produits toxiques • Substances dangereuses <p>3) Entretien des espaces verts :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilisation d'outils <p>4) Risques psycho sociaux:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agressivité des locataires • Environnement du travail 	<ul style="list-style-type: none"> > Brûlures > Troubles respiratoires > Troubles oculaires > Dermatose > Blessures > Coupures > Harcèlement > Stress > Agression 	<ul style="list-style-type: none"> > Toxicomanie sur certains sites > Sites sensibles > Sites sensibles 	<ul style="list-style-type: none"> > Vaccination > Equipement de sécurité > Consignes de sécurité > Formation > Formation > Ecoute hiérarchique > Soutien psychologique

Employé d'immeuble

› Définition de la fonction / activité principale :

- › Convention Collective : EE, EQ / OE, OQ1, OQ2, CHQ, CE.
- › Personne chargée de l'entretien courant du patrimoine, nettoyage des parties communes, première maintenance des installations des parties communes, enlèvement des OM et déchets.
- › Personne chargé des interventions d'entretien et dépannages.

› Risques inhérents au lieu de travail :

- › Déplacements fréquents lors de l'entretien ou la surveillance des parties communes, intempéries, chutes, glissades.
- › Cheminements, marches escaliers, rampes, parkings.

› Risques inhérents aux tâches :

- › La manutention liée aux OM et aux encombrants sont sources d'efforts physiques de poussée et traction, gestes répétitifs des membres supérieurs (chariots, containers et objets encombrants).
- › Les personnels de ménage sont obligés de rester debout en permanence avec flexion extension et rotation du tronc.
- › La circulation dans les immeubles peut entraîner des chutes, glissades, chocs.
- › La répétition des gestes des membres supérieurs peut entraîner des TMS.
- › Lors de la manipulation des OM, risques d'infections par des déchets contaminés par contacts cutanés.
- › Ils sont également soumis à des risques d'agression sur certains sites.
- › Manipulation d'outils pour les réparations de maintenance.

› Risques inhérents aux produits :

- › Produits de nettoyage : alcools
- › Produits corrosifs
- › Produits anti graffiti

› Risques inhérents aux outils de travail :

- › Chariot
- › Containers
- › Balayeuse
- › Appareil de nettoyage haute pression
- › Souffleur
- › Outil de maintenance.

› Accidents du travail :

- › Coupures.
- › Chocs.
- › Lombalgie.
- › Chutes.
- › Accidents de circulation.
- › Blessures par manipulation.
- › Irritations voies respiratoires.
- › Brûlures.
- › Electrocutation.

› Les facteurs de pénibilité :

- › Age.
- › Site.
- › Actes répétitifs.
- › Sites sensibles.
- › Intempéries.
- › Encadrement.

› Maladies professionnelles :

- › Tétanos.
- › Mycoses cutanées.
- › TMS.

› Actions de prévention :

- › Etude du poste et charge de travail.
- › Matériel adapté.
- › Formation gestes et postures.
- › Formation sécurité.
- › Suivi médical spécialisé pour les seniors.

Catégorie « Employé de Maintenance Régie »

Risques liés à l'activité	Accidents du travail et maladies professionnelles	Facteurs de pénibilité et d'aggravation des risques	Actions de prévention
<p>3) Utilisation d'outils et de machines et produits (selon le corps de métier)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menuisier • Peintre • Soudeur • Vitrier <p>4) Risques psychosociaux</p> <p>5) Déplacements professionnels</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trajet/Travail • Visites chantiers 	<ul style="list-style-type: none"> › Chutes › Blessures › Brûlures › Inhalation de fumée › Dépression › Stress › Agression › Accidents de la route 	<ul style="list-style-type: none"> › Locaux techniques › Sites sensibles › Charge et organisation du travail › Conditions climatiques › Mauvais suivi de l'entretien 	<ul style="list-style-type: none"> › Matériel adapté › Formation spécifique › Equipement de sécurité › Formation management › Ecoute et soutien psychologiques › Plannings raisonnables › Rappel des règles de sécurité routière › Suivi régulier de l'entretien des véhicules professionnels

Employé de maintenance et de régie

› Définition de la fonction / activité principale :

Cf. Convention Collective : OE, OQ1, OQ2, CHQ, CE.

Personnel chargé, selon le niveau, de la maintenance du patrimoine immobilier.

Il procède à des interventions d'entretien et de dépannage dans des champs différents (plomberie, électricité, menuiserie, etc., ...) à partir de consignes remet en état des installations.

› Risques inhérents au lieu de travail :

- › Les déplacements fréquents (urgences).
- › Environnement particulier des sites.
- › Les normes de sécurité et l'utilisation des matériels et outils.

› Risques inhérents aux tâches :

- › Chutes, glissades lors des déplacements sur le site.
- › Agressions.
- › Accidents de circulation.
- › Electrocutation lors de l'utilisation de matériel
- › Coupures.

› Risques inhérents aux produits :

- › Produits de nettoyage : alcools
- › Produits corrosifs
- › Produits anti graffitis

› Risques inhérents aux outils de travail :

- › Chariot
- › Containers
- › Balayeuse
- › Appareil de nettoyage haute pression

- › Souffleur
- › Outil de maintenance.

› **Accidents du travail :**

- › Accident de trajet.
- › Chutes (échelles).
- › Coupures.
- › Contusions, lombalgie.
- › Agressions.
- › Ils sont également soumis à des risques d'agression sur certains sites.
- › Manipulation d'outils pour les réparations de maintenance.

› **Les facteurs de pénibilité :**

- › Les déplacements fréquents.
- › La charge de travail.

› **Actions de prévention :**

- › Règles de sécurité routière.
- › Organisation du travail.
- › Etude de poste et charge de travail.
- › Formation à la sécurité et à l'utilisation des outils.

Les thèmes retenus

L'analyse de ces tableaux nous a permis de mettre en évidence un certain nombre de thèmes liés aux conditions de travail et la pénibilité.

- › La manipulation des charges lourdes.
- › Le port des objets encombrants.
- › Les troubles musculo squelettiques.
- › Les conditions de travail du personnel travaillant sur sites sensibles.
- › Les troubles psychosociaux et agressivité (interne, externe).
- › La pénibilité et la fin de carrière des salariés.
- › La médecine du travail.

Pour tous ces thèmes, il est évident qu'il faille prendre en compte l'âge et l'ancienneté des salariés si la prévention doit s'appliquer à toutes les catégories il faut travailler le sujet plus particulièrement pour les « seniors ».

La manipulation des charges lourdes La manipulation des containers

Il faut bien définir pour chaque immeuble l'emplacement des locaux de collecte, il sera dépendant des caractéristiques du site.

➤ Obligations légales :

Le local vide ordures doit respecter les normes et règlements en vigueur en terme d'incendie, d'hygiène et de sécurité.

Le local doit être clos et ventilé comme l'impose le code de la Construction et de l'Habitation, fermé par une porte coupe-feu munie d'un ferme porte et équipé d'un éclairage électrique. Les locaux de stockage des déchets doivent aussi pouvoir être nettoyés à grande eau et les bacs doivent pouvoir être lavés. Les revêtements des parois de ces locaux doivent être imperméables et imputrescibles.

Propositions :

Afin de faciliter le respect par les habitants de la collecte et de faciliter le travail du personnel de proximité, un certain nombre de conditions doivent être réunies :

- **L'accès doit être facile pour les habitants, par exemple rez de chaussée près de l'entrée de l'immeuble (ou du parking souterrain).**
- **Les points d'apport doivent être groupés ou très proches.**
- **Le nombre de containers doit être suffisant et les bacs doivent être déplacés dès qu'ils sont pleins et notamment les week-ends qui sont maintenant dans une majorité d'organisme du vendredi soir au lundi matin. Dans ce cas il faudra absolument faire appel à la sous-traitance, ou trouver une solution interne.**

Le port des objets encombrants

Nous constatons un accroissement important d'objets de toutes sortes laissés par les habitants sur les sites et qui sont source d'accidents du travail.

De plus, la mise en place de la collecte sélective est caractérisée par l'accroissement de nouveaux déchets (électronique, informatique) qui vont générer de nouvelles filières de recyclage.

Ces nouveaux « déchets » s'ajoutent à la catégorie « encombrants » qui posent des problèmes importants pour le personnel de proximité :

- Nécessité de prévoir des locaux spéciaux,
- Périodes de ramassages décidées par la ville,
- Non respect par les locataires,
- Accidents liés au port de charges lourdes.

Propositions :

La question « des encombrants » est liée à la collecte sélective ; une solution doit être trouvée. Nous avons noté que le fait de disposer de locaux fermés à clef à la disposition des locataires réglait une partie du problème dans certains ensembles.

Améliorer la sensibilisation des locataires sur le thème.

La réponse à la question des encombrants est liée le plus souvent à un partenariat de bonne qualité avec les représentants de la commune ou de l'agglomération.

Nous avons rencontré sur les programmes anciens des endroits où, lors d'opérations de réhabilitation ou d'aménagements, le bailleur en avait profité pour supprimer les pentes et les marches (ou mise à disposition du personnel des chariots), sources d'accidents graves pour le personnel de proximité

Si ces recommandations sont respectées, le travail lié à la manipulation des containers devient beaucoup plus facile et évite les accidents du travail liés à la manipulation des containers (lombalgie, etc).

En ce qui concerne les programmes récents ou neufs, il est indispensable de prévoir des cheminements, pour les containers, qui s'effectueront sur des surfaces planes.

Une expérience intéressante à Lille et à Bordeaux : création de « ressourceries » dans le cadre d'accord régie de quartier Fédération des ESH.

Les troubles musculo squelettiques

Les troubles musculo squelettiques sont devenus la cause la plus fréquente de maladies professionnelles. 34.200 maladies professionnelles indemnisées en 2007 au titre des troubles musculo squelettiques. Elles progressent de plus de 20.000 par an. Ce constat s'applique également aux organismes hlm même si les ordres de grandeur ne sont pas comparables.

Les troubles musculo squelettiques ce sont 15 pathologies reconnues par le tableau 57 des maladies professionnelles.

Les troubles musculo squelettiques regroupent toutes les maladies affectant les muscles, les tendons, les nerfs situés au niveau des articulations. Ils sont généralement liés à un risque biomécanique mais peuvent également être en rapport avec les risques psycho sociaux.

Ces maux sont le plus souvent provoqués par des sur sollicitations mécaniques.

Les facteurs de risques des troubles musculo squelettiques sont :

- *Les facteurs bio mécaniques :*
 - Répétitivité des gestes.
 - Efforts excessifs.
 - Positions articulaires extrêmes.

Le froid peut aggraver ces phénomènes.

- *Risques psycho sociaux :*
 - Manque d'autonomie.
 - Niveau d'exigence.
 - La reconnaissance.

Le stress joue un rôle important dans l'apparition des troubles musculo squelettiques car il peut provoquer des douleurs musculaires.

Ce qui va déterminer l'apparition de troubles musculo squelettiques :

- Organisation du travail.
- La conception des équipements.
- Les outils de travail.
- L'ambiance de travail.

Propositions :

- **Dépister les risques de troubles musculo squelettiques par métier.**
- **Analyse des postes de travail à risques.**
- **Transformer les situations de travail en liaison avec le CHSCT.**
- **Assurer l'ergonomie des postes de travail.**
- **Veiller à l'utilisation de matériel adapté.**
- **Formation gestes et postures.**

Propositions :

Tous les métiers du secteur hlm peuvent être touchés par les troubles musculo squelettiques mais ils concerneront principalement :

- **Les personnels qui effectuent des taches ménagères.**
- **Les personnels qui portent régulièrement des charges lourdes.**
- **Certains postes administratifs : secrétariat, informaticien.**

Il faudrait effectuer une surveillance médicale particulière pour les salariés concernés.

Les « seniors »devront faire l'objet de mesures spécifiques : étude ergonomique du poste, suivi médical, reclassement adapté si nécessaire.

Les conditions de travail du personnel sur les sites sensibles

Cette question a été évoquée dans tous les organismes à l'occasion de nos visites. Elle semble s'accroître au fil des années.

La première difficulté est de définir les « sites sensibles ».

Ils cumulent tous les problèmes :

- Les locaux et circulations mal adaptés (pentes).
- Des dégradations fréquentes des équipements et locaux (halls, ascenseurs, escaliers).
- Des agressions vis-à-vis du personnel (de leur famille).
- Locaux vacants.
- Paupérisation des familles.

Tous ces facteurs sont source de pénibilité physique mais également de plus en plus de pénibilité psychique pour le personnel local.

Aujourd'hui dans ces quartiers le personnel des organismes HLM est considéré par les locataires comme le dernier représentant des services publics sur place. Ils focalisent toutes les frustrations et sont donc soumis à des pressions de plus en plus fortes dès que le locataire n'obtient pas satisfaction.

Il devient de plus en plus difficile de recruter du personnel sur ces sites, où l'on observe un turn over très important.

Propositions d'actions :

- Définir au sein de chaque organisme « le site sensible » en fonction d'indicateurs objectifs liés à la gestion locative : taux vacants, impayés, budget, vandalisme
- Et d'autres liés aux conditions de travail du personnel : absentéisme, démission, agressions, turn over.
- Pour le personnel gardien, affectation d'un logement dans un secteur calme à proximité de la cité.
- Décharger les gardiens des tâches ménagères pour qu'il puisse faire plus de surveillance et lien social.
- Mutation proposée au bout d'un certain nombre d'années sur le site pour les personnels.
- Création de loges groupées renforcées pour éviter l'isolement et les agressions.
- Formation spécifique obligatoire dès l'entrée en fonction pour les personnels et leur encadrement à la gestion des situations conflictuelles et ou travail sur site sensible.
- Certains organismes attribuent sous conditions des primes sites sensibles mais la majorité ne le souhaite pas.

LES TROUBLES PSYCHOSOCIAUX :

Externes :

Relations avec les habitants, agressivité, stress.

Internes :

Nouvelles organisations, nouvelles technologies de l'information, nouvelles méthodes de travail.

Relations avec les habitants, agressivité, stress

A l'occasion de toutes les visites effectuées dans les organismes, les problèmes liés à l'agressivité de plus en plus fortes des habitants a été évoquée. Ce constat est confirmé par l'observatoire des incivilités et des violences de l'USH qui constate une forte hausse des agressions du personnel des organismes depuis 2005. L'environnement du travail devient de plus en plus difficile quelque soit l'endroit. De nombreux articles de presse font état du ras le bol du personnel face à l'augmentation des agressions.

Les organismes hlm sont avant tout des sociétés de service qui ont une mission d'intérêt général dont l'activité est au cœur des problèmes de société et à ce titre la majorité du personnel va se trouver face des interlocuteurs qui vont s'en prendre à un représentant de l'institution. Face à des réponses qui ne vont pas les satisfaire .les gardiens sont les derniers représentant des services publics présents 24hsur 24 dans les quartiers. Ils sont les premiers témoins des incidents et les premiers mis en cause lors d'intervention de la police.

Ces violences sur les salariés vont avoir des conséquences physiques ou psychiques qui peuvent être très graves.

L'agression verbale (incivilité) sera la première manifestation visible. Elle peut prendre la forme d'injures ou d'insultes qui peuvent être réprimées pénalement. Elle prend sa source en général dans le cadre d'une réclamation non satisfaite. (technique, refus d'attribution, de mutation).

On rencontre également des agressions comportementales : harcèlement, chantage, dégradations.

L'agression physique est plus rare mais elle a tendance à augmenter (violences légères, coups et blessures volontaires) sur certains sites.

Face à tous ces phénomènes beaucoup d'organismes ont mis en place des dispositifs de soutien au personnel en cas d'agression physique ou verbale : juridique et psychologique par des intervenants internes et externes.

Il faut ajouter des guides et des formations spécialisées. Dans certaines sociétés des postes spécifiques ont été créés ou des correspondants internes ou externes mis en place.

Mais nous ne disposons pas d'outil de mesure au niveau de la branche qui permettrait de suivre l'évolution de ces phénomènes et de mesurer son ampleur.

Il est certain que ces phénomènes s'intensifient dans tous les secteurs (éducation, services publics) et que nos personnels sont souvent en première ligne mais la nouveauté est qu'avant ils ne touchaient que certaines zones alors qu'aujourd'hui ils touchent pratiquement tout le patrimoine et tous les personnels en contact avec la clientèle (siège, agence, terrain).

Cette question doit être une priorité pour les directions car elle concerne toutes les catégories de salariés.

Propositions :

- **Réaliser un diagnostic global dans l'entreprise sur les questions d'agressivité et sécurité.**
- **Dresser en liaison avec le CHSCT la liste des postes concernés (gardiens, personnel d'accueil, contentieux, attribution, etc.).**
- **Collecter et enregistrer tous les incidents afin de suivre leur évolution (tableau de bord).**
- **Inciter le personnel à faire un rapport à sa hiérarchie au moindre incident (baromètre).**
- **Analyser les agressions avec le personnel, le médecin, le CHSCT.**
- **Prise en compte du risque d'agression et mise en place de mesures de prévention des locaux et du personnel, renforcement de la sécurité d'accès.**
- **Eviter l'isolement des salariés.**
- **Améliorer l'accueil du public, planifier les rendez vous.**

➤ **Guide à l'attention du personnel :**

Rappel des procédures juridiques : définition des différents types d'agressions, les plaintes, les tribunaux.

Rappel des procédures internes de soutien au personnel agressé : que faire, à qui s'adresser (noms et numéros d'appel).

Les différents types de soutien : hiérarchique, juridique, psychologique.

Ce guide doit être remis au personnel dès son entrée en fonction et commenté par le responsable hiérarchique.

➤ **Les formations :**

Les formations gestion des situations conflictuelles pour le personnel en contact avec le public à l'entrée en fonction puis en rappel.

La formation de l'encadrement a son rôle de soutien et d'écoute de son personnel.

On notera que la Fédération des ESH propose depuis 2007 des formations de prévention des agressions au bénéfice des gardiens et des responsables de secteur. Elle propose également des formations des cadres sur le partenariat nécessaire à construire avec les services de police et la justice.

Elle doit permettre notamment à l'aide de jeux de rôles de bien faire comprendre au personnel en contact avec les locataires les limites de son intervention et de ne pas se mettre en danger.

Aide et soutien aux victimes

- Ecoute du salarié par la hiérarchie ou par un intervenant extérieur si nécessaire (médecin, psychologue).
- Selon la gravité des faits, décision de porter plainte et procédure vis-à-vis de l'agresseur, résiliation du bail pour trouble de jouissance.
- La société doit se porter partie civile quand elle le peut.
- Prise en charge des frais de procédure.
- Mutation sur un autre site si nécessaire.
- Information aux locataires.

Nouvelles organisations, nouvelles technologies de l'information, nouvelles méthodes de travail

Les organismes HLM sont aujourd'hui en pleine mutation ; que se soit les OPH ou les ESH. Longtemps leur fonctionnement a été calqué sur celui des grandes administrations centralisées et considérées comme tels par les habitants.

Puis la croissance du patrimoine a entraîné un processus de décentralisation caractérisé par la création d'agences d'antennes pour se rapprocher des locataires afin de donner un meilleur service. Depuis quelques années la décentralisation va se développer jusqu'aux bureaux de gardiens dans certains organismes.

La mise en place de nouveaux outils de travail liés aux nouvelles technologies va modifier complètement les conditions de travail du personnel tant dans ses relations avec les locataires que vis-à-vis de sa hiérarchie.

Nous avons constaté que ces nouvelles conditions de travail peuvent être très mal vécues par certains personnels notamment celui en contact avec les locataires car ils sont soumis à des « process » contraignants et à un contrôle plus « tatillon » de leur activité par l'intermédiaire de tableaux de bord, ils considèrent qu'ils perdent en autonomie et qu'ils ont beaucoup moins de temps pour la relation client.

Certains ont employé le mot de « cliquage ». Il faut bien veiller au suivi du personnel notamment ancien afin qu'il puisse s'approprier les nouvelles méthodes de travail et éviter les situations stressantes.

Ces remarques valent également pour l'encadrement qui pris également par ces « reporting » se déplacent de moins en moins sur le terrain, ce qui renforce l'isolement du personnel.

Nous avons constaté également l'inquiétude du personnel notamment des personnels des petites et moyennes structures face au devenir de ces organismes face aux discours de la taille nécessaire des organismes (100.000 logements ?).

Aux changements fréquents d'organisation s'ajoute la question de charge de travail du personnel : la reprise de patrimoine se fait généralement à effectif constant, ce qui entraîne un accroissement de la charge de travail pour tous les services et des tensions internes.

Un certain nombre de facteurs vont intervenir qui vont accentuer le mal être des salariés.

La mise en place de procédures et d'engagements vis-à-vis des locataires (certifications qualité) vont accentuer les rythmes de travail, de contrôle et les conflits avec les habitants qui confondent souvent assistance et service client.

Le travail devient de plus en plus segmenté. Les demandes sont toujours fortes dans l'urgence.

Les charges de travail augmentent, les effectifs restent constant notamment dans les services administratifs.

Tous ces éléments peuvent entraîner pour les salariés l'apparition de troubles psychosociaux caractérisés par l'absentéisme, une perte de repères, un sentiment d'isolement et d'abandon.

Propositions :

- **La mise en place d'une nouvelle organisation doit l'objet d'étude préalable sur les conséquences des conditions de travail.**
- **L'introduction de nouvelles technologies doit être accompagnée de formation du personnel à l'utilisation des nouveaux outils. Un accompagnement spécifique doit être réalisé pour les personnes ayant des difficultés d'adaptation.**
- **Suivre plus particulièrement les salariés « seniors ».**
- **Informers les locataires des conséquences des changements dans le travail du personnel.**
- **Consulter le personnel après un an de mise en place.**

Pénibilité et fin de carrière des salariés

La loi du 17 décembre 2008 prévoit que les entreprises d'au moins 50 salariés devront être dotées d'un accord collectif ou d'un plan d'action des salariés âgés en l'absence d'accord de branche étendu. L'accord doit aborder trois domaines d'actions :

- Le recrutement des salariés âgés,
- L'anticipation de l'évolution des carrières professionnelles.
- L'amélioration des conditions de travail et prévention des situations de pénibilité.
- Développement des compétences et des qualifications et accès à la formation.
- Aménagement des fins de carrière.
- Transmission des savoirs et compétences, tutorat.

De nombreux accords ont été signés au sein des organismes et il va falloir maintenant les mettre en application.

Propositions :

- **Etablir un diagnostic du personnel concerné.**
- **Collecter les actions entreprises.**
- **Mise en œuvre d'un plan d'action :**
 - **Définition de l'âge du personnel concerné**
 - **Définition des priorités de formation pour les seniors,**
 - **Anticipation de l'évolution des carrières professionnelles,**
 - **Entretien individuel.**

La médecine du travail

Il apparaît à travers l'étude le rôle fondamental du médecin du travail qui doit être présent dans toutes les questions liées à la pénibilité et aux conditions de travail comme conseiller externe du CHSCT et de l'employeur.

Un des problèmes rencontrés notamment dans les organismes importants et décentralisés est le nombre de médecin rattachés à l'organisme selon les lieux de travail. Le médecin référent est celui du siège social qui ne voit pas les autres catégories de personnels. Il faudrait que les différents médecins du travail puissent mieux se coordonner dans ce cas.

Les médecins du travail rencontrés n'ont souvent qu'une vue partielle des salariés, plutôt celles des salariés du siège social, les autres collaborateurs étant suivi par d'autres médecins.

La coopération avec les organismes est bonne selon eux notamment lorsqu'ils interviennent sur des cas individuels ou au sein du CHSCT.

Il faudrait renforcer les rapports avec la médecine du travail sur les questions telles que : l'ergonomie des postes de travail, suivi particulier des salariés seniors.

Il est pour le CHSCT un acteur majeur sur toutes les questions liées à la pénibilité.

Il faut signaler une étude remarquable d'un médecin du travail sur les risques psycho sociaux des agents d'immeuble à Vaucluse Logement.

Conclusion

La pénibilité est au cœur de l'activité. Aujourd'hui, le sujet va devenir de plus en plus crucial notamment avec l'allongement de la durée du travail telle qu'elle est envisagée.

Le secteur HLM tel que nous l'avons constaté est très diversifié et les métiers rencontrés très différents entre le personnel administratif et le personnel immeuble mais nous avons pu trouver des thèmes qui pouvaient se rejoindre notamment dans le domaine des troubles psychosociaux et musculo squelettiques.

La pénibilité ne peut être traitée que dans le cadre de la concertation avec tous les acteurs de l'entreprise : direction, élus, syndicats, auxquels doivent être associés obligatoirement le médecin du travail, le CHSCT et pour certains domaines des psychologues, ergonomes.

Chaque entreprise doit réaliser son « checkup » dans le domaine de la pénibilité physique ou mentale et à partir de cette analyse doit décliner des sujets de réflexion sur les thèmes tels que :

- Les troubles musculo squelettiques.
- Le port des charges lourdes.
- Les agressions du personnel.
- Les conséquences des modifications de l'organisation sur les métiers.
- La problématique du travail sur site sensible.

Ces thèmes ne sont pas les seuls mais ils nous apparaissent communs à tous les organismes.

Annexes

Questionnaires **P.50**

Bibliographie **P.55**



QUESTIONNAIRE ETUDE PENIBLITE AU TRAVAIL SECTEUR HLM

1°) - Effectif par catégorie :

	Hommes	Femmes en équivalent temps plein
Personnel du siège social		
Personnel de proximité administratif (agence, antenne, unité de gestion)		
Personnel gardien		
Personnel d'immeuble *		
Personnel de régie et de maintenance		

* employé de ménage et enlèvement des ordures ménagères

2°) - Moyenne d'âge par catégorie :

	Hommes	Femmes
Personnel siège social		
Personnel de proximité administratif (agence, antenne, unité de gestion)		
Personnel gardien		
Personnel d'immeuble		
Personnel de régie et de maintenance		

3°) - Avez-vous établi un document unique évaluation prévention des risques ?

Oui

Non

Si oui, merci de le joindre à votre réponse.

4°) - Avez-vous un CHSCT ?

Oui

Non

5°) - Votre taux AT (moyen) en 2008 :
Si plusieurs, les indiquer.

6°) - Pourcentage des travailleurs handicapés en 2008:

 %

7°) - Avez-vous réalisé une étude spécifique sur les conditions de travail du personnel ?

Oui

Non

Si oui, pour quelle catégorie :

Sur quel thème ?

Physique

Troubles
psychosociaux

Si oui, merci de le joindre à votre réponse.

Avez-vous mis une démarche et des actions à ce sujet ?

8°) - Avez-vous réalisé des formation à la sécurité pour votre personnel ?

Oui

Non

Si oui, pour quelle catégorie :

Si oui, sur quel thème ?

Physique

Troubles
psychosociaux

9°) - Absentéisme :

	Maladie (nbre de jours)	Maternité (nbre de jours)	Accident du travail et trajet (nbre de jours)	Nbre total de jours d'absence	Taux d'absentéisme
Personnel siège social					
Personnel de proximité administratif (agence, antenne, unité de gestion)					
Personnel gardien					
Personnel d'immeuble					
Personnel de régie et de maintenance					

10°) -Analyse accidents du travail et maladies professionnelles année 2008 :

	Nombre d'accident du travail		Nbre de jours d'absence	Nbre de maladies professionnelles déclarées
	Avec arrêt	Sans arrêt		
Personnel siège social				
Personnel de proximité administratif (agence, antenne, unité de gestion)				
Personnel gardien				
Personnel d'immeuble				
Personnel de régie et de maintenance				

11°) -Analyse des accidents du travail par catégorie :

	Chutes Glissades		Manutention Manipulation		Coupures Piqures	
	Nbre A.T	Nbre de jours d'absence	Nbre A.T	Nbre de jours d'absence	Nbre A.T	Nbre de jours d'absence
Personnel siège social						
Personnel de proximité administratif (agence, antenne, unité de gestion)						
Personnel gardien						
Personnel d'immeuble						
Personnel de régie et de maintenance						

	Chocs Coups		Agressions		Autre cas	
	Nbre A.T	Nbre de jours d'absence	Nbre A.T	Nbre de jours d'absence	Nbre A.T	Nbre de jours d'absence
Personnel siège social						
Personnel de proximité administratif (agence, antenne, unité de gestion)						
Personnel gardien						
Personnel d'immeuble						
Personnel de régie et de maintenance						

12°) - Inaptitude partielle ou totale par catégorie :

	Nombre d'hommes	Nombre de femmes
Personnel siège social		
Personnel de proximité administratif (agence, antenne, unité de gestion)		
Personnel gardien		
Personnel d'immeuble		
Personnel de régie et de maintenance		

Documents - études

- › Dossier « Santé au travail » : Sarah DELATTRE et Sabine GERMAIN
- › *Revue Travail et Santé* : étude Samothrace (2008) sur les risques psycho sociaux au travail.
- › *Prévention et suivi des agressions des agents en contact avec le public* : Gilles GONIN et Claude MOSKALENKO
- › *Rapport de la mission d'information parlementaire sur la pénibilité au travail* (2008).
- › *Départ en retraite et travaux pénibles* : Gérard LASFARGUES.
- › *Fiches médico professionnelles cisme.*
- › *Fiches de risques* : Bossons Futé
- › *Souffrance et travail. « Ils ne mourraient pas tous mais tous étaient frappés »* : Marie PEZE, psychologue.
- › *Pénibilité et réformes des retraites* (2003) : Yves STRUILLLOU.
- › *Etudes ANACT, INIRS, ARACT.*
- › *Accord national interprofessionnel sur le stress au travail.*
- › *Accord sur les phénomènes des incivilités et des violences émanant du contact avec la clientèle (banques).*

Entretiens

- › Médecin du travail :
 - Centre interentreprise médecine du travail,
 - Marc SCHUBERT
 - Semeca

 - › Inspecteur du travail :
 - M. OSVATH : Nanterre
-