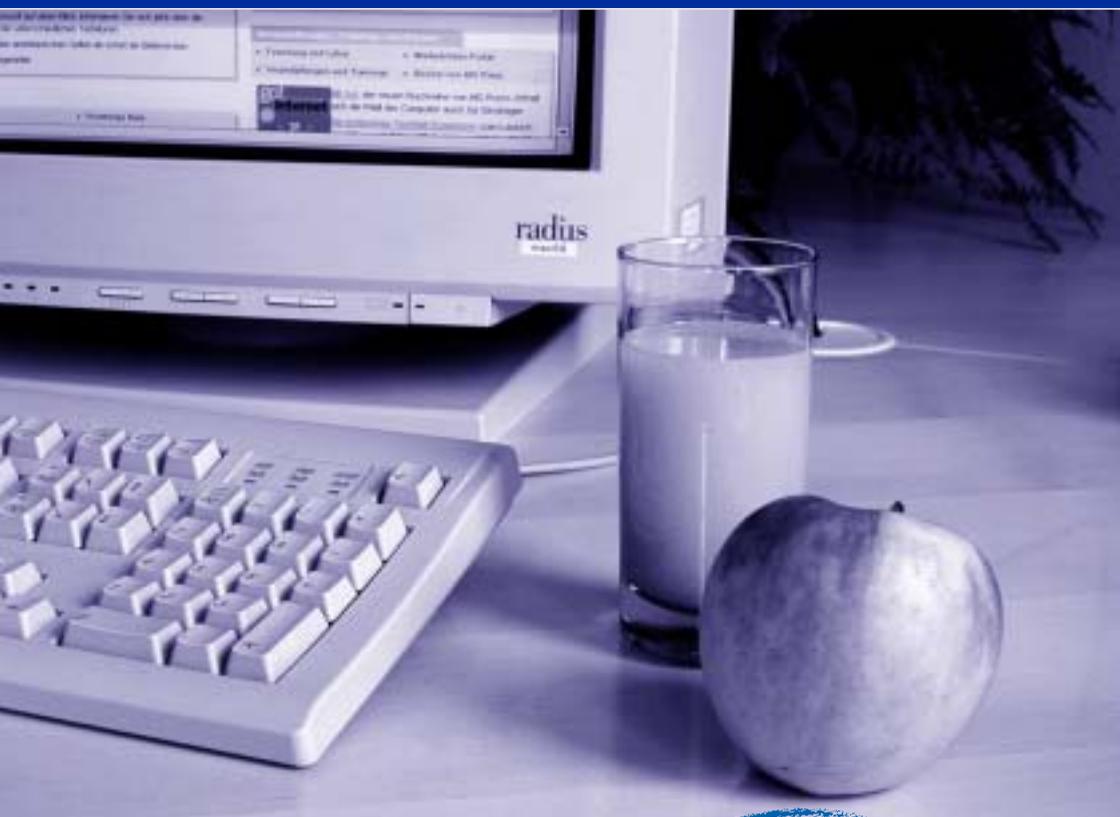


# Le bien-être au travail

# 11



Editeur:

Société suisse des employés de commerce  
Hans Huber-Strasse 4  
Case postale 1853  
8027 Zurich

Téléphone 044 283 45 45

Téléfax 044 283 45 65

E-Mail [info@skv.ch](mailto:info@skv.ch)

La reproduction, même partielle, n'est possible  
qu'avec l'autorisation de la SEC Suisse.

Prix de vente: CHF 15.–

Sous réserve de modifications.

# Avant-propos

Chère lectrice, cher lecteur,

Avez-vous la même idée que moi quand vous entendez parler du «bien-être au travail»? En ce qui me concerne, cela me fait penser que je devrais songer à ma santé de manière plus consciente et m'accorder une minute hors du stress quotidien – par exemple pour planifier une alimentation saine ou du mouvement physique. La présente brochure offre une incitation idéale, précisément, à prendre du temps pour cela.

Elle aborde les bases juridiques de la protection de la santé dans l'entreprise et examine les droits et devoirs des employé(e)s. Elle montre comment les salarié(e)s peuvent se défendre contre un manquement de la part de l'entreprise.

Au bureau, on est beaucoup assis. Plus on est assis longtemps, plus le caractère approprié du mobilier prend de l'importance. Celui-ci devrait être de bonne qualité et conçu de telle sorte qu'on adopte tout naturellement une position aussi confortable que possible. C'est pourquoi un chapitre entier est consacré au thème du «travail à l'ordinateur». Des éléments à ne pas sous-estimer pour assurer le bien-être au travail sont la lumière et les couleurs, le climat du bureau et les sources de bruit. Tous ces thèmes, complétés par des indications et des conseils, sont abordés, de même que les facteurs qui suscitent des charges psychiques, comme par exemple le stress ou le mobbing.

«Le bien-être au travail» est un thème sur lequel il est recommandé de se pencher si on ne veut pas avoir mauvaise conscience. Parmi les éléments à considérer figurent assurément la relaxation, le mouvement et la prophylaxie. Le chapitre correspondant donne de nombreux conseils: vous y apprendrez notamment à faire plus de mouvement à votre poste de travail, et aussi à pratiquer des exercices d'extension.

La brochure «Le bien-être au travail» est concrète et pratique; elle offre une foule de suggestions pour mener à l'avenir une vie «plus saine». J'adresse ici mes chaleureux remerciements aux auteurs de cette brochure, Gabriele Wessicken et Ingo Boltshauser.



Susanne Erdös-Schärer  
dipl. phil. II  
secrétaire centrale

<b>Le travail rend-il malade?</b>	5
De quoi souffrent les personnes actives	6
<b>Bases juridiques</b>	8
Protection de la santé dans l'entreprise	8
Prévention des accidents et sécurité au travail	11
Droits et devoirs des employés	12
<b>Accidents et cas d'urgence</b>	14
La course d'obstacles au bureau	14
Machines de bureau et courant électrique	15
Cas d'urgence et premiers secours	16
<b>Ergonomie</b>	17
<b>Installation</b>	18
Position assise	18
Le bureau	20
<b>Travail à l'ordinateur</b>	22
Clavier, souris, porte-documents	23
Ecran	24
Ordinateurs portables	27
Examens de la vue	28
Computer rage	28
<b>Lumière et couleur</b>	29
Lumière	29
Couleur et surfaces	31
<b>Climat des locaux</b>	32
Température	32
Humidité de l'air	33
De l'air frais – mais pas de courants d'air	33
Fumer	34
<b>Bruit</b>	35
Musique ou tapage?	36
<b>Charges psychiques</b>	37
Stress	39
Mobbing et harcèlement sexuel	42
<b>Relaxation, mouvement et prophylaxie</b>	47
Pauses	47
Relaxez-vous!	49
Bougez!	51
Alimentation	56
Toxicomanies et prophylaxie	58
<b>Bibliographie et adresses</b>	60
<b>Société suisse des employés de commerce</b>	63
Publications de la SSEC en matière de politique professionnelle	66
<b>Impressum</b>	67

# Le travail rend-il malade?

Au début, il y avait la loi sur les fabriques: promulguée en 1877, elle réglementait la protection des travailleurs pour la première fois dans toute la Suisse: le travail des enfants était désormais interdit, l'occupation des femmes était soumise à des dispositions particulières de protection. Elle prévoyait en outre des mesures de protection des travailleurs contre les accidents au travail, les maladies professionnelles et le surmenage dû aux horaires de travail de durée excessive. Certes, l'activité dans les fabriques est aujourd'hui en voie de disparition – mais les charges imposées aux personnes qui travaillent ne le sont pas. Avec l'évolution du monde du travail, les atteintes à la santé imputables au travail ont changé également.

L'environnement de travail «moderne», avec le développement rapide des technologies et l'intensité croissante du travail, pose des exigences élevées aux capacités intellectuelles et manuelles des êtres humains, ainsi qu'à leur flexibilité. Au total, le nombre des affections dues à des charges physiques et psychiques augmente – comme augmentent, de ce fait, le nombre des absences dues à la maladie et le montant des frais qui en résultent.

L'étude sur «Les coûts du stress en Suisse» (2000), effectuée à la demande du Secrétariat d'Etat à l'économie (seco), qui a interrogé des personnes actives sur leur situation personnelle en matière de stress et les conséquences qui en résultent pour leur santé, estime le coût total des atteintes à la santé liées au travail (y compris les accidents du travail et les maladies professionnelles) à au moins huit milliards de francs par an. Cela correspond à environ 2.3 % du produit intérieur brut (PIB). Sur ce total, 4.2 milliards de francs environ, soit 1.2 % du PIB, sont causés par le stress, soit 1.4 milliard de francs pour les frais médicaux, 348 millions de francs pour les frais d'automédication contre le stress, et 2.4 milliards de francs liés aux absences et pertes de production. Environ 38% des personnes interrogées ont été absentes de leur travail pour raisons de santé en 1999. Selon diverses estimations, les personnes actives manquent environ sept jours par an pour cause de maladie.

La loi sur les fabriques de 1877 contenait pour la première fois des mesures de protection contre les accidents au travail et les maladies professionnelles. Depuis lors, les atteintes à la santé classiques liées au travail ont changé, le nombre des affections dues à des charges physiques et psychiques augmente.

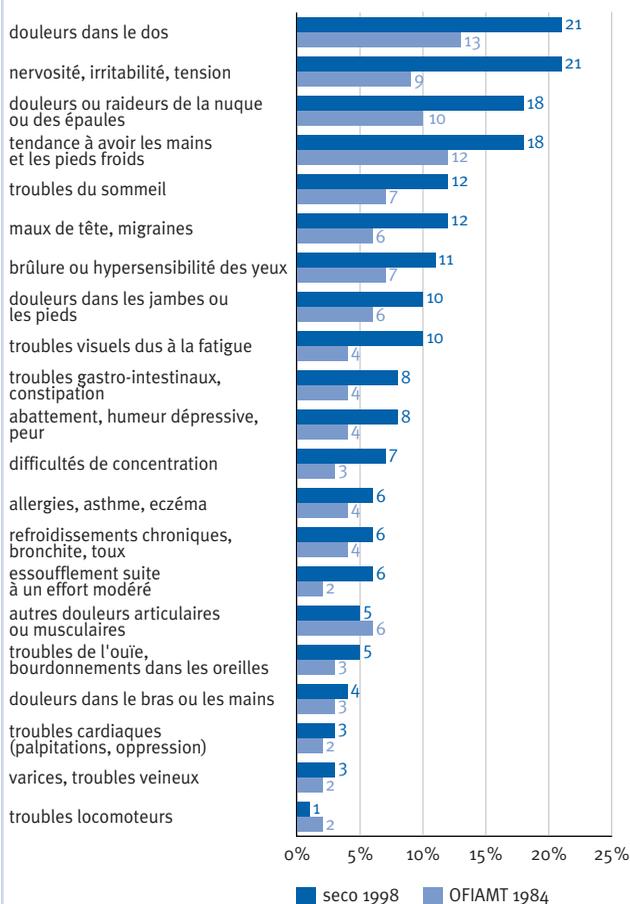
Aujourd'hui en Suisse, le coût total des atteintes à la santé liées au travail s'élève à au moins huit milliards de francs par an.

## De quoi souffrent les personnes actives

Plus de personnes actives souffrent d'une mauvaise santé que ce n'était encore le cas dans les années 80.

Toujours plus de personnes (13 %) jugent que leur santé est mauvaise. La comparaison de l'étude sur le stress de 2000 avec une autre étude réalisée par l'OFIAMT (aujourd'hui seco) en 1984 montre que la prévalence de la plupart des symptômes a augmenté. De même, le nombre des personnes qui ressentent souvent ou très souvent ces symptômes s'est accru fortement; nervosité, irritabilité et tensions ont même presque doublé chez celles-ci (voir graphique).

### Symptômes constatés chez les personnes actives en Suisse: pourcentage de réponses «souvent/très souvent»



Source: «Les coûts du stress en Suisse», seco 2000

Les «leaders» parmi les atteintes à la santé souvent ou très souvent mentionnées sont demeurés identiques au cours des années:

- douleurs dans le dos,
- nervosité, irritabilité, tension,
- douleurs ou raideurs de la nuque ou des épaules,
- tendance à avoir les mains et les pieds froids,
- troubles du sommeil,
- maux de tête, migraines,
- brûlures ou hypersensibilité des yeux.

Aujourd'hui, une grande partie des personnes actives en Suisse travaillent à l'ordinateur. Il n'est donc pas étonnant qu'on retrouve parmi les symptômes mentionnés à propos du travail à l'écran ceux indiqués ci-dessus dans d'autres enquêtes. Les affections des muscles et du squelette, en particulier les douleurs dans la nuque et les épaules ainsi que les problèmes de poignet, se manifestent toujours plus fréquemment dans la vie quotidienne au bureau. Jusqu'à un quart de toutes les absences devraient être imputables à ces affections. La cause, outre les mouvements répétitifs des doigts et des bras et les positions obligées monotones, en est souvent le stress mental.

Dans le secteur du bureau, les affections des muscles et du squelette se manifestent toujours plus fréquemment.

Car ce n'est pas seulement dans la vie professionnelle qu'on est toujours plus fortement sollicité. Environ 70 % des personnes interrogées dans le cadre de l'étude sur le stress estiment l'intensité des contraintes subies importante ou très importante. Elles attribuent principalement ces pressions à la vie professionnelle:

- Près d'une personne sur trois perçoit son travail comme souvent ou très souvent dur psychologiquement.
- 40 % considèrent que leur travail est souvent ou très souvent fiévreux, agité, bousculé.
- Une personne sur cinq seulement ne se sent pas stressée. Chez les autres, la résistance au stress baisse au fur et à mesure que les pressions augmentent.
- Les personnes qui considèrent leur travail comme dur psychologiquement se sentent plus fréquemment stressées.
- La proportion des sujets qui se sentent souvent ou très souvent stressés est beaucoup plus élevée chez les personnes aux prises avec la violence psychique au travail, des conflits personnels importants dans la famille ou au travail, le risque de perdre son emploi ou une baisse de salaire importante que chez celles qui ne sont pas confrontées à de tels problèmes.

A côté de la charge physique, la charge psychique augmente. Beaucoup ressentent leur travail comme fiévreux et agité. Très peu ne se sentent pas stressés à leur poste de travail.

# Bases juridiques

Les entreprises sont tenues de protéger l'intégrité physique et psychique de leurs employés. Elles doivent prendre pour cela des mesures adéquates.

Les prescriptions légales concernant la protection de la santé et la sécurité au travail ont été développées et complétées, au cours des années écoulées, par des dispositions nouvelles ou d'autres prescriptions spécifiques. De plus, l'art. 328 du code des obligations (CO) prévoit en tant que «clause générale» que les entreprises\* protègent et respectent la personnalité des travailleurs; elles manifestent les égards voulus pour leur santé et veillent à ce qu'ils ne soient pas harcelés sexuellement. Elles prennent, pour protéger la vie, la santé et l'intégrité personnelle des travailleurs, les mesures adéquates qu'on peut équitablement exiger d'elles. Ainsi, on protège non seulement l'intégrité physique, mais aussi l'intégrité psychique des employés.

La loi sur le travail et la loi sur l'assurance accidents, ainsi que les ordonnances correspondantes, contiennent des mesures de protection de la santé dans l'entreprise et de sécurité au travail.

Des exigences plus larges et plus concrètes concernant la protection des travailleurs, en particulier la protection de la santé et la sécurité au travail, figurent dans la loi sur le travail (LT) et la loi sur l'assurance accidents (LAA). La loi sur le travail (LT) définit la protection de la santé dans l'entreprise, alors que la loi sur l'assurance accidents (LAA) se réfère à la prévention des accidents et maladies professionnels. Les deux lois sont complétées par des ordonnances qui exposent dans le détail les prescriptions légales et énumèrent les mesures correspondantes. A cet égard, la loi sur le travail va plus loin que la loi sur l'assurance accidents en établissant que toute atteinte à la santé doit être évitée et que les influences nocives à la place de travail doivent être empêchées autant que possible.

## Protection de la santé dans l'entreprise

La loi sur le travail et l'ordonnance 3 relative à la loi sur le travail (OLT<sub>3</sub>), qui concerne la protection de la santé, sont valables pour toutes les entreprises et salariés soumis à la loi sur le travail. Les prescriptions concernant la protection de la santé sont égale-

*\* Pour des raisons linguistiques, nous utiliserons ce terme dans la suite de ce texte, en lieu et place du concept juridique d'employeur ou d'employeuse.*

ment applicables aux cadres (voir page 11) ainsi qu'aux administrations de la Confédération, des cantons et des communes qui, autrement, ne sont pas soumis à la loi sur le travail.

L'article 6 de la loi sur le travail définit ainsi la protection de la santé:

- <sup>1</sup> *Pour protéger la santé des travailleurs, l'employeur est tenu de prendre toutes les mesures dont l'expérience a démontré la nécessité, que l'état de la technique permet d'appliquer et qui sont adaptées aux conditions d'exploitation de l'entreprise. Il doit en outre prendre toutes les mesures nécessaires pour protéger l'intégrité personnelle des travailleurs.*
- <sup>2</sup> *L'employeur doit notamment aménager ses installations et régler la marche du travail de manière à préserver autant que possible les travailleurs des dangers menaçant leur santé et du surmenage.*

L'ordonnance 3 relative à la loi sur le travail concrétise ces principes généraux et précise les mesures que doivent prendre les entreprises (art. 2 al. 1 OLT<sup>3</sup>):

*L'employeur est tenu de prendre toutes les mesures nécessaires afin d'assurer et d'améliorer la protection de la santé et de garantir la santé physique et psychique des travailleurs. Il doit en particulier faire en sorte que:*

- a. en matière d'ergonomie et d'hygiène, les conditions de travail soient bonnes;*
- b. la santé ne subisse pas d'atteintes dues à des influences physiques, chimiques ou biologiques;*
- c. des efforts excessifs ou trop répétitifs soient évités;*
- d. le travail soit organisé d'une façon appropriée.*

En raison de son devoir d'assistance, l'entreprise est responsable de la protection de la santé physique et psychique des salariés sur le lieu de travail. Le respect de la personnalité – de l'intégrité personnelle – est inclus dans ce devoir. La loi sur le travail révisée (en vigueur depuis le 1.8.2000) engage expressément les entreprises à prendre les dispositions nécessaires et non seulement à les observer elles-mêmes, mais aussi à veiller à ce que l'intégrité personnelle soit respectée par tous les travailleurs et, le cas échéant, par les clients. Le harcèlement sexuel, le mobbing et les discriminations fondées sur le sexe, la race ou la religion sont des exemples d'atteintes à l'intégrité



De bonnes conditions de travail du point de vue ergonomique et une organisation du travail adéquate font partie de la protection de la santé. Les charges excessives doivent être évitées.

La discrimination par harcèlement sexuel sur le lieu de travail est interdite aussi par la loi sur l'égalité entre femmes et hommes (LEg) et par l'article 328 al. 1 du code des obligations.

personnelle. Les discriminations fondées sur le sexe sont déjà interdites par l'article 8 de la constitution fédérale.

Le travail doit être adapté à la personne – du point de vue de la technique, de l'organisation et des relations sociales. L'efficacité des mesures prises doit être contrôlée périodiquement.

La protection de la santé physique et psychique se manifeste aussi dans les principes des dispositions et mesures de protection: le travail doit être adapté aux personnes, en particulier en ce qui concerne l'organisation et la conception des postes de travail ainsi que le choix des équipements et des méthodes de travail et de production. La protection de la santé doit être conçue comme un tout intégrant la technique, l'organisation du travail, les conditions de travail, les relations sociales et l'influence des facteurs ambiants au travail (commentaire de l'ordonnance 3 relative à la loi sur le travail). L'entreprise doit veiller à ce que l'efficacité des mesures d'hygiène ne soit pas compromise. Elle contrôlera ces dernières à intervalles appropriés (art. OLT3). Une entreprise qui enfreint intentionnellement ou par négligence les prescriptions sur la protection de la santé est punissable (art. 59 LT).

L'information et l'instruction des employés sont indispensables pour assurer l'efficacité des mesures de protection de la santé.

Mais des mesures de protection de la santé ne peuvent être appliquées que si les salariés sont correctement instruits. C'est pourquoi l'entreprise doit veiller à ce qu'ils soient informés et instruits (art. 5 OLT3). Dans ce contexte, il est important pour les employés de commerce que les entreprises les rendent attentifs aux nuisances dues aux charges physiques et psychiques, aux dangers dus aux influences du climat, de l'éclairage ou du bruit et aux possibilités offertes pour s'en protéger. Outre les séances d'initiation (à l'intention des nouveaux employés), l'information, l'instruction et l'application des mesures font partie intégrante de la tâche de direction.

### **Protection particulière des femmes enceintes et des mères qui allaitent**

Pour les femmes enceintes et les mères qui allaitent, il existe des prescriptions spéciales visant à ne pas compromettre leur santé et celle de leur enfant.

Un certain nombre de prescriptions spéciales concernent la protection de la santé des femmes enceintes et des mères qui allaitent (art. 35–35b LT, art. 60–65 OLT1). Celles-ci ne peuvent être occupées qu'avec leur consentement; l'entreprise doit les occuper et aménager leurs conditions de travail de telle sorte que leur santé et la santé de l'enfant ne soient pas compromises. Sur simple avis, les femmes enceintes peuvent se dispenser d'aller au travail ou le quitter. Les mères qui allaitent peuvent disposer du temps nécessaire à l'allaitement. En outre, elles doivent

pouvoir s'allonger et se reposer dans des conditions adéquates (art. 34 OLT3). Une couchette confortable, dans un local séparé, constitue une solution optimale; dans les petites entreprises, la mise à disposition d'une couchette ou d'une chaise longue est un minimum.

### **La protection de la santé est également valable pour les cadres**

Les cadres supérieurs sont rangés par la loi du côté de l'employeur (art. 3 let. d LT) et, de ce fait, ne sont pas soumis à la loi sur le travail. La protection de la santé constitue une exception à cela: les prescriptions correspondantes sont également applicables aux cadres. Pour les femmes exerçant une fonction dirigeante élevée, la protection de la santé est applicable selon l'art. 35 LT également en cas de grossesse et de maternité.

Le devoir d'assistance incombant à l'entreprise fait partie intégrante, selon l'organisation, de la responsabilité dirigeante des cadres. Ceux-ci doivent veiller à la protection de la santé et, par leur exemple, inciter les employés à un comportement respectueux de la santé.

Les cadres sont également soumis aux prescriptions de protection de la santé. En outre, de par leur tâche de conduite, ils sont responsables du respect des prescriptions et mesures.

**La brochure n° 4 de la SSEC expose en détail les conditions d'engagement particulières des cadres.**

## **Prévention des accidents et sécurité au travail**

Tous les travailleurs occupés en Suisse sont soumis à la loi sur l'assurance accidents (LAA). De la même manière que la loi sur le travail, la LAA prévoit, à l'article 82, que les entreprises sont tenues de prendre toutes les mesures nécessaires pour prévenir les accidents et maladies professionnels.

L'ordonnance sur la prévention des accidents et des maladies professionnelles (OPA) concrétise les prescriptions sur la sécurité au travail. Elle est impérative pour toutes les entreprises qui emploient des travailleurs en Suisse.

Enfin, la Directive relative à l'appel à des médecins du travail et autres spécialistes de la sécurité au travail, en vigueur depuis le début de 2000, est applicable à toutes les entreprises occupant plus de cinq collaborateurs et soumises à un taux de prime net supérieur à 0.5 pour cent des salaires. De ce fait, la plupart des entreprises devraient être concernées. Celles-ci sont tenues d'évaluer leur situation, de réglementer les tâches et les

Pour éviter les accidents et maladies professionnels, les entreprises sont tenues, depuis le début de 2000, de réglementer et de documenter leurs mesures de sécurité et de protection de la santé. Certaines doivent, en plus, faire appel à des spécialistes de la sécurité au travail.

déroulements nécessaires à la sécurité et à la protection de la santé, et de documenter les mesures prises. Les entreprises présentant des dangers particuliers doivent en outre faire appel à des spécialistes de la sécurité au travail.

## Droits et devoirs des employés

Si la protection de la santé dans l'entreprise et la sécurité au travail incombent en premier lieu aux entreprises et aux cadres, les employés n'en sont pas moins tenus de seconder l'entreprise dans l'application des prescriptions sur la protection de la santé et la sécurité au travail (art. 6 al. 3 LT et art. 82 al. 3 LAA) et de suivre les directives correspondantes (art. 10 OLT<sup>3</sup> et art. 11 OPA).

Les employés doivent soutenir l'entreprise dans l'exécution des mesures.

Les employés doivent en particulier

- observer les règles généralement reconnues en matière de protection de la santé et de sécurité au travail,
- suivre les directives de l'entreprise et des cadres,
- lorsqu'ils constatent des défauts portant atteinte à la santé ou à la sécurité au travail, les éliminer immédiatement. S'ils ne sont pas en mesure de le faire ou s'ils n'y sont pas autorisés, ils les signalent sans délai à leurs supérieurs ou à l'entreprise, à qui il incombe alors de veiller à leur suppression.

Si les employés n'appliquent pas les mesures définies, l'entreprise ou les supérieurs responsables peuvent faire usage de leur droit de donner des instructions et imposer le respect des mesures. En cas d'infraction intentionnelle aux prescriptions de protection de la santé, les travailleurs sont punissables; s'ils mettent de ce fait sérieusement en danger d'autres personnes, l'infraction par négligence est également punissable.

Les employés qui contreviennent aux prescriptions de protection de la santé peuvent être punissables.

Parmi les droits reconnus aux employés ou à leurs représentants au sein de l'entreprise figure le droit de participation, ou de consultation, à propos de toutes les questions touchant la protection de la santé et la sécurité au travail (art. 48 LT et art. 82 al. 2 LAA). Les travailleurs doivent être informés en temps utile et de manière complète, et entendus sur toutes les questions concernant la protection de la santé et la sécurité au travail. En vertu de ce droit de consultation complet, les travailleurs (ou leurs représentants) peuvent formuler leurs préoccupations et leurs propositions oralement ou par écrit. Dans le cas où la direction de l'entreprise

prend une décision qui ne tient pas compte des objections soulevées par les travailleurs ou qui ne le fait que partiellement, ils peuvent exiger d'obtenir communication des motifs de la décision.

La loi fédérale sur l'information et la consultation des travailleurs dans les entreprises (loi sur la participation) établit également, à l'art. 10 al. a, le droit de participation des travailleurs ou de leurs représentants dans les questions de protection des travailleurs et de sécurité au travail.

### **Voici comment les travailleurs peuvent se défendre:**

Les défauts au poste de travail qui portent atteinte à la santé ne doivent pas être acceptés. Les possibilités d'obtenir des conditions de travail plus saines sont notamment les suivantes:

- Informez-vous auprès de la Suva, du Secrétariat d'Etat à l'économie (seco, Centre de prestations «conditions de travail»), des quatre Inspections fédérales du travail (Lausanne, Aarau, Zurich, Saint-Gall) ou des Inspections cantonales du travail pour savoir à quelles exigences les postes de travail doivent répondre.
- Parlez avec vos supérieurs: signalez les éventuels défauts (ce qui est d'ailleurs de votre devoir), afin qu'ils puissent être éliminés. Si vous avez des suggestions d'amélioration, faites-les valoir. Dans le cadre de leurs tâches de direction, les supérieurs sont tenus de veiller au respect de la protection de la santé.
- Adressez-vous à la représentation des travailleurs sur votre lieu de travail, s'il en existe une.
- Si l'entreprise ne satisfait pas à ses obligations, adressez-vous aux instances officielles mentionnées ci-dessus.
- Le service juridique de la SSEC est à la disposition des membres des sections pour les questions de droit du travail.
- Vous trouverez à la fin de cette brochure une sélection d'adresses importantes et de matériels d'information ad hoc.
- Les brochures de la SSEC (dont la liste figure à la page 66) vous informent sur les bases juridiques générales en rapport avec le contrat de travail.

Le droit de participation garantit aux employés qu'ils sont consultés sur toutes les questions de protection de la santé et de sécurité au travail et leur permet de faire valoir leurs préoccupations.

**Conseil:** les défauts qui portent atteinte à la santé ne doivent pas être acceptés. En faisant usage de votre droit de participation, vous pouvez aussi contribuer à un environnement de travail plus sain.

# Accidents et cas d'urgence

En ce qui concerne les risques d'accidents, le bureau fait plutôt partie des postes de travail sûrs. Toutefois, les défauts techniques et architecturaux, les facteurs de défaillance humaine tels que l'imprudence, l'irréflexion, la hâte, la précipitation ou la paresse peuvent provoquer des blessures à la place de travail. Bien que les chutes sur les genoux ou le dos puissent entraîner des fractures du bras ou des articulations, ou des atteintes aux ligaments, les dommages se limitent en général heureusement à des bleus, des épanchements sanguins ou des coupures.

## La course d'obstacles au bureau

Les chutes sont les accidents les plus fréquents au bureau – souvent, elles se produisent p. ex. parce que les employés, dans la hâte et l'agitation, ne voient pas un tiroir ouvert ou utilisent des auxiliaires d'escalade improvisés.

Les accidents les plus fréquents au bureau sont les chutes. Couloirs encombrés, tiroirs ouverts, câbles électriques ou d'ordinateur qui traînent, vieilles chaises à quatre pieds (le support des chaises tournantes doit comporter au moins cinq points d'appui!), ou corbeilles à papier placées au mauvais endroit peuvent provoquer des chutes. De même, les auxiliaires d'escalade improvisés tels que rayons ou tiroirs sont dangereux: les chutes ne sont pas à exclure, au pire c'est l'étagère tout entière qui s'écroule.

### Plus de chutes avec un bureau en ordre:

- Disposez vos meubles de telle sorte que les passages soient assez larges, libres d'obstacles, d'arêtes ou de coins.
- Les tiroirs, rayons et chaises de bureau ne sont pas des auxiliaires d'escalade appropriés! Il existe pour cela des escaloux et des échelles.
- Refermez toujours vos tiroirs. Dans la précipitation ou la tension du travail, on ne prête souvent pas attention à ces «obstacles provisoires».
- Il est souvent facile de supprimer les «salades de câbles» en les cachant ou en les posant correctement avec l'aide d'un spécialiste. Les rallonges provisoires qui restent en place des années ne sont pas une solution et sont souvent la cause de chutes ou de décharges électriques.
- Débarrassez le sol des boîtes ou des montagnes de papier entreposées «en attendant».

**Conseil:** un bureau en ordre diminue le risque de chute et facilite le travail en vous permettant de vous mouvoir plus librement.

### Tenir les passages libres, marquer les obstacles:

- Les couloirs et les voies de fuite ne doivent pas servir de débarras, et tous les obstacles (boîtes, machines, etc.) doivent être enlevés.
- Les sols et escaliers antidérapants et les câbles d'ordinateur et électriques correctement installés contribuent à éviter les chutes, tout comme un éclairage suffisant et approprié des voies de passage dans le bâtiment.
- Les portes, portails, marches à ne pas manquer et sources d'achoppement doivent être marqués clairement.
- Les portes et parois vitrées laissent passer la lumière de manière optimale, mais sont souvent peu visibles dans certaines conditions de lumière si elles ne sont pas munies d'une décoration frappante ou de verre coloré. Elles devraient être aménagées ou marquées de manière qu'on puisse les distinguer facilement en tout temps.



### Machines de bureau et courant électrique

De nombreuses machines de bureau, de la photocopieuse à la machine à détruire les documents en passant par l'ordinateur, sont installées au poste de travail de l'employé(e) de commerce. Elles peuvent causer des blessures aux doigts par coupure, brûlure ou pincement, et susciter aussi des décharges électriques.

#### La sécurité commence à l'achat:

- En tant que responsable des achats, ne commandez que des appareils et machines répondant aux normes de sécurité.
- N'achetez que des machines de bureau construites et expliquées de telle sorte qu'un personnel non formé puisse les faire fonctionner sans risque.
- Contrôlez régulièrement les machines et faites réparer immédiatement les appareils ou éléments défectueux.

**Conseil:** en tant que responsable des achats, assurez-vous que les appareils correspondent aux prescriptions de sécurité reconnues; faites-vous confirmer la chose.

#### Courant électrique: attention aux doigts!

- N'ouvrez un appareil qu'après avoir interrompu l'alimentation électrique (enlevez toujours la prise!).
- Les dérangements peuvent être le signe d'un défaut. Annoncez les dérangements à la personne compétente dans l'entreprise, afin que l'appareil soit remis en état sans délai. Un appareil défectueux ou endommagé ne doit pas continuer à être utilisé.

**Conseil:** en cas de doute, laissez aux spécialistes le soin de réparer une panne d'appareil technique.

- Laissez aux spécialistes les interventions sur les appareils et installations électriques, les fiches et prises.

## Cas d'urgence et premiers secours

Si un cas d'urgence se produit, une intervention rapide est importante. Mais cela présuppose que tous les employés sont informés de la marche à suivre en cas d'accident, de maladie aiguë ou d'incendie. Le comportement en cas d'urgence doit être exercé périodiquement.

### En cas d'urgence, vous devez savoir

- qui, en cas d'accident ou de maladie aiguë, doit être informé à l'intérieur et à l'extérieur,
- où se trouve le matériel de premiers secours,
- comment vous devez vous comporter en cas d'urgence ou d'incendie,
- comment vous signalez au plus tôt un incendie (système d'alarme incendie, etc.),
- où se trouvent les extincteurs et autres matériels de lutte contre l'incendie,
- où sont les voies de fuite et de sauvetage et comment vous pouvez quitter rapidement le bâtiment (ne pas utiliser les ascenseurs!).

**Conseil:** près de chaque téléphone devrait se trouver une liste des numéros d'urgence extérieurs les plus importants (médecin, hôpital, service du feu, police, ambulance, Rega). Cela permet de réagir rapidement en cas d'urgence. Il faudrait également indiquer qui doit être informé à l'intérieur de l'entreprise.

### Premiers secours

Les moyens nécessaires pour les premiers secours doivent être disponibles en permanence, compte tenu des dangers résultant de l'exploitation, de l'importance et de l'emplacement de l'entreprise; les emplacements où se trouve le matériel de premiers secours doivent être clairement signalés (art. 36 OLT3). Les situations plus graves sont, par bonheur, plutôt rares dans les bureaux. Néanmoins, pour les blessures légères telles que coupures ou contusions, une petite pharmacie contenant du matériel de désinfection et des pansements devrait être disponible. Les employés doivent être informés de l'endroit où se trouve le matériel (un lieu de dépôt balisé au moyen des signaux internationaux usuels est recommandé), et savoir qui est compétent pour les mesures de premiers secours.

# Ergonomie

Selon le dictionnaire, l'ergonomie est «l'adaptation des conditions de travail aux êtres humains». Le terme «ergonomie» vient des mots grecs *ergon*, qui signifie travail, et *nomos*, qui évoque l'idée de conformité à la loi, légalité. Cette science, née il y a une cinquantaine d'années, étudie les charges et les sollicitations que le travail fait peser sur l'être humain et en tire des propositions sur la manière de les atténuer.

Aujourd'hui, il est théoriquement possible de créer au bureau un environnement de travail très ergonomique. Il existe une multitude d'enquêtes, et les fabricants de meubles de bureau et d'appareils électroniques, de même que les architectes, offrent de bonnes solutions. Le législateur est, lui aussi, conscient de l'importance d'un poste de travail ergonomique, et il a posé dans l'ordonnance 3 relative à la loi sur le travail (art. 23) les exigences suivantes à propos de l'aménagement des postes de travail: «Les postes de travail, les appareils et les moyens auxiliaires doivent être conçus et aménagés conformément aux principes de l'ergonomie. L'employeur et les travailleurs veilleront à ce qu'ils soient utilisés de manière appropriée.»

Les exigences formulées à l'égard du mobilier et des appareils sont réalisables moyennant des dépenses relativement modestes. Un autre aspect est plus délicat: l'ergonomie touche également le déroulement et l'organisation du travail. Les tâches ou travaux purement répétitifs, qui exigent qu'on garde en permanence la même position, ne doivent pas constituer une trop grande partie du travail. En outre, un environnement de travail ergonomique pose également des exigences élevées à la conception de l'espace, au climat du local et à son éclairage. Les mesures qui ne sont pas prises durant la phase de planification et de construction ne peuvent être corrigées par la suite qu'à un coût très élevé.

L'ergonomie est donc en grande partie affaire de direction. Beaucoup d'entreprises ont conscience aujourd'hui de leur responsabilité à l'égard de la santé de leurs employés, ne serait-ce que dans le souci de réduire les absences pour cause de maladie.

La science de l'ergonomie cherche à savoir comment adapter les conditions de travail aux êtres humains.

L'ergonomie ne pose pas seulement des exigences aux installations et appareils, mais touche aussi aux déroulements et à l'organisation du travail. Elle est par conséquent, en grande partie, affaire de direction.

**Le bureau le plus ergonomique ne sert à rien quand l'intéressé(e) installe mal les appareils et le mobilier. Certes, les conditions préalables à un bureau où on se sent bien doivent être créées par l'entreprise, mais les employés peuvent faire beaucoup pour leur santé par une utilisation correcte et des exigences ciblées.**

## Installation



Aujourd'hui, un bureau moderne peut être aménagé sans difficulté de telle sorte qu'on n'ait plus un pas à faire de toute la journée. Cela peut être confortable, mais ce n'est en aucun cas bon pour la santé. C'est pourquoi un bureau devrait être aménagé de telle sorte que, malgré la technique la plus moderne, le mouvement y trouve son compte. En outre, les employés qui travaillent assis la majeure partie du temps devraient insérer de temps à autre des exercices de relaxation simples (voir chapitre «Relaxation, mouvement et prophylaxie») ou se créer un mouvement supplémentaire en allant faire une promenade durant la pause de midi, ou encore – tout simplement – s'obliger à utiliser l'escalier plutôt que l'ascenseur.

On peut ménager un certain mouvement, simplement et sans frais supplémentaires, par une réorganisation ciblée du bureau:

- Placer les dossiers de telle sorte qu'ils ne soient pas tous accessibles à partir de la chaise de bureau.
- Placer l'imprimante, le fax et la photocopieuse à une certaine distance, au mieux à l'extérieur du bureau. On fait ainsi d'une pierre deux coups en éloignant par la même occasion les désagréments des bruits de fond et des sources de chaleur.

D'autres mesures favorisant le mouvement peuvent être mises en place à moindres frais:

- Certains travaux qui reviennent périodiquement (p. ex. perforer, agraffer, placer les documents dans un classeur, etc.) peuvent très bien être effectués à un pupitre pour position debout, ce qui garantit une certaine diversité dans les mouvements. Le pupitre pour position debout devrait être adapté à la stature, afin d'empêcher une position courbée.
- Un téléphone sans fil permet de rester debout ou de marcher lors de conversations prolongées.

### Position assise

Même une personne qui suit les conseils ci-dessus passe néanmoins la plus grande partie de son temps de travail assise. De ce

Le travail au bureau est exécuté principalement en position assise. C'est sans doute agréable, mais à la longue ce n'est pas sain. Des mesures simples aident déjà à effectuer des mouvements supplémentaires compensatoires.

fait, le siège de travail constitue l'élément le plus important du mobilier; il devrait correspondre en tous points aux exigences ergonomiques.

On parle beaucoup, depuis quelque temps déjà, des sièges dits «alternatifs» dont les plus connus sont le siège pour position agenouillée, le siège ballon, le siège pendulaire et diverses variantes de ces types fondamentaux. Il n'y a rien à objecter à ce type de sièges – pour autant qu'ils soient utilisés en alternance avec une chaise de bureau classique. En s'asseyant par exemple sur un siège ballon pour lire des documents, on accroît la diversité du mouvement. Toutefois, ces systèmes exigent une assise active: certains groupes de muscles sont sous tension permanente, les articulations des genoux et du bas du dos sont constamment en léger mouvement. Par conséquent, une personne qui utilise exclusivement un siège «alternatif» risque de ressentir à long terme des symptômes d'usure et de fatigue.

Les chiffres suivants montrent l'importance d'une position assise correcte: selon la Ligue suisse contre le rhumatisme, 60 à 90 pour cent des Suisses se plaignent de maux de reins au cours de leur vie. Une enquête de l'OFIAMT (aujourd'hui seco) a fait apparaître que 32 pour cent des employés de commerce souffrent de douleurs dans le dos et qu'environ un quart se plaignent de douleurs dans la nuque et les épaules. Une étude de l'Association professionnelle des caisses maladie d'entreprises allemandes montre qu'une position assise saine est aussi dans l'intérêt direct des entreprises: en moyenne, les employés manquent 22 jours de travail par cas de mal de dos diagnostiqué.

### **Une bonne chaise de bureau devrait répondre aux critères suivants:**

- Bonne stabilité grâce à cinq roulettes, adaptées à la constitution du sol de manière à éviter les dérapages.
- Hauteur réglable du siège entre 42 et 55 centimètres. La hauteur idéale correspond à la distance entre le sol et le creux du genou (mesurée pour un angle de genuflexion de 90°, chaussures comprises), moins 3 centimètres.
- Assise du siège: environ 40x40 centimètres, avec un léger rembourrage et l'arête antérieure arrondie. Un dispositif devrait permettre d'incliner l'assise de 2° vers l'avant à 14° vers l'arrière.

Les sièges dits «alternatifs» apportent une diversion à la vie quotidienne assise. Ils ne devraient néanmoins être utilisés qu'en complément à une chaise de bureau classique.

Beaucoup d'employés souffrent de problèmes de dos. C'est pourquoi la chaise est la pièce de mobilier la plus importante du bureau et doit correspondre aux connaissances ergonomiques.

**Conseil:** actuellement, la plupart des postes de travail en Suisse disposent de chaises bonnes à très bonnes. Mais celles-ci ne servent à rien si elles sont mal réglées. Prenez votre temps et déterminez la position optimale pour vous.

**Conseil:** toute chaise correspondant aux exigences ergonomiques n'offre pas le même confort à chaque personne. C'est pourquoi, lors d'un achat, demandez à pouvoir tester la chaise pendant plusieurs jours.

- Dossier: il doit avoir une hauteur d'environ 50 centimètres, être inclinable et pouvoir être bloqué dans la position désirée. Il doit comporter un appui lombaire en forme de bourrelet à une hauteur de 10 à 20 centimètres, et présenter une légère avancée dans la partie supérieure.
- Depuis quelque temps, on propose des sièges de bureau permettant une assise «dynamique». Pour ces modèles, le dossier n'est pas bloqué dans une position fixe, mais suit largement les mouvements du dos. Ces sièges peuvent également être recommandés, pour autant que le retour élastique du dossier soit parfaitement ajusté au poids du corps.

Si vous disposez d'un bon siège correctement réglé, il ne tient qu'à vous d'adopter une position correcte:

- Utilisez toute l'assise en vous tenant au fond du siège. Il est peut-être agréable de «se vautrer», mais ce n'est pas bon pour le dos.
- Veillez à ne pas devoir bouger la nuque en permanence, cela conduit à des tensions.
- De temps à autre, passez d'une des positions suivantes à l'autre: tenez-vous droit(e) sans vous appuyer, penchez-vous en arrière en appuyant votre dos sur le dossier, inclinez-vous légèrement en avant en vous accoudant.

## Le bureau

Comme pour tous les meubles qui correspondent à des critères ergonomiques, on ne peut pas indiquer de dimensions idéales pour le bureau. Celles-ci dépendent fortement de l'objectif d'utilisation et de la taille de la personne qui y travaille.

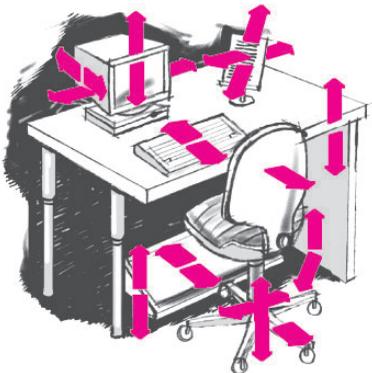
- **Grandeur du plateau:** pour un poste de travail à écran, le plateau devrait mesurer au moins 90x160 centimètres. Si le bureau se trouve directement contre une paroi et qu'on utilise un grand moniteur, cette surface peut se révéler encore trop juste pour placer l'écran à une distance idéale des yeux. La surface doit être mate, pas trop sombre, et fabriquée dans un matériau chaud, de manière à éviter que les poignets ne se refroidissent.
- **Inclinaison:** les spécialistes recommandent des plateaux réglables permettant une faible déclivité de la surface. Un faible angle d'inclinaison permet déjà d'adopter la position assise arrière recommandée sans perdre la bonne vision d'ensemble du plan de travail.

Même si, en matière de bureau, il n'y a pas de dimension idéale valable pour tous, le plateau devrait être suffisamment grand et, si possible, inclinable, et offrir assez d'espace pour les jambes.

- **Place réservée aux jambes:** la place disponible sous le bureau ne doit pas être trop exiguë. La Suva recommande un espace minimum de mouvement pour les jambes d'au moins 70 centimètres de large et d'une profondeur minimum de 80 centimètres au niveau des pieds et de 60 centimètres à hauteur des genoux. La hauteur de la place réservée aux jambes dépend de celle du plateau et ne doit en aucun cas être réduite par des tiroirs ou autres éléments de ce genre.
- **Hauteur:** elle dépend de la taille de la personne intéressée. C'est pourquoi les ergonomes recommandent des bureaux de hauteur réglable, entre 68 et 82 centimètres environ. Lorsqu'on utilise encore des machines à écrire traditionnelles, le plateau doit être en règle générale environ 5 centimètres plus bas afin de compenser la hauteur du clavier. Pour déterminer la hauteur idéale du plateau, commencez par installer la chaise à la bonne hauteur; le plateau devrait être placé 27 à 30 centimètres plus haut que l'assise du siège.
- **Repose-pieds:** des repose-pieds devraient être mis à disposition selon les besoins individuels. Cet auxiliaire est important avant tout pour les personnes de petite taille travaillant à des bureaux dont la hauteur n'est pas réglable. Les dimensions d'un repose-pieds ne devraient pas être inférieures à 45 centimètres de largeur et 35 de profondeur. En outre, ils doivent pouvoir être inclinés de 0° à 20°, et comprendre une possibilité de réglage en hauteur de 15 centimètres environ. Le repose-pieds ne doit naturellement pas pouvoir glisser; il devrait soit être fixé au bureau, soit avoir une assise solide et être assuré par un tapis antidérapant.

La hauteur du bureau dépend de la taille de la personne qui y travaille. Une hauteur réglable est donc recommandée. Si ce n'est pas le cas, un repose-pieds est conseillé aux personnes de petite taille.

### Caractère réglable des différents éléments



A un poste de travail correspondant aux exigences ergonomiques, toutes les principales composantes peuvent être adaptées à la stature individuelle.

Source: Suva

## Travail à l'ordinateur



Environ la moitié des personnes actives en Suisse travaillent aujourd'hui plus ou moins régulièrement à l'ordinateur. Dans le domaine commercial, on peut partir de l'idée que ce chiffre n'est pas loin de cent pour cent. Certes, il y a de fortes différences entre les charges de travail à l'ordinateur. D'une part, cette charge est déterminée par la durée et la fréquence du travail à l'écran de visualisation et, de l'autre, par le genre de travail.

En principe, on distingue deux formes de travail à l'écran: l'entrée des données et le travail en mode dialogué. Lors de l'entrée des données – saisie de justificatifs ou de documents – ce sont avant tout les poignets et l'appareil locomoteur qui sont sollicités par le fait qu'on reste longtemps dans la même position. Ainsi, les maux les plus fréquents sont les tensions dans le secteur de la nuque, les douleurs dorsales et le syndrome du tunnel carpien, ou l'inflammation de la gaine synoviale tendineuse dans la zone du poignet.

En principe, on distingue deux formes de travail à l'écran: l'entrée des données (saisie de documents) et le travail en mode dialogué (travail sur les informations à l'écran). L'entrée des données affecte en premier lieu la nuque, le dos et les poignets, le travail en mode dialogué sollicite d'abord les yeux.

Le travail en mode dialogué, en revanche, signifie qu'on travaille directement avec les informations à l'écran. Avec les interfaces utilisateur/système graphiques, la conduite par la souris, le trafic par courrier électronique et la tendance à ne conserver les informations que sous forme électronique, le travail en mode dialogué prend une place croissante dans la plupart des activités des employés de commerce. Dans le cas de places de travail mal aménagées, le travail en mode dialogué entraîne en premier lieu des problèmes oculaires.

Les facteurs suivants sont principalement responsables des douleurs dans la nuque et les membres:

- position assise incorrecte et conservation de la même posture pendant trop longtemps,
- trop peu de place pour le clavier et la souris,
- absence d'accessoires ergonomiques (tels que repose-pieds ou repose-poignet),
- hauteur d'assise mal ou pas du tout adaptée à la taille de l'utilisateur,

- écran placé trop haut,
- lunettes peu appropriées contraignant à une position forcée de la tête (p. ex. lunettes à foyer progressif mal ajustées).

Les troubles oculaires découlent avant tout des erreurs suivantes:

- forte sollicitation de l'adaptation des yeux à des distances et des intensités lumineuses variables,
- mauvais positionnement de l'écran par rapport aux sources lumineuses naturelles et artificielles, entraînant des éblouissements ainsi que des contrastes de clair-obscur trop importants,
- scintillement des caractères et du fond,
- représentation insatisfaisante de certains éléments,
- contraste insuffisant des caractères.

Le travail à l'écran ne suscite pas automatiquement des troubles oculaires et des lésions d'origine posturale. Une installation et une application correctes permettent de les éviter dans une large mesure. De même, le danger de dommage dû au rayonnement, souvent cité, n'a pas trouvé confirmation à ce jour. On peut donc renoncer sans crainte aux filtres correspondants.

## Clavier, souris, porte-documents

Il est important en premier lieu qu'il y ait suffisamment de place pour le clavier et la souris. Si le clavier est trop près du bord du pupitre, les poignets sont forcés de prendre une position contrainte. Dans le cas de poignets sensibles, un repose-poignet peut apporter un soulagement. Ces systèmes existent aussi bien pour les claviers que pour les tapis à souris. Ils permettent de travailler sans avoir à plier le poignet vers le haut. Si ces appuis n'apportent toujours pas d'amélioration, un clavier ergonomiques peut éventuellement aider. En outre, il vaut la peine d'essayer plusieurs types de souris. En plus de différentes souris à forme ergonomique, le marché offre aussi ce qu'on appelle des «trackballs», qui permettent au poignet de rester au repos tandis que les doigts font tout le travail.

Il vaut toujours la peine d'avoir un porte-documents quand on doit régulièrement saisir des données à partir d'une feuille de papier. Le porte-documents doit être placé de telle sorte que l'utilisateur n'ait pas à tourner la tête trop fort pour le voir. Si la saisie des données l'emporte sur le travail en mode dialogué,

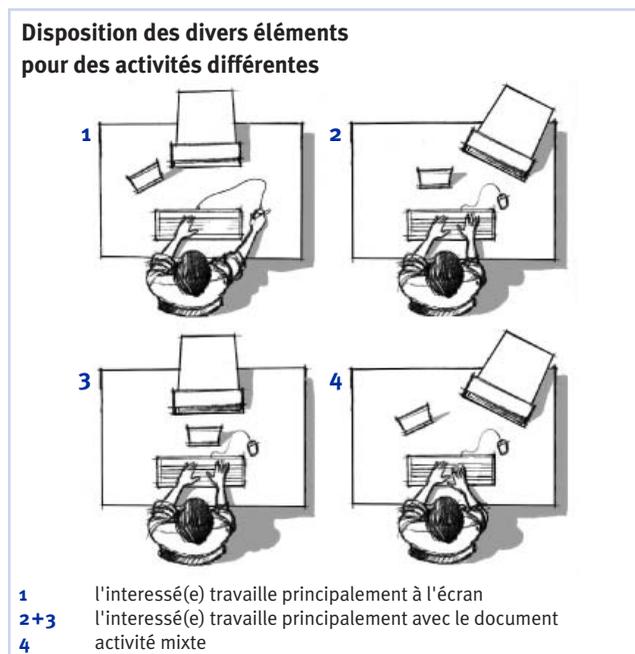
**La SSEC demande que les frais de lunettes de travail soient pris en charge par l'entreprise – comme c'est le cas pour les lunettes de protection dans l'industrie.**

Il devrait y avoir suffisamment de place pour le clavier et la souris. Pour les poignets sensibles, il peut être utile de disposer d'un repose-poignet, d'un clavier ergonomique ou d'un «trackball».

Si on saisit régulièrement des données à partir de documents, il vaut la peine d'avoir un porte-documents.

il est même recommandé de positionner le porte-documents dans la direction de la vision principale et de placer l'écran légèrement de côté.

Le travail à l'ordinateur (saisie des données ou travail en mode dialogué) détermine la disposition de l'écran et du porte-documents.



Source: Suva

## Ecran

Un écran devrait remplir les conditions préalables suivantes:

- Il doit être inclinable et orientable, afin de permettre un positionnement optimal.
- La luminosité et le contraste doivent pouvoir être réglés individuellement.
- Il devrait être exempt de scintillement: la fréquence de régénération devrait être d'au moins 72 Hertz (c'est-à-dire 72 changements d'image par seconde). Souvent, toutefois, le scintillement n'est pas causé par l'écran lui-même, mais par une configuration inadéquate de l'ordinateur.
- Il devrait avoir une bonne lisibilité, les caractères ne doivent pas apparaître gonflés sur les bords. Certains antireflets, tels que par exemple les filtres, réduisent parfois sensiblement la lisibilité. Le vieillissement de l'écran peut aussi entraîner une diminution de la performance.

Pour réduire les charges causées par le travail à l'ordinateur, l'écran devrait répondre à diverses conditions techniques.

- Les caractères devraient être stables, c'est-à-dire ne pas trembler. Un tremblement indique dans la plupart des cas un mauvais réglage de commandes électroniques de l'écran et devrait être éliminé.
- Dimensions: pour le traitement de texte, en règle générale, entre 15 et 17 pouces. D'une part, l'écriture doit être bien lisible et, de l'autre, tout l'écran devrait pouvoir être saisi d'un coup d'œil. C'est pourquoi, sauf pour les applications spéciales telles que par exemple les programmes graphiques, un écran aussi grand que possible n'est pas indiqué.
- On voit toujours plus souvent aujourd'hui des écrans à cristaux liquides (affichage LCD). Les mêmes règles sont en principe applicables à ces écrans. Généralement, les écrans LCD donnent une image d'écriture plus claire, plus nette. D'autre part, il est plus difficile de déterminer la bonne position et l'éclairage correct. Comme l'affichage LCD n'est pas luminescent, il faut accorder encore plus de soin à l'éclairage adapté du local.

**Conseil:** dans les programmes de traitement de texte, testez différents corps d'écriture. Certes, cela change le formatage d'un document (séparations, pagination) mais, pour la correction, une écriture plus grande est plus agréable.

### Position de l'écran

Outre la qualité de l'écran, son positionnement correct est important. D'une part, la distance de vision ne doit pas être trop faible. La plupart des gens préfèrent aujourd'hui, pour des écrans de 15 à 17 pouces, une distance de 60 à 80 centimètres. Mais cela présuppose que le bureau soit suffisamment profond.

Un élément décisif pour le confort visuel est aussi la hauteur correcte: l'axe normal du regard, dirigé sur le bord supérieur de l'écran, devrait être légèrement orienté vers le bas. Cela implique que l'écran soit réglable en hauteur. Au besoin, on peut se servir d'annuaires téléphoniques périmés. Un écran placé trop haut favorise les reflets dus à l'éclairage. L'écran ne doit pas, comme on le voit trop souvent, être placé sur l'ordinateur, car dans la plupart des cas il est alors placé trop haut. Normalement, on peut placer l'ordinateur sans problème sous la table; cela présente en outre l'avantage que le bruit du ventilateur dérange moins.

Pour le travail à l'écran, on accordera la plus grande attention à la bonne incidence de la lumière. Sans cela, il peut se produire des reflets, ou de trop forts contrastes entre le clair et le sombre, qui abîment les yeux.

Le positionnement correct de l'écran est décisif pour le confort visuel: la distance de lecture ne doit pas être trop faible, et l'écran ne doit être placé ni trop haut, ni trop bas.

Les reflets et les contrastes trop violents affectent les yeux. Un bon angle d'incidence de la lumière est donc important.

L'écran devrait être placé de telle sorte que la direction du regard soit parallèle aux fenêtres. S'il est placé directement devant une fenêtre, les changements de luminosité fatiguent les yeux.

**Lumière du jour:** au mieux, on place l'écran de telle sorte que l'axe principal du regard soit parallèle à la rangée de fenêtres. La tentation d'orienter le poste de travail sur la fenêtre peut être grande, mais les problèmes qui en résultent pour les yeux le sont aussi. Avec la fenêtre derrière l'écran, en effet, les yeux doivent s'accommoder en permanence de contrastes de luminosité très grands. Certes, nos yeux sont faits pour s'adapter à des luminosités changeantes, si bien que nous ne prenons souvent pas conscience du phénomène. Cependant, un placement inadéquat de l'écran exige d'eux des efforts énormes. A titre de comparaison, une journée ensoleillée est de 50 à 100 fois plus claire qu'un écran installé normalement.

La même chose vaut aussi, inversement, quand on travaille avec la fenêtre dans le dos. Car, la plupart du temps, l'espace entourant l'écran est sensiblement plus sombre que celui-ci.

Les pièces d'angle, munies de deux rangées de fenêtres, posent un problème pour le travail à l'écran, car il est difficile dans ce cas d'éviter les reflets et les contrastes violents sans obscurcir. Dans ces conditions, un filtre peut parfois apporter une certaine atténuation. Toutefois, en ce qui concerne les filtres, il vaut la peine de se procurer un produit de haute qualité, car ceux-ci peuvent absorber jusqu'à 50 pour cent de la performance lumineuse de l'écran et, en outre, porter atteinte à la lisibilité des caractères.

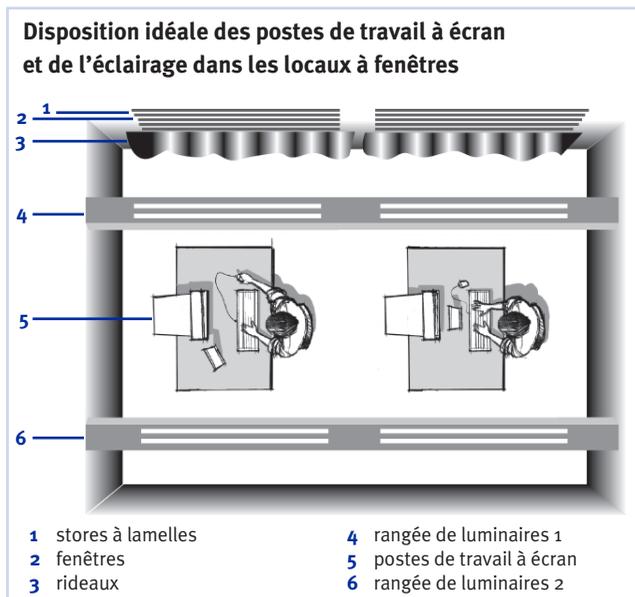
**Conseil:** installez votre pupitre de telle sorte que l'écran ne soit pas trop proche de la rangée de fenêtres, étant donné que la luminosité naturelle diminue sensiblement vers l'intérieur de la pièce.

Dans tous les cas, là où il y a des fenêtres, on devrait pouvoir les obscurcir. Le meilleur dispositif est à cet égard le store à lamelles, qui empêche le rayonnement direct du soleil sans supprimer complètement la lumière du jour. En cas de besoin, les rideaux contribuent aussi à empêcher les reflets désagréables.

**Eclairage artificiel:** sauf lors de journées très claires et dans des conditions d'installation optimales, on a presque toujours besoin d'éclairage artificiel pour le travail à l'écran. L'intensité lumineuse idéale est, selon le genre de travail, de 300 à 500 Lux. Lorsqu'on saisit des documents, mieux vaut travailler dans un environnement plus clair que lorsqu'on travaille en mode dialogué. En outre, les personnes d'un certain âge ou qui sont faibles de la vue ont tendance à avoir besoin de plus de lumière, selon les cas jusqu'à 1000 Lux.

Pour le travail à l'ordinateur, on a presque toujours besoin de lumière artificielle. Pour la saisie de documents, une intensité lumineuse plus élevée est plus nécessaire que pour le travail en mode dialogué.

Des sources de lumière particulièrement appropriées sont les rangées de luminaires, par exemple les tubes néon, qui donnent une lumière sans ombre ni reflets gênants. L'éclairage indirect, par exemple par des luminaires installés dans le plafond, diffuse une lumière agréable. En revanche, les sources lumineuses ponctuelles, sans abat-jour, ne sont pas recommandées, car elles peuvent susciter des reflets (voir aussi le chapitre «Lumière et couleur»).



Source: Suva

**Conseil:** une lumière agréable est très importante pour le travail à l'écran. Si votre poste de travail est mal éclairé, vous devez absolument en parler à votre supérieur(e). On trouve généralement de bonnes solutions sans frais excessifs.

## Ordinateurs portables

Les ordinateurs portables – notebooks, laptops – sont aujourd'hui toujours plus répandus. Dans bien des cas, ils remplacent même complètement l'ordinateur traditionnel. Cela entraîne des problèmes: ces appareils sont conçus pour le voyage; par conséquent, leur légèreté et leur encombrement réduit sont plus importants que les considérations ergonomiques. De ce fait, une personne qui travaille régulièrement avec un notebook au bureau devrait compléter de manière adéquate l'équipement de son poste de travail. Pour les bons notebooks, munis d'écrans agréables, on recommande au minimum une souris et un clavier séparés. Il ne s'agit pas uniquement, ce faisant, de ménager les poignets et

Une personne qui travaille régulièrement sur un ordinateur portable aussi au bureau devrait l'équiper, pour des raisons ergonomiques, d'une souris et d'un clavier séparés, éventuellement aussi d'un moniteur externe supplémentaire.

l'appareil locomoteur. Sans clavier externe, on ne peut placer l'écran à distance idéale, ce qui peut être mauvais pour les yeux à la longue. Si la qualité de l'écran intégré n'est pas satisfaisante, il est recommandé d'avoir aussi un moniteur externe. Le marché offre aujourd'hui des «docking stations» grâce auxquelles il suffit d'un geste pour transformer un notebook en ordinateur traditionnel, avec tous les accessoires nécessaires.

## Examens de la vue

Toute douleur dans les yeux ne témoigne pas obligatoirement d'un poste de travail à écran installé de manière inadéquate. Avec l'âge, la capacité de voir de près diminue rapidement. De manière générale, les personnes de plus de 50 ans ne peuvent plus distinguer clairement les caractères qui sont à moins de 100 centimètres. C'est pourquoi une visite chez l'ophtalmologiste est indiquée. Vérifiez auprès de votre caisse maladie le montant qu'elle est disposée à rembourser pour une paire de lunettes sur ordonnance médicale.

**Conseil:** la brochure de la Suva intitulée «Le travail à l'écran de visualisation – Informations importantes pour votre bien-être» donne un bon aperçu et contient en outre une check-list pour le travail à l'écran.

## Computer rage

La notion de «computer rage» est relativement récente. On entend par là la colère et la rage qui nous saisissent quand, de nouveau, quelque chose ne fonctionne pas comme il le devrait. En principe, trois raisons principales déclenchent le phénomène de «computer rage», dont deux peuvent être influencées par toute personne:

- Mauvais programmes, difficiles à saisir dans leur ensemble, soutien insuffisant: là, c'est à l'entreprise qu'il incombe de prendre des mesures adéquates, car dans ce domaine ce n'est pas seulement le bien-être des employés qu'il s'agit d'augmenter, mais aussi leur prestation de travail.
- Mauvaise formation: dans la plupart des cas, ce n'est pas l'ordinateur qui est responsable des erreurs, mais l'utilisateur ou l'utilisatrice. Un perfectionnement ciblé contribue à ménager les nerfs et à améliorer la prestation de travail.
- Stress: quand nous sommes stressés, nous réagissons souvent de manière inappropriée. Nous suscitons en grande partie nous-mêmes le fait qu'un problème d'ordinateur nous enrage (voir aussi le chapitre «Stress», page 39).

Le fait que l'ordinateur vous enrage tient avant tout aux programmes difficiles à saisir dans leur ensemble, à la formation insuffisante ou à une moindre résistance au stress.

# Lumière et couleur

La lumière et la couleur d'une pièce exercent des effets sensibles sur les personnes qui s'y trouvent. D'une part, des conditions d'éclairage agréables sont très importantes pour les yeux et, de l'autre, elles influencent aussi le bien-être psychique. Pour le psychisme, l'arrivée de la lumière du jour et la possibilité de regarder dehors revêtent un intérêt prépondérant.

Le législateur, prenant en compte l'importance d'un éclairage approprié, a prévu, dans l'ordonnance 3 relative à la loi sur le travail, que «les locaux de travail doivent être éclairés naturellement, et dotés d'un éclairage artificiel garantissant des conditions de visibilité (uniformité, éblouissement, couleur de la lumière, spectre de couleurs) adaptées à la nature et aux exigences du travail.» En outre, on doit pouvoir regarder dehors à partir des postes de travail permanents. Si cette condition n'est pas remplie, il faut au moins que «des mesures de construction ou d'organisation particulières assurent, dans l'ensemble, le respect des exigences en matière d'hygiène.»

## Lumière

La définition de la bonne lumière au travail dépend dans une certaine mesure du travail à accomplir et de la faculté visuelle individuelle. En principe, il faut prendre en compte les points suivants:

- La luminosité doit être appropriée.
- Les contrastes de luminosité doivent être aussi faibles que possible.
- Les éblouissements et reflets dérangeants devraient être évités.

Selon le travail et la faculté visuelle des employés, l'éclairage du local devrait se situer entre 300 et 500 Lux. Pour le travail à l'écran traditionnel, luminescent (voir aussi le chapitre «Travail à l'ordinateur»), on a besoin de moins de lumière que pour lire des papiers ou travailler sur des écrans modernes LCD non luminescents. En outre, les personnes d'un certain âge et celles qui souffrent de troubles de la vue ont besoin de manière générale de plus de lumière, jusqu'à 1000 Lux selon les circonstances.

La lumière et la couleur sont importantes, d'une part, pour les yeux. D'autre part, elles influencent le bien-être psychique; l'arrivée de la lumière du jour et la possibilité de regarder dehors revêtent une importance particulière.

L'intensité de l'éclairage du local devrait se situer entre 300 et 500 Lux. Les personnes d'un certain âge et celles qui souffrent de troubles de la vue ont besoin de plus de lumière.

Les locaux de travail ne doivent pas disposer seulement d'un éclairage artificiel, mais aussi de possibilités d'obscurcissement telles que les stores à lamelles.

Normalement, l'éclairage naturel ne suffit pas pour un éclairage de local approprié. Les jours ensoleillés, la lumière du jour atteint des valeurs qui vont jusqu'à 10 000 Lux; en revanche, quand le ciel est nuageux, les valeurs lumineuses demeurent sensiblement inférieures à celles qui sont nécessaires pour travailler agréablement.

C'est pourquoi les locaux de travail doivent disposer non seulement d'un éclairage artificiel, mais aussi – ce qui est particulièrement important du côté ensoleillé des bâtiments – de possibilités d'obscurcissement. Les stores à lamelles, par exemple, conviennent particulièrement, car ils permettent une adaptation graduelle aux conditions de lumière.

Un éclairage pauvre en contrastes est important pour travailler agréablement. Si la capacité d'adaptation des yeux est exagérément sollicitée, des phénomènes de fatigue en résultent.

Un éclairage pauvre en contrastes est important pour travailler agréablement. L'œil humain est, certes, très adaptable, mais si on abuse de cette faculté il peut en résulter des phénomènes de fatigue. L'œil n'est pas capable d'accommoder de manière satisfaisante les fortes fluctuations de luminosité simultanées. Quand, par exemple, le document se trouve dans la pénombre mais qu'une fenêtre claire se trouve au bord du champ visuel, la pupille n'est plus en état de s'adapter suffisamment pour compenser les luminosités contraires.

Un large éclairage diffus, de faible luminance, permet d'obtenir une lumière sans ombre et pauvre en contrastes.

Pour obtenir, également avec l'éclairage artificiel, un éclairage aussi pauvre en contrastes et en ombres que possible, il est recommandé d'installer un éclairage diffus à grande surface et de faible luminance. Ce genre d'éclairage est réalisé au moyen de tubes fluorescents, groupés selon la dimension des locaux en rangées de luminaires. En outre, les luminaires doivent être protégés afin d'éviter les forts contrastes et les reflets.

Les luminaires suivants favorisent un éclairage agréable:

- Les plafonniers à grille, qui diffusent largement la lumière grâce à des réflecteurs judicieusement disposés.
- Les plafonniers à lumière indirecte, ou directe/indirecte: les premiers diffusent la lumière exclusivement par le plafond, les seconds envoient directement une petite partie de lumière (p. ex. au travers de tôles perforées).
- Luminaires à pied à lumière indirecte.

Dans l'éclairage indirect, la couleur du plafond est d'une importance décisive. Les plafonds multicolores ou sombres absorbent trop de lumière, et donnent en outre à la lumière restante une couleur désagréable.

Dans les locaux de travail, les tubes fluorescents sans abat-jour, les luminaires en baquet, les luminaires à grille argentée à éclairage direct vers le bas, les luminaires recouverts de verre opaque et les lampes à incandescence nues ne conviennent pas.

En complément à l'éclairage de la pièce, il est recommandé selon les circonstances d'installer aussi un éclairage du poste de travail permettant d'éclairer séparément la surface de travail. Mais ce dispositif devrait servir exclusivement de complément, et non remplacer l'éclairage du local, sans quoi les contrastes entre clair et obscur deviennent trop forts.

## Couleur et surfaces

Mais le bon éclairage n'est pas tout, car des reflets et réflexions irritants peuvent encore être suscités par les matériaux des diverses surfaces dans l'environnement de travail. En particulier à l'écran de l'ordinateur, les réflexions de lumière peuvent être extrêmement gênantes. Ces phénomènes peuvent être causés par des images sous verre, des surfaces de plastique très brillantes, des tables en verre, des meubles de métal, etc. C'est pourquoi il faudrait prendre en compte de tels aspects lors de l'aménagement du bureau. De manière générale, les surfaces mates suscitent moins de problèmes que les surfaces brillantes. En raison de la lumière réfléchie, mieux vaut que les parois et les plafonds soient de couleur claire.

Toutefois, un environnement de travail trop stérile et uniforme exerce des effets négatifs sur l'ambiance, et l'orientation est plus difficile dans les environnements ton sur ton. La couleur crée la bonne humeur dans une pièce, bien qu'il ne faille pas exagérer non plus avec la multiplicité des couleurs. Les surfaces relativement grandes, en particulier, ne devraient pas trop contraster en luminosité. En revanche, il n'y a rien à objecter aux petites touches de couleur – aussi longtemps qu'elles ne deviennent pas envahissantes, car à ce moment elles risquent de susciter l'agitation plutôt que la bonne humeur.

L'éclairage du poste de travail ne devrait être installé qu'en complément, et non remplacer celui de la pièce.

**Conseil:** placez-vous devant l'écran éteint. Essayez, par des mesures appropriées (obscurecissement, modification de la lumière, déplacements de meubles et de tableaux décoratifs) de réduire au minimum les reflets et réflexions que vous distinguez.

# Climat des locaux



Une condition importante au bien-être et à une bonne prestation de travail est un climat agréable. Les cinq facteurs ci-après déterminent la qualité du climat:

- la température de l'air,
- la température des surfaces enveloppantes,
- l'humidité de l'air,
- la circulation de l'air,
- la qualité de l'air.

## Température

La température idéale pour les activités assises est, en hiver, de 20 à 21 degrés et, en été, de 20 à 24 degrés Celsius. S'il fait plus froid, on commence à se refroidir et à avoir envie de bouger. Mais, la plupart du temps, les bureaux sont surchauffés, ce qui provoque la fatigue; la concentration et la performance baissent.

Une pièce trop fortement chauffée provoque la fatigue. Etant donné qu'ils contribuent au réchauffement, les appareils techniques devraient être placés à l'extérieur de la pièce, ou déclenchés quand ils ne sont pas utilisés.

**Conseil:** si vous avez toujours l'impression que cela ne sent pas bon dans le bureau, ce n'est pas forcément la faute de vos collègues. Une sensibilité accrue aux odeurs signale la plupart du temps que la température de la pièce est trop élevée.

Les écrans, photocopieuses et autres appareils de bureau peuvent contribuer au réchauffement. C'est pourquoi, en particulier quand on installe plusieurs appareils dans des locaux exigus, il importe de veiller à ce que ceux-ci se distinguent par un dégagement de chaleur réduit au minimum. Dans la mesure du possible, il est également judicieux de placer les appareils à l'extérieur de l'espace de travail proprement dit, car on évite ainsi non seulement la diffusion de chaleur, mais aussi le bruit causé par les appareils. On peut aussi empêcher le rayonnement de chaleur et, en même temps, économiser de l'énergie en déclenchant les appareils quand on ne les utilise pas. Aujourd'hui, il existe aussi une multitude d'appareils munis d'un mode dit stand-by; l'application correcte de ce système permet de diminuer dans une mesure sensible tant la consommation d'énergie que le rayonnement de chaleur.

La chaleur peut aussi résulter du rayonnement solaire; c'est pourquoi une bonne protection contre le soleil devant les fenêtres est importante. Le droit à la protection contre un ensoleille-

ment excessif est également consigné dans l'ordonnance 3 relative à la loi sur le travail.

Ce n'est pas seulement la température de la pièce qui est importante pour le bien-être, mais aussi celle des surfaces enveloppantes, qui ne devrait pas s'écarter de plus de 2 à 3 degrés de la température ambiante. Des surfaces de parois et de fenêtres froides créent aussi un climat désagréable, tout comme les sols froids, par exemple les sols de pierre ou de béton.

Les installations de climatisation et de ventilation ne posent généralement pas de problèmes, pour autant qu'elles soient correctement réglées et entretenues. Toutefois, les appareils mal ajustés peuvent susciter des problèmes. On parle aussi dans ce contexte du «sick building syndrom». Des signes typiques montrant que la ventilation n'est pas au point sont les yeux irrités, les maux de tête, la fatigue, les irritations de la gorge ou du nez, et les refroidissements fréquents. Ces troubles se manifestent, d'une part, quand les filtres ne sont pas assez souvent changés et que, de ce fait, l'installation de climatisation ne purifie pas l'air et diffuse des bactéries et de la poussière dans le bâtiment. D'autre part, il peut y avoir un mauvais réglage des installations. Les conséquences en sont les courants d'air, une humidité désagréablement élevée ou basse, ou une température inadéquate de la pièce.

## Humidité de l'air

Une humidité suffisante de l'air prévient les phénomènes de dessèchement des muqueuses des voies respiratoires. En outre, elle contribue à empêcher la constitution de champs électriques importants (par les appareils électriques). En été, l'humidité naturelle de l'air se situe généralement à un niveau agréable entre 40 et 60 pour cent. En hiver, en revanche, elle peut être sensiblement plus basse; dans ce cas, il est bon de remédier à la situation au moyen d'un humidificateur.

## De l'air frais – mais pas de courants d'air

Les processus de travail et les personnes qui se trouvent dans le bureau (sécrétion d'odeurs, émission de chaleur, etc.), de même que les impuretés qui arrivent de l'extérieur altèrent l'air

**Conseil:** lorsque le sol est froid, un tapis sous les pieds peut, selon les circonstances, faire des miracles car, dans les activités assises, c'est surtout le froid aux extrémités inférieures qu'on ressent comme particulièrement désagréable.

Yeux irrités, maux de tête, fatigue, irritations de la gorge ou du nez et refroidissements fréquents peuvent être des signes que la ventilation n'est pas au point.

Une humidité de l'air suffisante prévient les phénomènes de dessèchement des muqueuses des voies respiratoires et empêche la constitution de champs électriques.

Aérer régulièrement n'est pas nécessaire seulement dans les pièces où on fume: il est impératif de procéder à une vigoureuse aération, ou de garder une fenêtre en position inclinée.

ambiant. Il faut donc le changer régulièrement. Dans de nombreux bâtiments modernes, une installation de climatisation assume cette tâche; si ce n'est pas le cas, il convient d'aérer régulièrement. En règle générale, on compte que le besoin d'air frais par personne et par heure dans une pièce est d'à peu près 30 mètres cubes. Là où il y a des gens qui fument, l'air s'altère environ une fois et demie plus vite que dans les bureaux de non-fumeurs.

Lorsqu'on aère manuellement, il y a deux possibilités: faible aération permanente (fenêtres en position inclinée), ou vigoureuse aération à fond. Dans le cas des fenêtres en position inclinée, il faut veiller à éviter les courants d'air. Lorsque l'air est froid, les courants d'air sont sources de douleurs dans la nuque et de refroidissements. En outre, en hiver, l'aération permanente augmente sensiblement la consommation d'énergie. C'est pourquoi il est recommandé d'aérer à fond le bureau de manière périodique.

## Fumer

Le tabagisme passif n'est pas seulement générateur de cancer, il peut aussi perturber la sensibilité aux odeurs et déclencher des irritations des yeux et des muqueuses. C'est pourquoi l'article 6 de la loi sur le travail engage l'entreprise à prendre toutes les mesures de protection de la santé dans le cadre des possibilités de l'exploitation. Cela signifie que si vous ne travaillez pas dans un restaurant ou dans un domaine ouvert au public, vous avez droit à un poste de travail sans fumée.

**Conseil:** si vous êtes gêné(e) par la fumée de vos collègues, essayez de trouver une solution par accord mutuel. Si cela ne marche pas, vous pouvez aussi faire pression. La loi est de votre côté.

Toujours plus d'entreprises prennent cela en compte aujourd'hui et interdisent en principe de fumer dans les bureaux où se trouvent plusieurs personnes. En compensation, on trouve toujours plus fréquemment aussi des zones fumeurs spécialement aménagées. Au reste, ces dispositions protègent non seulement les non-fumeurs et non-fumeuses, mais aussi les fumeurs et les fumeuses qui sont incités ainsi à limiter sensiblement leur consommation de tabac.

# Bruit

«On appelle bruit un son quelconque qui peut porter atteinte à la santé des personnes ou les importuner, endommager des choses ou causer des inconvénients économiques», nous dit le dictionnaire. Certes, on ne travaille pas au bureau avec un marteau pneumatique; pourtant, même un niveau de bruit relativement faible influence parfois le bien-être et la performance. Le bruit porte atteinte à la communication interpersonnelle et à la concentration. Certes, le bruit n'est pas la cause unique d'atteintes à la santé telles que la nervosité et les troubles du sommeil. Mais, ajouté à d'autres facteurs de perturbation, il peut être la célèbre «goutte d'eau qui fait déborder le vase».

Le bruit sur le lieu de travail se compose de deux facteurs: d'une part, des bruits étrangers qui viennent de l'extérieur ou de locaux voisins, et d'autre part, du bruit de l'exploitation causé par les personnes et les machines dans le bureau. La valeur de référence de la limite supérieure du bruit dans les bureaux est le niveau de bruit permanent équivalent (valeur moyenne de l'énergie acoustique pour une durée déterminée) à 55 décibels. Mais le fait que les différents bruits soient ressentis comme du bruit proprement dit, c'est-à-dire comme un élément désagréable, ne dépend pas seulement des décibels.

Plus l'environnement est bruyant dans une pièce, plus l'effort mental nécessaire pour exécuter une tâche est grand. Si un travail impliquant des exigences de concentration élevées doit être exécuté pendant assez longtemps dans des conditions aussi pénibles, la capacité de performance baisse et la fatigue s'accroît. Les personnes qui doivent accomplir des tâches impliquant une grande concentration pendant une longue durée sont plus sensibles au bruit que lorsqu'il s'agit d'accomplir des travaux de bureau simples, à caractère répétitif. De même, les pointes de bruit soudaines qui se distinguent du contexte général des bruits interrompent et troublent la concentration: la personne plongée dans son travail sursaute, et détourne son attention de sa tâche pour s'intéresser à la source de bruit.

Certes, il n'y a pas autant de bruit au bureau que sur un chantier. Mais déjà un niveau de bruit relativement faible peut porter atteinte à la communication interpersonnelle et à la concentration.

Le bruit sur le lieu de travail se compose de deux facteurs: les bruits étrangers venus de l'extérieur et le bruit de l'exploitation dans le local.

Plus le bruit est fort, plus l'effort mental pour exécuter une tâche est grand. Les travaux exigeant une forte concentration ont besoin de plus de calme que les simples travaux répétitifs.

Les conversations dans le bureau ne dérangent pas en premier lieu du fait de leur intensité sonore, mais avant tout quand elles ne contiennent pas d'informations utiles pour les auditeurs.

Les conversations entre collègues dans le même bureau peuvent également être source de distraction: à cet égard, ce n'est pas l'intensité sonore qui est déterminante – les conversations à un mètre de distance atteignent des pointes de 60 à 75 décibels – mais le contenu de l'information. Lors d'enquêtes, environ 50 pour cent des employés travaillant dans des grands bureaux ont indiqué comme source de perturbation la plus grave les conversations des autres. Une conversation est ressentie comme gênante en particulier quand elle ne contient pas d'informations utiles ou intéressantes pour l'auditeur ou l'auditrice.

## Musique ou tapage?

Ce qui, pour l'un, est de la musique est ressenti par d'autres comme tout simplement du tapage et du bruit. Les préférences pour des musiques très différentes influencent l'impression de gêne que suscite la radio du voisin. Il est certain que, dans le cas d'un travail monotone et répétitif, qui exige peu d'effort intellectuel, la musique peut avoir un effet stimulant et accroître la capacité de performance. Mais pour les tâches qui exigent une concentration élevée, la musique distrait. Les radios qui fonctionnent dans des bureaux où travaillent plusieurs personnes peuvent susciter des problèmes: à cause du niveau de bruit encore accru, à cause de tâches impliquant des exigences de concentration diverses, et à cause du style de musique. De la musique, et si oui laquelle, et quand? La question ne peut être résolue que par un dialogue entre collègues de bureau.



La question de savoir quel bruit est tolérable et quel bruit est déjà dérangeant est subjective. Si les uns se sentent dérangés par le bruit de la rue, d'autres n'y prêtent guère attention. Souvent aussi, la relation personnelle avec la personne qui cause le bruit joue un rôle: si elle sympathique, on se sent moins gêné que par quelqu'un qu'on n'aime pas.

### Comment limiter les bruits importuns:

- Ne pas installer des appareils et machines bruyants (p. ex. certaines imprimantes, photocopieuses, etc.) au voisinage du poste de travail; le mieux est d'installer ces appareils à l'extérieur du bureau proprement dit.
- Caser les ordinateurs de PC sous le bureau (bruit du ventilateur).
- Convenir, avec les collègues, de «plages de silence» pour les travaux exigeant une concentration particulière.
- Un regroupement des postes de travail, des mesures d'organisation du travail ou aussi des mesures architecturales (plafonds et parois absorbant le son) peuvent également contribuer à résoudre le problème du bruit.

# Charges psychiques

L'aménagement ergonomique du poste de travail est un élément à prendre en compte pour que le travail ne porte pas atteinte à la santé. Les aspects psychiques et sociaux contribuent aussi à déterminer la mesure dans laquelle les employés se sentent à l'aise et motivés dans leur travail. Les facteurs psychiques jouent un rôle toujours plus important dans la vie professionnelle: parmi les personnes interrogées dans le cadre de l'étude sur le stress menée par le seco, pratiquement une sur trois estime que son travail entraîne pour elle une charge psychique (cf. page 7).

On établit une distinction entre charge et stimulation. Les charges psychiques sont des facteurs (objectifs) qui exercent leur influence sur une personne à partir de l'extérieur; la réaction à cela est la stimulation de l'intéressé(e). Le fait qu'une charge soit ressentie comme trop forte est subjectif et dépend de la situation individuelle et des possibilités de récupération personnelles. La stimulation a des côtés tout à fait positifs, car les exigences posées à une personne sont nécessaires à son développement personnel et sont source d'apprentissage. Il s'agit de trouver un moyen terme entre exigences exagérées et insuffisantes: si la personne est exagérément sollicitée par les charges psychiques, elle déploie une activité excessive génératrice de stress, qui conduit à long terme à des troubles physiques ou psychiques. Une stimulation insuffisante entraîne l'ennui et la monotonie. Dans les deux cas, les conditions de performance individuelles sont trop peu prises en compte.

On distingue notamment parmi les **charges psychiques** les plus importantes:

- Le surmenage quantitatif: le volume de travail, du fait de son ampleur, ne peut être maîtrisé que par des efforts démesurés et des heures supplémentaires.
- Le surmenage qualitatif, mental: la qualification n'est pas suffisante pour maîtriser les tâches.
- Les contraintes liées au poste de travail: trop de monotonie ou, inversement, concentration continue excessive, forte pression de la responsabilité.

Les entreprises doivent veiller non seulement à la santé physique de leurs employés, mais aussi à leur santé psychique et à leur intégrité personnelle (voir «Bases juridiques», page 8).

Les charges psychiques sont des facteurs objectifs qui agissent sur une personne. La réaction à ces charges, ou stimulation, est subjective et différente selon les individus. Une stimulation excessive conduit au stress, une stimulation insuffisante débouche sur l'ennui et la monotonie.

- Le manque de temps et la pression des délais: délais impératifs, flux excessif d'informations simultanées.
- Mauvaises conditions de travail psychosociales: situations de conflit entre personnes; reconnaissance insuffisante de la prestation personnelle; communication difficile; menace sur le poste de travail; domaine de responsabilité mal défini; manque de possibilités de perfectionnement et de promotion; informations insuffisantes sur la planification, l'organisation et les résultats du travail.
- Les influences extérieures (bruit, vibrations, lumière, air, etc.) peuvent également porter atteinte à la condition psychique.

En plus de ces facteurs, le respect de la personnalité est extrêmement important et sa protection est expressément prévue dans la loi sur le travail. On range en particulier parmi les **atteintes à l'intégrité personnelle**:

- les discriminations fondées sur le sexe, la race ou la religion,
- le mobbing,
- le harcèlement sexuel.

Les «forces de défense» qu'une personne peut opposer à toutes les charges psychiques sont, comme nous l'avons vu, très différentes selon les individus. Selon les cas, les troubles physiques ou psychiques se manifestent plus ou moins tôt ou tard. Ils vont des affections au squelette et aux muscles – diverses études ont mis en évidence un rapport significatif entre le stress et les douleurs dans les zones du dos et de la nuque – au «burn-out syndrom», l'épuisement mental et physique complet.

Un bon aménagement ergonomique du poste de travail et une amélioration de l'organisation du travail peuvent remédier à cela en diminuant les charges psychiques et en favorisant le bien-être, la satisfaction au travail et la motivation, ainsi qu'un bon climat d'entreprise. Même des phénomènes indésirables tels que le mobbing se manifestent alors moins fréquemment.

D'autre part, l'attention portée à la santé individuelle devient toujours plus importante: maîtrise du stress et exercices de détente, compensation sportive et alimentation saine contribuent à renforcer les «mécanismes individuels de défense» (on trouvera des conseils à ce sujet au chapitre «Relaxation, mouvement et prophylaxie»).

Les atteintes à l'intégrité personnelle telles que les discriminations, le mobbing ou le harcèlement sexuel constituent aussi des charges psychiques.

Des mesures d'organisation du travail peuvent diminuer les charges psychiques et, ainsi, prévenir les maladies. Mais les stratégies individuelles telles que la maîtrise du stress prennent aussi toujours plus d'importance.

## Stress

Dans la vie quotidienne au bureau, le mot «stress» est l'un des termes qu'on entend le plus souvent. Quand on a beaucoup de travail à terminer dans un délai très court, on parle de stress. Si on est en colère, le mot monte vite aux lèvres, et bien des collègues de bureau l'utilisent aussi volontiers pour faire comprendre aux autres combien ils sont importants et indispensables. La médecine entend par stress (de l'anglais «distress», qui suggère l'idée d'épreuve, d'épuisement) un type de réaction que les animaux et les êtres humains manifestent face à une sollicitation élevée. Cette réaction est liée à une poussée d'adrénaline et à d'autres manifestations physiques qui placent l'intéressé(e) en situation de réagir plus vigoureusement. Dans certaines situations, par exemple lors d'un problème difficile de circulation routière ou de travail qui exige une grande attention et une capacité de performance particulière, le stress limité dans le temps est donc une réaction tout à fait saine. En revanche, le stress permanent peut entraîner de multiples atteintes à la santé. La Suva définit le stress malsain, à éviter dans la mesure du possible, comme «un état désagréable d'excitation et de tension permanentes, provoqué par une tâche ou une exigence que l'employé(e) n'est pas sûr(e) de pouvoir effectivement assumer.»

Ce n'est pas seulement la santé personnelle qui souffre du stress, mais aussi la prestation de travail: les mouvements deviennent imprécis, les contrôles sont négligés, le climat des relations interpersonnelles se détériore, les mauvaises décisions s'accumulent. Le Secrétariat d'Etat à l'économie (seco) a calculé que le stress coûte à l'économie suisse 4.2 milliards de francs par an. Il est donc dans l'intérêt des entreprises de réduire au minimum les facteurs de stress possibles. Mais avant de courir vers votre supérieur(e) pour lui demander de faire quelque chose contre votre stress, il vous faut commencer par en localiser les causes. Le tableau ci-après pourra vous y aider. Chacun des facteurs de stress ne va pas obligatoirement déclencher le stress, mais chacun peut le faire. Plus les facteurs de stress qui se manifestent sont nombreux, plus il est vraisemblable que le stress va se manifester, puis souvent aussi se diffuser dans d'autres secteurs de la vie et du travail.

Les animaux et les hommes réagissent par le stress à une stimulation accrue. Limité dans le temps, le stress n'est pas nuisible; en revanche, le stress permanent peut entraîner des problèmes de santé.



Le stress coûte cher à l'économie suisse: 4.2 milliards de francs par an. Pour des raisons économiques, il est indiqué de réduire au minimum les facteurs susceptibles de déclencher le stress.



Chacun de ces facteurs de stress ne déclenche pas obligatoirement le stress, mais il peut le faire. Plus les facteurs de stress qui interviennent sont nombreux, plus il est vraisemblable que le stress va se manifester.

### **Facteurs de stress au poste de travail:**

- trop grand volume de travail
- tâches trop compliquées
- instructions ou attentes peu claires
- domaines de responsabilité peu clairs
- trop peu de liberté d'action et de décision
- sollicitations physiques excessives (bras, yeux, etc.)
- crainte de perdre le poste de travail
- pression concurrentielle
- pas de réactions, ou réactions toujours négatives à la prestation de travail individuelle
- (trop) lourde responsabilité
- dérangements et interruptions fréquents
- préparation insuffisante au travail, mauvaise coordination
- pas de pauses, ou trop peu
- conditions de travail en équipe défavorables
- trop grandes nuisances ambiantes (bruit, climat du bureau, etc.)
- conflits avec les supérieurs
- conflits avec les clients
- autres causes, à savoir: .....

### **Facteurs de stress dans le domaine privé:**

- conflits avec le ou la partenaire
- conflits avec les enfants
- conflits avec les amis
- charges multiples (profession, foyer, éducation, etc.)
- soucis financiers
- trop d'activités (hobbies, sport, associations, etc.)
- manque de contacts sociaux
- autres causes, à savoir: .....

Comme on le voit, les causes possibles du stress sont extrêmement diverses. Certaines peuvent être combattues par des stratégies claires. Par exemple, les chapitres de cette brochure consacrés à l'installation, au travail à l'ordinateur, etc. montrent comment on peut remédier avec succès aux facteurs de stress physiques. De même, un investissement exagéré dans les activités de loisirs est relativement facile à réduire, même si cela implique toujours une renonciation.

Les autres facteurs de stress sont plus ou moins difficiles à éliminer. C'est pourquoi il est d'autant plus important de supprimer

le stress là où on peut le faire relativement facilement. Car, de manière générale, le stress a de nombreuses causes qui interviennent en même temps.

La confrontation aux facteurs de stress dans l'environnement de travail peut aussi conduire à des décisions difficiles et désagréables. Au pire, on doit admettre qu'on n'est pas en mesure de venir à bout du travail attribué. Une demande de réduction du mandat ou de la responsabilité ou, dans le cas extrême, la résiliation sont, certes, des démarches pénibles mais, si on regarde les choses à long terme, bien préférables à une vie de stress permanent, avec les effets négatifs qui en résultent pour l'équilibre intérieur et la santé.

### Tirer parti des ressources

Une personne victime du stress aggrave souvent la situation par son propre comportement. On oublie, face à un gros travail, de le planifier sagement, on contribue à la tension du climat dans l'entreprise ou dans le service, on néglige sa propre santé.

Dans les domaines ci-après, on peut progresser sensiblement par des moyens relativement simples:

- **Planification:** précisément parce qu'on a beaucoup à faire, il vaut la peine de commencer par une phase de planification. Que prescrit le mandat? Que comporte-t-il? Qu'est-ce qui n'en fait pas partie? Tout est-il clair (si ce n'est pas le cas, demander des précisions)? Dans quel délai le mandat doit-il être exécuté? Tous les documents et matériels nécessaires sont-ils à portée de main? Dois-je collaborer avec d'autres personnes? Sont-elles disponibles quand j'ai besoin d'elles? S'il y a tant de travail que vous courez le risque de ne pas pouvoir l'exécuter en totalité, il vaut la peine en outre de répartir les tâches en trois catégories – à faire impérativement, en principe, si possible – et de les accomplir dans cet ordre. La planification ne prend du temps qu'en apparence. A long terme, elle aide à éviter les vides inutiles et les surprises fâcheuses, et ainsi à réduire le stress.
- **Communication:** quand on est stressé, on oublie souvent de communiquer. A la charge de travail vient s'ajouter ainsi la détérioration du climat de l'entreprise. Il est donc important de parler en temps utile les uns avec les autres et d'aborder les problèmes assez tôt. Peut-être votre supérieur(e) n'a-t-il ou

Les différents facteurs de stress ne peuvent être tous éliminés facilement. Il est par conséquent important, dans un premier temps, de s'attacher à ceux qu'on peut éliminer relativement simplement.

Celui qui perd la tête à cause du stress ne fait que détériorer encore sa propre situation. C'est pourquoi il est important de définir des stratégies claires de planification et de communication.

Dans le pire des stress, pensez aussi à vous et à votre santé.

Relaxation, mouvement et alimentation saine diminuent le stress et augmentent votre énergie.

n'a-t-elle pas conscience de la difficulté et de l'ampleur du mandat qui vous a été confié. Dans la mesure où les problèmes sont abordés assez tôt, ils peuvent encore être résolus dans une atmosphère constructive. Mais quand le délai de remise du travail s'approche, les intéressés sont de plus en plus tendus; en outre, selon les circonstances, il ne reste plus assez de temps pour trouver une solution satisfaisante. Il importe aussi que la communication soit faite avec ménagement: préférez les messages avec «je» plutôt qu'avec «tu» (par exemple: «Je ne peux pas me concentrer quand je suis constamment interrompu(e)» plutôt que «Tu me vas sur les nerfs avec tes perpétuelles interruptions»). Informez-vous avant de porter un jugement. Peut-être y a-t-il une bonne raison de fixer un délai aussi court, peut-être aussi vos supérieurs ou vos collègues se montreront-ils prêts à faire des concessions, ou tout au moins à faire preuve de compréhension. Mais ils ne peuvent agir ainsi sans perdre la face que si vous demeurez correct(e).

- **Santé:** dans le pire des stress, pensez toujours aussi un peu à vous. Mangez comme il faut, accordez-vous des moments de détente, préoccupez-vous de votre forme physique. Vous rattraperez amplement le temps «gaspillé» pour une promenade de midi par une capacité de performance accrue (cf. chapitre «Relaxation, mouvement et prophylaxie»).

## Mobbing et harcèlement sexuel

Des litiges et des conflits se produisent dans le meilleur des lieux de travail, et souvent alors les disputes tournent à la petite guerre quotidienne. Le spécialiste suédois du travail Heinz Leymann a baptisé «mobbing» (de l'anglais «to mob» = apostropher, assaillir, assiéger) le terrorisme psychique systématique sur le lieu de travail. Selon lui, le mobbing est une situation dans laquelle une personne ou un groupe de personnes exercent pendant assez longtemps une énorme pression psychique sur un individu à son poste de travail.

On appelle mobbing le terrorisme psychique systématique au poste de travail. Les personnes touchées sont victimes pendant longtemps et de manière répétée de pressions psychiques, et souvent aussi de violences physiques.

On n'entend donc pas par mobbing un conflit unique, mais la confrontation, le fait d'importuner, le mépris de la personnalité, et le caractère fréquent et répété des attaques pendant une durée assez longue. Le choix d'un bouc émissaire dans l'entreprise est arbitraire et ne dépend pas du niveau hiérarchique.

Selon Leymann, une personne sur quatre est victime du mobbing au moins une fois dans sa vie professionnelle.

Leymann a défini 45 actes spécifiques de mobbing répartis en cinq groupes principaux. Les attaques touchent:

- les possibilités de se confier: p. ex. la limitation de la communication, les menaces, le refus de contacts sociaux, la critique permanente, les cris allant jusqu'aux invectives;
- les relations sociales: p. ex. l'exclusion de la communication, la mise à l'écart, on est traité comme si on était «transparent»;
- la considération sociale: p. ex. on colporte des rumeurs, on parle avec malveillance dans le dos des personnes en cause, on ridiculise leurs qualités ou attitudes personnelles;
- la qualité de la situation professionnelle ou de vie: p. ex. par l'attribution de tâches dépourvues de sens, ou qui sont largement inférieures ou supérieures à leurs qualifications, ou par le fait qu'on ne confie plus aucune tâche aux personnes en cause;
- la santé: p. ex. par la menace ou l'exercice de la violence physique, les actes de harcèlement sexuel, les dommages matériels à la maison ou au poste de travail des personnes en cause.

Le spécialiste suédois du travail Heinz Leymann a défini 45 actes spécifiques de mobbing. Le choix des victimes est arbitraire, et indépendant du niveau hiérarchique.

Le mobbing se déroule par phases: à la suite de conflits quotidiens non résolus, des actes de mobbing sont commis, dans un environnement d'entreprise qui demeure passif. Finalement, les cadres responsables interviennent dans l'affaire, le cas devient «officiel»; mais les victimes du mobbing ne peuvent pratiquement plus se défendre, du fait de leur marge de manœuvre limitée et des solutions souvent seulement «pour la forme» qui sont proposées. Le processus du mobbing culmine dans l'exclusion des victimes du service, de l'entreprise ou de la vie professionnelle.

Le processus du mobbing se déroule par phases: les conflits quotidiens non résolus peuvent conduire à l'exclusion de la vie professionnelle.

Nul ne sort sans dommage d'un processus de mobbing. Les absences pour cause de maladie deviennent plus fréquentes. Aux affections physiques les plus diverses (troubles respiratoires, maux de tête, d'estomac et de dos) viennent s'ajouter les problèmes psychiques qui se manifestent dans les troubles du sommeil, la dépression, l'état d'angoisse, voire la tentative de suicide.

Nul ne sort d'un processus de mobbing sans atteintes à sa santé.

La structure d'organisation, la culture d'entreprise, la dynamique de groupe et le comportement des cadres responsables sont des facteurs qui influencent les possibilités de manifestation du

Une culture de communication ouverte contribue à faire échec au mobbing.

mobbing. Une enquête commune de la section de Zurich de la SSEC et du Schweizerischer Beobachter a montré que les hiérarchies, la division extrême du travail, la bureaucratie et le style de direction autoritaire favorisent les actes de mobbing. En revanche, la cogestion, la responsabilité, le travail en équipe et les portes ouvertes agissent contre le mobbing.

Prévenir et empêcher le mobbing font partie des tâches de direction. Des mesures telles que la discussion sur le mobbing, la sensibilisation et la formation des supérieurs, la démonstration de stratégies de maîtrise des conflits, une information et une communication améliorées, ou un règlement d'entreprise mentionnant les comportements indésirables et définissant des procédures de règlement des conflits peuvent contribuer à empêcher que le mobbing ne se produise «simplement».

Les moyens de venir à bout du mobbing dépendent de la phase du processus (cf. Schüpbach/Torre: «Mobbing verstehen – überwinden – vermeiden»): le dépistage précoce – faut-il agir contre le mobbing et, si oui, de quelle manière? – ainsi que la prévention doivent empêcher que les conflits ne débouchent sur le mobbing. L'objectif des mesures de prévention est d'aiguiser la prise de conscience du mobbing et de développer la capacité de tous les employés à régler des conflits. L'intervention dans un processus de mobbing en cours vise à trouver une solution, pour laquelle l'aide de professionnels extérieurs est généralement nécessaire. La détection précoce, la prévention et l'intervention font partie des tâches de direction, car seules des conditions cadres d'organisation générale permettent de créer un climat de travail exempt de mobbing.

Comment les personnes intéressées peuvent-elles se défendre? Cela dépend de la phase dans laquelle se trouve le processus du mobbing; si celui-ci est établi, il est recommandé de demander une aide extérieure.

- En cas de conflit, réagissez immédiatement, au besoin par écrit.
- Tenez un journal. Documentez tout: noms, date, heure, genre d'incident, etc. Mentionnez aussi les éventuels témoins et, dans la mesure du possible, demandez-leur une confirmation écrite de l'incident.
- Mettez-vous en quête d'appui et d'aide: au cas où cela n'est plus possible dans la maison, vous devez impérativement recourir à une aide extérieure. La section de Zurich de la SSEC a créé à cet effet une société contre le stress psychosocial et le mobbing («Gesellschaft gegen psychosozialen Stress und Mobbing – GpsM»), qui peut vous aider en vous communiquant les adresses de spécialistes ou de groupes d'auto-assistance. Vous trouverez son adresse à la page 61.
- Le service juridique de la SSEC est prêt à vous aider à éclaircir les aspects juridiques. Les conseils sur les questions de droit du travail sont gratuits pour les membres des sections.

- Même si vous n’êtes pas touché(e), défendez-vous contre le mobbing sur le lieu de travail! Car le mobbing se produit parce qu’on le tolère et que l’environnement de l’entreprise demeure passif.

### **Harcèlement sexuel**

Les victimes du harcèlement sexuel sont en premier lieu les femmes, indépendamment de l’âge, de l’état civil, de l’apparence physique, de la formation ou de la position professionnelle. On qualifie de harcèlement sexuel toute action à connotation sexuelle qui n’est pas désirée par une des personnes en cause. Il s’agit de comportements qui ont pour effet de dévaloriser les femmes ou les hommes.

On appelle harcèlement sexuel toute action à connotation sexuelle qui n’est pas désirée par une des personnes en cause.

Le harcèlement sexuel peut se manifester de différentes manières:

- remarques inconvenantes et gênantes,
- regards importuns,
- maximes sexistes,
- présentation, affichage et étalage de matériel pornographique,
- contacts physiques intempestifs,
- tentatives d’approche avec promesses d’avantages ou menaces de désavantages,
- allusions de nature sexuelle, dragage,
- chantage,
- obtention par la force de relations sexuelles,
- abus sexuels et physiques, contrainte, viol.

La loi fédérale sur l’égalité entre femmes et hommes (LEg, loi sur l’égalité) prévoit expressément, en son article 4, que le harcèlement sexuel sur le lieu de travail constitue une discrimination inadmissible: «Par comportement discriminatoire, on entend tout comportement importun de caractère sexuel ou tout autre comportement fondé sur l’appartenance sexuelle, qui porte atteinte à la dignité de la personne sur son lieu de travail, en particulier le fait de proférer des menaces, de promettre des avantages, d’imposer des contraintes ou d’exercer des pressions de toute nature sur une personne en vue d’obtenir d’elle des faveurs de nature sexuelle» (art. 4 LEg).

La loi sur l’égalité prévoit expressément que le harcèlement sexuel sur le lieu de travail constitue une discrimination inadmissible.

De même, le code des obligations prescrit en son article 328 que l’entreprise veille à ce que les travailleuses et les travailleurs ne soient pas harcelés sexuellement et qu’ils ne soient pas, le cas

Les entreprises doivent veiller à ce que les travailleuses et travailleurs ne soient pas harcelés sexuellement et que les victimes de harcèlement sexuel ne subissent pas d'autres inconvénients (art. 328 CO).

**Conseil:** vous pouvez vous défendre contre le harcèlement sexuel; le droit est de votre côté. Cherchez un appui à l'intérieur ou à l'extérieur de l'entreprise. En outre, vous êtes protégé(e) – également en tant que témoin – contre un licenciement par vengeance de l'entreprise si vous faites valoir vos droits.

échéant, désavantagés en raison de tels actes. L'entreprise n'a pas seulement le devoir d'agir contre les auteurs de harcèlement, mais aussi de prendre des mesures préventives destinées à empêcher celui-ci. Si elle manque à ce devoir et que les victimes réclament une indemnité, cela peut lui coûter cher.

Voici comment vous pouvez vous défendre contre le harcèlement sexuel:

- Réagissez immédiatement et informez clairement l'auteur du harcèlement, oralement et par écrit, que vous ne tolérez pas son comportement.
- Parlez-en à vos collègues de travail; on peut penser que d'autres femmes sont harcelées.
- Consignez par écrit et avec précision la date, l'heure, le lieu et le genre de harcèlement, ainsi que le nom de l'auteur du harcèlement. Essayez de trouver des témoins prêts à confirmer l'existence du harcèlement.
- Informez-vous pour savoir qui, dans l'entreprise, est l'interlocuteur compétent en cas de harcèlement sexuel, et expliquez-lui la situation.
- Essayez de savoir s'il existe, dans l'entreprise, un règlement sur le harcèlement sexuel.
- Adressez-vous à la commission du personnel, au groupe ou au bureau des femmes dans l'entreprise. Des services extérieurs peuvent aussi vous aider, par exemple le bureau des femmes d'une organisation d'employés, ou un bureau de l'égalité.
- Si le harcèlement ne cesse pas, adressez-vous à votre supérieur(e) et, si cela n'est pas possible, à la direction de l'entreprise (le mieux est de le faire par lettre recommandée).
- Informez-vous auprès du Service juridique de la SSEC sur les aspects juridiques de l'affaire (arrêt de travail, résiliation du contrat de travail, etc.). Les conseils en rapport avec le contrat de travail sont gratuits pour les membres des sections.
- Même si vous n'êtes pas touché(e), soutenez toute personne victime de harcèlement sur votre lieu de travail!

Les femmes qui font valoir leurs droits et se défendent à l'intérieur de l'entreprise ou devant le tribunal sont protégées contre le licenciement par vengeance pendant toute la procédure et jusqu'à six mois après la fin de celle-ci. La même disposition s'applique aux témoins.

# Relaxation, mouvement et prophylaxie

Position assise prolongée, mauvaise tenue, manque de mouvement, charges psychiques telles que le stress – tous ces facteurs influencent le bien-être et la santé. C'est pourquoi il est important de compenser ces charges et de renforcer les «capacités de défense» personnelles par des pauses, des exercices de relaxation, d'extension ou de mouvement, des activités physiques et une alimentation équilibrée. Vous trouverez dans ce chapitre, outre les dispositions légales concernant les pauses, de nombreux conseils et suggestions sur les possibilités d'organiser votre vie professionnelle quotidienne de manière plus «mobile» et plus saine. D'une part, les activités sportives durant les loisirs constituent une mesure préventive pour vous maintenir en bonne santé. D'autre part, il est important aussi de réduire les sollicitations physiques et psychiques de la vie professionnelle et privée.

Pauses, exercices de relaxation, d'extension ou d'assouplissement, compensation sportive durant les loisirs et alimentation équilibrée aident à faire face aux charges professionnelles et contribuent à maintenir la bonne santé.

Les toxicomanies et leur prophylaxie dans l'entreprise sont abordées plus loin dans ce chapitre. Les toxicomanies ont de nombreuses causes, tant privées que professionnelles. Mais leurs effets se manifestent toujours aussi sur le lieu de travail. La prophylaxie des toxicomanies dans l'entreprise est d'abord l'affaire des cadres, mais ce sont principalement les collègues de travail directs qui sont touchés.

## Pauses

Les pauses sont indispensables au maintien de la capacité de performance non seulement lors d'activités physiques, mais aussi dans les efforts «intellectuels». Plus la période durant laquelle la tête doit traiter des informations est longue, plus la performance mentale diminue. Lassitude, somnolence, faible envie de travailler, baisse de l'attention, diminution de la performance ou ralentissement de la réflexion sont quelques-uns des principaux symptômes de la fatigue. Outre l'intensité et la durée du travail, des facteurs d'environnement tels que la lumière, le climat ou le bruit jouent également un rôle, de même que les influences psychiques (pression des responsabilités, stress, conflits, etc.), les événements privés et l'alimentation.

Plus le temps durant lequel la tête doit traiter des informations est long, plus la prestation mentale diminue. Les pauses sont donc indispensables au maintien de la capacité de performance.

Il y a diverses formes de fatigue (cf. Etienne Grandjean: «Physiologische Arbeitsgestaltung»):

- fatigue des yeux par sollicitation du système de la vue,
- fatigue physique générale,
- fatigue intellectuelle ou mentale,
- fatigue des gestes ou fatigue nerveuse (consécutive à la charge excessive imposée aux fonctions psychomotrices),
- fatigue due à la monotonie du travail ou de l'environnement,
- fatigue chronique (burn-out, avec affections diverses).

A part la fatigue chronique, il s'agit de phénomènes de fatigue qui peuvent être compensés en grande partie par des périodes de récupération: pendant le repos nocturne, les loisirs, et tous les genres de pause au travail. Une personne fatiguée n'a plus envie de travailler; elle aspire à une pause. De manière générale, les enquêtes montrent que les pauses ont pour effet d'accroître et non de diminuer les prestations, car elles permettent d'éviter une fatigue excessive et d'éliminer périodiquement les symptômes de fatigue (cf. Grandjean). En outre, les pauses permettent de s'alimenter, de cultiver les contacts sociaux et, très fréquemment aussi, d'échanger des informations utiles.

La loi vous donne droit à des pauses dans la mesure suivante (art. 15 LT et art. 18 OLT<sub>1</sub>):

- un quart d'heure si la journée de travail dure plus de cinq heures et demie,
- une demi-heure si la journée de travail dure plus de sept heures,
- une heure si la journée de travail dure plus de neuf heures.
- Une tranche de travail excédant cinq heures et demie, sept ou neuf heures avant ou après une pause donne droit à une pause supplémentaire correspondante.
- En cas d'horaire variable tel que l'horaire de travail mobile, la durée des pauses est déterminée sur la base de la durée moyenne du travail quotidien.

Les pauses interrompent le travail en son milieu; toutefois, celles qui durent plus d'une demi-heure peuvent être fractionnées. Les pauses comptent comme travail (et sont donc payées) lorsque le travailleur n'est pas autorisé à quitter sa place de travail. Est réputé place de travail tout endroit où le travailleur doit se tenir

Pour compenser les phénomènes de fatigue, il faut des temps de récupération. Les pauses améliorent la capacité de performance en empêchant une fatigue excessive et en éliminant périodiquement les symptômes de lassitude.

**Conseil:** dans les conventions collectives de travail, les règlements d'entreprise ou les contrats de travail individuels, on peut aussi convenir de pauses plus longues. Informez-vous pour savoir si de telles dispositions généreuses existent sur votre lieu de travail.

pour effectuer le travail qui lui est confié, que ce soit dans l'entreprise ou en dehors.

Le commentaire de l'ordonnance 3 relative à la loi sur le travail (art. 23) recommande en outre de courtes pauses supplémentaires, organisées individuellement, en cas de travail à l'écran continu et intensif. Ces courtes pauses évitent un temps trop long sans changement de posture et une accumulation de gestes et mouvements répétitifs.

### Réfectoires et locaux de séjour

En règle générale, un réfectoire ou un local de séjour est utile pour les repas ou autres pauses dans chaque entreprise; dans les petites entreprises, on devrait aménager au moins une partie de local. Ces locaux doivent être agréables, donner une impression de calme et, autant que possible, offrir la vue sur l'extérieur. Si les employés apportent leurs propres repas – par exemple s'il n'existe pas de possibilité adéquate de restauration aux environs de l'entreprise – ils doivent disposer d'installations adéquates pour les entreposer et les réchauffer (p. ex. un réchaud). Les distributeurs automatiques de boissons chaudes ou froides ne sont, certes, pas prescrits par la loi, mais ils sont très appréciés en maints endroits. Il doit au moins exister à proximité de chaque poste de travail une «fontaine» ou de l'eau potable.

### Relaxez-vous!

Des exercices légers exécutés régulièrement contribuent déjà à réduire les tensions et ainsi à mieux résister au stress.

- Bâillez fortement de temps à autre! L'apport d'oxygène est augmenté, et en même temps les yeux sont humidifiés.
- Respirez à fond. La respiration abdominale facilite la détente (l'abdomen s'élève et s'abaisse). Placez vos pieds à plat sur le sol et tenez-vous assis(e), le dos bien droit.
- Respirez consciemment. Fermez les yeux et laissez sortir votre souffle.
- Le fait de respirer lentement détend et calme.
- Tendez consciemment vos muscles puis détendez-les: essayez une fois avec la main – faites le poing et exercez une pression toujours plus forte. Au bout de cinq à dix secondes, mettez fin à la tension. Vous pouvez faire cet exercice avec

**Les brochures de la SSEC** abordent en détail d'autres thèmes de droit du travail tels que l'horaire de travail, les heures supplémentaires, les vacances. Vous en trouverez la liste en page 66.



Respirer profondément de temps à autre – de modestes exercices de détente aident à éliminer le stress et les tensions.



Il n'y a pas de recette universelle pour savoir quelle méthode de détente est la meilleure pour telle ou telle personne. Un petit somme à midi peut aider autant que des exercices respiratoires réguliers ou une promenade, réelle ou imaginaire.

d'autres muscles (bras, jambe, épaules, etc.), et inclure aussi les yeux ou le visage (froncer le front).

- Faites une promenade imaginaire: fermez les yeux et pensez à un lieu agréable pour vous. Laissez cet endroit agir sur vous, rêvez de ses bruits, de ses odeurs, de ses couleurs.
- Sieste de midi: un petit somme pendant la pause de midi suscitera peut-être les railleries de vos collègues, mais vous rendra votre allant. Le «sommeil au bureau» ne doit pas durer trop longtemps et peut, en fait, se limiter à une «parenthèse de tranquillité» – la chaise de bureau servira de couchette (la plupart sont réglables de telle sorte qu'on puisse s'y installer commodément), et le pull fera un bon oreiller. Des salles de repos sont en voie d'installation dans les entreprises et à l'extérieur, afin de permettre aux travailleuses et aux travailleurs de se détendre durant les pauses de midi. Dix minutes peuvent déjà suffire pour aborder avec énergie le travail de l'après-midi.

Il n'y a pas de recette générale pour déterminer la meilleure méthode de relaxation pour vous. Peut-être retrouverez-vous votre énergie en faisant du jogging à midi, ou en laissant voguer vos pensées à l'écoute d'une mélodie classique (walkman) ou des bruits de la nature. Il y a, à côté de cela, de nombreuses autres possibilités de se détendre pendant les loisirs (yoga, training autogène, massages, hobby, sport, bain chaud le soir, etc.), qui vous aident à acquérir calme et équilibre dans votre vie quotidienne.

### Exercices pour les yeux

Avant tout si vous travaillez à l'écran, il est indiqué d'accorder de temps à autre une pause à vos yeux:

- Clignez des yeux régulièrement – cela humidifie les yeux. Fixer l'écran dessèche les yeux et suscite des rougeurs.
- Un bâillement profond contribue également à humidifier les yeux.
- Utilisez les moments où l'ordinateur traite des données pour porter votre regard au loin. Laissez vos yeux errer sur l'horizon.
- Couvrez vos yeux pendant deux minutes avec la paume de vos mains. Puis éloignez vos mains et ouvrez lentement les yeux.

- Pendant quelques secondes, fixez alternativement un objet placé à environ une demi-longueur de bras et un point plus lointain.
- Les massages du visage détendent la musculature du visage, et aussi les yeux: du milieu du front, descendez en mouvements tournants en passant par les pommettes jusqu'à l'articulation de la mâchoire. Massez la racine du nez avec trois doigts.
- L'entraînement de la vue peut contribuer à réduire, voire à éliminer, des douleurs telles que les maux de tête, les phénomènes de fatigue ou la sensibilité à la lumière.

Quiconque travaille régulièrement ou en permanence à l'ordinateur doit aussi accorder périodiquement une pause à ses yeux.

## Bougez!

Une des maximes les plus importantes quand on travaille en position assise, en particulier durant de longues heures à l'ordinateur, est: faites plus de mouvement! Une position assise de longue durée, une attitude contrainte et le manque de mouvement ont des effets négatifs sur la santé et suscitent souvent des tensions et des douleurs dorsales. Mais on peut éviter ou tout au moins diminuer ces atteintes en pratiquant régulièrement des exercices d'extension pendant le travail, et des activités sportives ciblées durant les loisirs ou la pause de midi.

La position assise pendant longtemps, une attitude corporelle déséquilibrée et le manque de mouvement conduisent souvent à des tensions et des douleurs dorsales. La principale devise en cas d'activité assise est donc: «Faites plus de mouvement!»

### Mouvement sur le lieu de travail

- Utilisez chaque occasion de vous donner du mouvement: cela stimule la circulation sanguine et le métabolisme, et c'est bon pour la colonne vertébrale et les articulations. Vous trouverez des suggestions à ce sujet au chapitre «Installation», page 18.
- Changez régulièrement de position assise. Par ailleurs, certaines tâches peuvent être exécutées debout, par exemple un entretien téléphonique ou une courte discussion.
- Utilisez l'escalier plutôt que l'ascenseur.
- Une fois ou l'autre, allez chercher vous-même des documents dans un autre bureau.
- Des exercices de relaxation et d'extension réguliers, simples, d'une à deux minutes, améliorent déjà sensiblement votre bien-être. Du point de vue ergonomique, il serait opportun de faire l'un des exercices expliqués ci-après toutes les heures.
- Détendez vos mains, afin d'équilibrer la charge imposée par le clavier et la souris de l'ordinateur.

Des exercices d'assouplissement et d'extension simples, d'une à deux minutes, améliorent sensiblement le bien-être.

## Exercices d'assouplissement et d'extension

Les exercices décrits ci-après vous aideront à améliorer sensiblement votre bien-être et à compenser les attitudes contraintes et les tensions. Du point de vue ergonomique, il serait opportun de faire l'un de ces exercices toutes les heures. Les exercices en position couchée sont sans doute les plus efficaces, mais il n'est pas toujours possible de les exécuter au travail, pour des raisons de place – vous pouvez les pratiquer le matin ou le soir à la maison. Si, contre toute attente, l'un de ces exercices devait engendrer des troubles, ne manquez pas de consulter un médecin, par précaution (les exercices et les illustrations sont tirés de la brochure de la Suva «Le travail à l'écran de visualisation»).



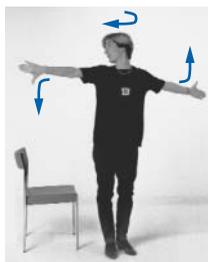
### Exercice pour le dos

Tenez-vous debout et appuyez vos deux mains contre les reins. Inclinez lentement le torse vers l'arrière et dirigez votre regard vers le plafond, en gardant les genoux tendus. Restez brièvement dans la position finale, en continuant à respirer normalement. Répétez cet exercice 5 à 10 fois.



### Extension des épaules, des bras et des mains

En position assise, laissez pendre vos bras en position détendue. Relevez latéralement les bras et tendez les coudes et les mains vers l'arrière, en poussant le thorax vers l'avant. Restez brièvement dans cette position finale, en continuant à respirer normalement. Laissez ensuite retomber vos bras en position détendue. Répétez cet exercice à plusieurs reprises.



### Relaxation de la colonne vertébrale supérieure

En position assise ou debout, levez latéralement les deux bras, pouce dirigé vers le haut d'un côté et vers le bas de l'autre côté. Tournez la tête vers le côté où le pouce est dirigé vers le bas. Tournez la tête de l'autre côté, en dirigeant simultanément le pouce de ce côté vers le bas, celui du côté opposé vers le haut. Restez brièvement dans cette position finale. Répétez ces mouvements de rotation 10 à 15 fois.

### Relaxation des muscles latéraux de la nuque

En position assise ou debout, saisissez de chaque main un livre ou une bouteille pleine.

Remontez les épaules et restez brièvement dans cette position. Laissez ensuite retomber les épaules en position détendue. Répétez cet exercice 10 à 15 fois.



### Exercice pour la nuque

En position assise, placez l'index et le médium contre le menton. Poussez le menton vers l'arrière, en gardant le regard fixé droit en avant; le torse doit rester stable. Restez brièvement dans cette position finale. Répétez cet exercice 5 à 10 fois.



### Extension de la musculature latérale de la nuque

En position assise, laissez pendre les bras en position détendue. D'une main, saisissez latéralement le bord inférieur de la chaise. Tenez-vous d'une main au bord de la chaise, laissez aller le torse du côté opposé, puis continuez à fléchir lentement la tête de côté jusqu'à ce que vous ressentiez un étirement latéral au niveau de la nuque. Restez brièvement dans cette position finale. Répétez cet exercice 5 à 10 fois de chaque côté.



### Renforcement et relaxation du dos

Posez le torse à plat sur la table et tenez-vous au bord de la table. Commencez par contracter les muscles des fesses, puis relevez les deux jambes à l'horizontale. Répétez cet exercice 10 à 15 fois.



### Stabilisation et renforcement du dos

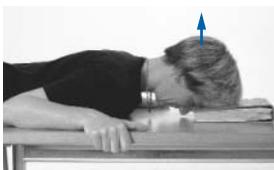
Agenouillez-vous par terre et appuyez-vous sur vos mains. Étendez simultanément le bras gauche et la jambe droite à l'horizontale. Ensuite, faites de même pour le bras droit et la jambe gauche. Répétez cet exercice 5 à 10 fois.





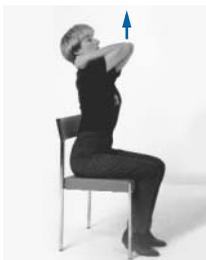
### Stabilisation et renforcement de la musculature lombaire

Couchez-vous sur le dos, fléchissez les genoux et posez les pieds sur le sol. Relevez ensuite le bassin jusqu'à ce que le dos et les cuisses forment une ligne droite. Répétez cet exercice 10 à 15 fois.



### Renforcement et relaxation de la musculature de la nuque

Penchez-vous avec le torse sur la table, en appuyant votre front sur un livre. Relevez brièvement la tête, en gardant le regard fixé vers le bas, sur la table. Restez brièvement dans cette position, puis laissez revenir la tête sur la table et appuyez le front sur le livre. Répétez cet exercice 10 à 15 fois.



### Extension de la musculature dorsale

En position assise, placez vos deux mains contre la nuque; les coudes sont dirigés vers l'avant et se touchent pendant toute la durée de l'exercice.

Relevez les coudes vers le haut, en laissant les mains légèrement posées contre la nuque. Restez brièvement dans cette position finale. Répétez cet exercice 10 à 15 fois.



### Extension de la musculature des épaules

En position assise, placez vos deux mains contre la nuque, coudes dirigés latéralement vers l'extérieur.

Ramenez les coudes vers l'arrière en laissant les mains légèrement posées contre la nuque. Gardez toujours le regard droit vers l'avant. Restez brièvement dans cette position finale. Répétez cet exercice 10 à 15 fois.



### Extension de la musculature dorsale

En position assise, placez vos deux mains à l'avant entre vos cuisses. Fléchissez le torse, laissez pendre la tête et les bras vers le bas et essayez de toucher le sol avec les paumes. Restez brièvement dans cette position finale, en continuant à respirer normalement. Répétez cet exercice à plusieurs reprises.

## Sport durant les loisirs ou la pause de midi

Une activité sportive régulière est indispensable au bien-être; elle contribue également à prévenir les phénomènes d'usure précoce des muscles et des articulations. L'activité sportive offre une compensation physique à l'activité assise au bureau. Elle aide en même temps à compenser les charges psychiques, détourne des problèmes quotidiens et contribue à atténuer l'agressivité.

Les Offices fédéraux du sport et de la santé publique ainsi que le Réseau «santé et activité physique en Suisse» recommandent aux hommes et aux femmes de tout âge de pratiquer un sport d'intensité moyenne ou d'exercer une activité physique au moins une demi-heure quotidiennement. La pratique d'une activité physique d'intensité moyenne essouffle légèrement, sans toutefois faire transpirer. Marcher d'un bon pas, faire du vélo, jardiner, et de nombreuses autres activités quotidiennes ou de loisirs sont de bons exemples. Il est tout à fait possible d'ajouter toutes les périodes d'activité physique dépassant dix minutes.

Avec un entraînement sportif ciblé, on peut faire encore plus pour la santé et la capacité de performance. Une activité équilibrée réunit trois composantes: l'endurance, la force et la souplesse. L'entraînement à l'endurance devrait se composer d'au moins trois séances hebdomadaires de 20 à 60 minutes et susciter une légère transpiration et un peu d'essoufflement. Toutefois, l'intensité ne doit pas être trop élevée: on doit être encore capable de parler. Les sports appropriés sont tous ceux qui font travailler de grands groupes musculaires: cyclisme, jogging, ski de fond, natation. L'entraînement en force sert à développer et à maintenir la masse musculaire; on recommande deux unités d'entraînement par semaine, qui devraient être complétées par des exercices de gymnastique ou de stretching, permettant d'améliorer la souplesse.

- L'activité régulière est plus indiquée et plus utile que les performances de pointe uniques: mieux vaut pratiquer un sport une fois par semaine qu'une semaine par année.
- Planifiez vos activités sportives comme d'autres éléments importants de votre calendrier hebdomadaire. Il est ainsi plus facile de vous y habituer et de les respecter.
- Cherchez des personnes qui partagent vos idées, à l'intérieur ou à l'extérieur de l'entreprise, afin de pratiquer régulièrement un sport durant la pause de midi ou après le travail – à plusieurs, c'est plus amusant!

Au moins 30 minutes de mouvement par jour maintiennent en bonne forme. Les activités quotidiennes peuvent aussi compter, pour autant qu'on en sorte un peu essoufflé.

Un entraînement sportif ciblé porte sur l'endurance, la force et la souplesse. Transpirer trois fois par semaine est bon pour la santé.

**Conseil:** à plusieurs, c'est plus amusant. Cherchez donc des personnes qui partagent vos idées et prévoyez un «jour fixe» dans votre calendrier hebdomadaire.

- Certaines entreprises disposent de leurs propres terrains de sport, ou offrent des conditions avantageuses: informez-vous auprès de votre entreprise.
- A l'occasion, descendez du tram à l'avant-dernier arrêt et marchez jusqu'au bureau. Ou rendez-vous parfois à votre travail en vélo (tout le trajet ou seulement une partie).
- L'horaire de travail mobile ou la possibilité de prolonger la pause de midi permettent d'aller à la piscine ou de faire une promenade, ce qui contribue à la détente physique et mentale. Mais veillez à ce qu'il vous reste assez de temps pour manger en paix. Il n'est pas recommandé de faire de gros efforts après un repas de midi copieux.
- Pensez aussi, lors de vos activités de loisirs, à votre santé et à votre sécurité (le bpa et la Suva sont prêts à vous donner des conseils).

## Alimentation



Le cercle vicieux: une personne trop stressée fait trop peu attention à ce qu'elle mange.

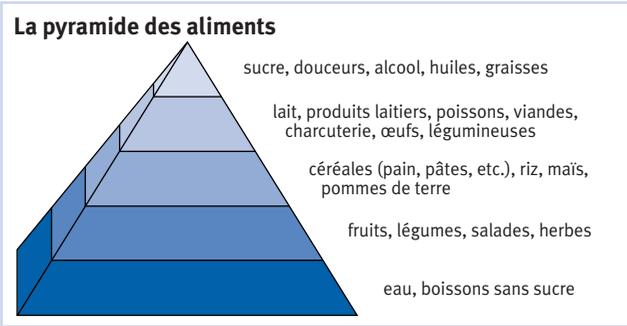
Une personne qui se nourrit de manière inadéquate est moins résistante au stress.

Une alimentation équilibrée et saine est déterminante pour la capacité de performance, également dans le cas d'un travail intellectuel. La fatigue et le manque de concentration peuvent être dus, d'une part, au manque de sommeil, mais aussi, d'autre part, à une alimentation insuffisante, pauvre en vitamines. Le stress et l'alimentation inadéquate créent un «cercle vicieux»: si les journées de travail sont fiévreuses, on a tendance à négliger de s'alimenter de manière régulière et équilibrée. Une alimentation déséquilibrée conduit à son tour à des symptômes tels que la fatigue, le manque de concentration, l'irritabilité et l'absence d'appétit, et abaisse la résistance au stress.

Les repas principaux et les collations fournissent au corps un apport énergétique important. Si on les néglige, le corps n'y trouve pas son compte et réagit, du fait de la baisse de la valeur de glucose dans le sang, par une baisse de la prestation. Le repas de midi, en particulier, est d'une grande importance, car après un niveau élevé le matin, la courbe de rendement fléchit vers midi. L'absorption de nourriture donne une nouvelle énergie au corps et la capacité de prestation est rétablie pour l'après-midi.

En principe, les recommandations pour l'alimentation au bureau sont les mêmes que celles qui concernent une alimentation saine en général: trois repas principaux et deux ou trois collations,

composés en proportion des différents groupes d'aliments figurant dans la pyramide des aliments.



Beaucoup de fruits et de légumes, telle est la devise de la pyramide des aliments. Cela aide également à économiser des calories: une personne qui exerce une activité assise n'a pas besoin de nombreuses calories qu'elle ne brûlerait pas. Fruits, légumes, pommes de terre et produits à base de céréales complètes contiennent, d'une part, des vitamines et des hydrates de carbone qui stimulent la performance intellectuelle. D'autre part, ils fournissent des substances de lest qui favorisent le métabolisme – ce qui n'est pas sans importance dans le cas d'activités assises impliquant un certain manque de mouvement.

Que vous achetiez un sandwich en route, que vous apportiez quelque chose de préparé à la maison ou que vous mangiez à la cantine ou dans un restaurant proche – une alimentation plus saine au travail est possible:

- Ne mangez pas en passant, mais appréciez votre repas pendant une pause.
- Même dans le plus grand stress, prenez le temps de manger dans le calme.
- N'oubliez pas les collations: fruits ou légumes crus, produits laitiers légers, produits à base de céréales complètes.
- Pour les sandwiches, préférez le pain noir ou complet, avec des ingrédients pauvres en graisse, et complétez par des fruits ou une salade. Avec des fruits ou une salade, vous pouvez aussi compenser dans une certaine mesure un repas fast-food.
- Un repas apporté de la maison peut également être complété par une salade ou des fruits frais.
- Repas à la cantine ou au restaurant: un service au buffet offre la possibilité de choisir plus de légumes et de féculents que

Beaucoup de fruits et de légumes, trois repas principaux, deux à trois collations: les recommandations pour l'alimentation au bureau sont les mêmes que celles qui concernent une alimentation saine en général.

Sandwich et fast-food ne sont pas a priori nocifs. Ce qui est important avant tout, c'est qu'ils ne constituent pas le menu de midi toute la semaine et qu'ils soient complétés par une «composante saine», salade ou fruits.

**Conseil:** prenez toujours avec vous au travail, au lieu de branches de chocolat ou d'en-cas riches en calories, quelques fruits frais, des produits laitiers légers ou des produits à base de céréales complètes – si vous n'avez pas de douceurs à portée de main, il est plus facile de calmer un «petit creux» avec une pomme.

de viande. En cas de service sur assiette, demandez s'il est possible de réduire la proportion de viande au profit d'une plus grande quantité de légumes. Remplacez les desserts sucrés par des fruits.

- Si, par manque de temps, il arrive que votre repas de midi soit déséquilibré, compensez par un repas du soir chaud et équilibré.
- Boissons: vous devriez boire au moins un litre et demi à deux litres par jour, si possible des boissons non sucrées telles qu'eau minérale, eau du robinet, thé aux herbes ou aux fruits, jus de fruits ou de légumes dilués. Emportez une grande bouteille au bureau, ce qui vous permettra de contrôler que vous buvez assez. Le café stimule, certes, mais plus de deux ou trois tasses par jour augmentent souvent aussi la nervosité et ont un effet déshydratant. Il serait bon de renoncer aux boissons alcoolisées.

## Toxicomanies et prophylaxie

Les toxicomanies ont de nombreuses causes, privées et professionnelles. Mais les effets se manifestent toujours aussi sur le lieu de travail: le risque d'accident et les absences augmentent, la prestation de travail baisse. Pour les collègues de travail, ces défaillances signifient un surcroît de travail et de stress. Le principal facteur de problème est l'alcool. Les enquêtes montrent que, dans les entreprises, en moyenne 5 à 11 pour cent des collaboratrices et collaborateurs ont des problèmes d'alcool et d'autres dépendances (sans compter la nicotine). A cet égard, le niveau hiérarchique ne joue guère de rôle. Si la consommation de drogues illégales et de nicotine bénéficie d'une attention croissante, les abus et la dépendance de médicaments, en particulier de médicaments psychotropes, sont rarement mis en évidence – sans doute aussi parce que beaucoup espèrent encore maîtriser leur mandat de travail quotidien grâce à leur aide.

Le stress et d'autres sollicitations psychiques excessives sur le lieu de travail peuvent favoriser le développement des toxicomanies. La prévention de celles-ci est donc une tâche de l'entreprise et de sa direction: d'une part, beaucoup de facteurs favorisant la dépendance ne peuvent être éliminés ou réduits que par des changements dans l'organisation du travail. D'autre part, il faut mettre en place au niveau de l'entreprise des mesures qui vont de la prévention à l'aide pour faire face aux problèmes de

Les enquêtes montrent que, dans les entreprises suisses, en moyenne 5 à 11 pour cent des employés ont des problèmes d'alcool et d'autres dépendances – les fumeuses et fumeurs étant exclus de ce chiffre.

drogue. Interdire, ignorer ou licencier ne sont pas des moyens de résoudre les problèmes. La Suva, l'Institut suisse de prévention de l'alcoolisme et autres toxicomanies (ISPA) et d'autres institutions offrent des renseignements, des conseils et des documents pour prévenir les toxicomanies dans l'entreprise.

Pas d'alcool sur le lieu de travail:

- Les entreprises peuvent limiter ou interdire la consommation de boissons alcoolisées sur le lieu de travail (art. 35 al. 3 OLT3).
- Une offre attrayante de boissons sans alcool à la cantine ou dans le local de pauses facilite la renonciation à l'alcool.
- En tant qu'employé(e), renoncez volontairement à boire de l'alcool pendant la journée de travail. Evitez les contraintes de groupe: acceptez que quelqu'un préfère de l'eau minérale à une boisson alcoolisée et, inversement, ne vous laissez pas convaincre de consommer de l'alcool.
- Ne vous détournez pas d'un ou d'une collègue de travail qui a des problèmes, mais parlez-en avec l'intéressé(e).

Les personnes touchées trouveront de l'aide auprès des instances suivantes:

- médecin de famille, service médico-social de la région, médecin d'entreprise, service social de l'entreprise, services de conseils; ces personnes ou institutions sont tenues au secret professionnel. Il existe également des groupes d'auto-assistance pour les personnes touchées et leurs proches, par exemple, pour les problèmes d'alcool, les Alcooliques Anonymes.

### **La dépendance à l'égard du travail**

Non seulement le travail peut entraîner le recours à la drogue, mais il peut aussi devenir une drogue lui-même et conduire à la dépendance. Dans ce cas, le besoin excessif de travailler atteint de telles dimensions qu'il entraîne pour la personne touchée, en fin de compte, des atteintes incalculables à la santé physique, au bien-être personnel, aux relations interpersonnelles et au «fonctionnement social» (voir la brochure «Wenn die Arbeit zur Droge wird»). Finalement, les conséquences pour l'entreprise ne sont pas positives: la disponibilité au travail et à la performance, au départ supérieure à la moyenne, finit par décliner. Les mauvaises décisions et les absences pour cause de maladie augmentent, le manque d'esprit d'équipe que manifestent la plupart des personnes touchées a des répercussion sur le climat de l'entreprise.

La prévention des toxicomanies fait partie de la tâche des entreprises. Car, souvent, des facteurs favorisant la dépendance tels que le stress ne peuvent être éliminés que par des changements d'organisation du travail.

La brochure «Wenn die Arbeit zur Droge wird» de la section de Zurich expose la nature, l'origine et les amorces de solution du problème de la dépendance à l'égard du travail.

# Bibliographie et adresses

Les adresses et indications communiquées ci-après ne donnent qu'un reflet partiel du grand nombre d'instances et de matériels de référence disponibles. Vous trouverez aussi des liens correspondants sur les sites Internet mentionnés.

## Adresses importantes

### CFST Commission fédérale de coordination pour la sécurité au travail

Case postale, 6002 Lucerne  
tél. 041/419 51 11, fax 041/419 61 08  
www.ekas.ch

### InfoDoc Promotion de la Santé

c/o Centre de documentation en santé publique  
Rue du Bugnon 21, 1005 Lausanne  
tél. 021/314 73 90, fax 021/314 74 04  
cdsp@hospvd.ch,  
www.hospvd.ch/dhuv/bdfm/cdsp

### OCFIM Organe de distribution des publications fédérales

3003 Berne  
tél. 031/325 50 50, fax 031/325 50 58  
Imprimés civils: verkauf.zivil@bbl.admin.ch  
Législation: verkauf.gesetze@bbl.admin.ch  
www.admin.ch/edmz

### Radix Promotion de la Santé

Avenue Ruchonnet, 1003 Lausanne  
tél. 021/329 01 57, fax 021/329 01 58  
info-la@radix.ch, www.radix.ch  
*Centre de documentation*

### seco Secrétariat d'Etat à l'économie

Centre de prestations «Conditions de travail»  
Gurtengasse 3, 3003 Berne  
tél. 031/322 29 48, fax 031/322 78 31  
info@seco.admin.ch, www.seco-admin.ch  
*Vous trouverez d'autres adresses importantes dans les pages seco («Travail et emploi»: «Conditions de travail»); les Inspections du travail figurent dans l'annuaire téléphonique.*

### Suva Caisse nationale suisse d'assurance en cas d'accidents

Case postale, 6002 Lucerne  
tél. 041/419 51 11, fax 041/419 59 17 (commandes)  
www.suva.ch

*De nombreux autres documents et check-lists se trouvent sous «Services»; certains peuvent être consultés sous forme de pdf-Files (Acrobat Reader).*

## Bases juridiques

Code des obligations (CO)

Loi sur le travail (LT)

Ordonnances 1 et 3 relatives à la loi sur le travail (OLT)

Commentaire des ordonnances 3 et 4 relatives à la loi sur le travail

Loi fédérale sur l'égalité entre femmes et hommes (loi sur l'égalité LEG)

Loi fédérale sur l'information et la consultation des travailleurs dans les entreprises (loi sur la participation)

Loi fédérale sur l'assurance-accidents (LAA)

Ordonnance sur la prévention des accidents et des maladies professionnelles (Ordonnance sur la prévention des accidents OPA)

Directive relative à l'appel à des médecins du travail et autres spécialistes de la sécurité au travail (directive no 6508)

*Les textes de loi se trouvent sous www.admin.ch, «Recueil systématique du droit fédéral», et peuvent être appelés on line; la loi sur le travail et les ordonnances correspondantes se trouvent aussi sur le site Internet du seco sous «Travail et emploi» («Conditions de travail»).*

## Accidents et cas d'urgence

### Suva:

- Premiers secours. Référence 1243.f \*

### CFST:

- L'accident n'arrive pas par hasard! Informations concernant la sécurité au travail dans les administrations, les banques, les assurances et les sociétés de services analogues. Référence 6205.f\*
- Info cadres «Gare aux faux pas». Comment puis-je prévenir les chutes dans mon entreprise? Conseils pour tous les jours. Réf. 6210.f \*

## Ergonomie

### Suva:

- Le travail à l'écran de visualisation. Informations importantes pour votre bien-être (pour les utilisatrices et les utilisateurs). Réf. 44034.f \*
- Le travail à l'écran de visualisation au bureau et dans l'entreprise. Didacticiel sur CD-ROM. Référence 99054.f
- Le travail à l'écran de visualisation. Informations détaillées pour spécialistes et intéressés. Référence 44022.f
- Liste de contrôle pour les collaborateurs: bien travailler à l'écran de visualisation. Réf. 67052.f \*

### seco:

- Feuillet d'information «Ergonomie». Distribution: OCFIM, référence 710.067f \*
- Vous trouverez d'autres feuillets d'information et renseignements sur le site Internet du seco sous «Conditions de travail» («Feuillets d'information»).

Le travail à l'écran. Ligue suisse contre le rhumatisme. Référence F114 \* (adresse sous «Relaxation, mouvement et prophylaxie»)

«Ergonomie online». Online-Merkblätter des Institutes für Hygiene und Arbeitsphysiologie (iha) der ETH Zürich. [www.iha.bep.r.ethz.ch](http://www.iha.bep.r.ethz.ch) \*\*

Grandjean, Etienne: Physiologische Arbeitsgestaltung. Leitfaden der Ergonomie. Verlag Ott. \*\*

## Charges psychiques

### Suva:

- Stressé? Voilà qui pourra vous aider! Référence 44065.f \*
- Liste de contrôle: Stress. Référence 67010.f \*

Bureau fédéral de l'égalité entre femmes et hommes: Ça suffit. Comment se défendre contre le harcèlement sexuel au travail. Distribution: OCFIM, référence 301.922.f \*

Leymann, Heinz: Mobbing. La persécution au travail. Editions du Seuil.

Le site Internet du spécialiste suédois du travail Heinz Leymann donne des informations sur le mobbing: [www.leymann.se](http://www.leymann.se) \*\*

Schüpbach, Karin/Torre, Rossella: Mobbing verstehen – überwinden – vermeiden. Ein Leitfaden für Führungskräfte und Personalverantwortliche. Kaufmännischer Verband Zürich. \*\* seco: Les coûts du stress en Suisse. Berne, 2000.

## Gesellschaft gegen psychosozialen Stress und Mobbing (GpSM)

Secrétariat, Case postale 730, 8039 Zurich tél. 01/286 64 38

*La GpSM, fondée par la section de Zurich de la SSEC, communique les adresses de spécialistes ou de groupes d'auto-assistance.*

## Relaxation, mouvement et prophylaxie

### Ligue suisse contre le rhumatisme

*Pour commander les notices d'information gratuites, envoyez une enveloppe C5 affranchie à votre nom à l'adresse suivante:*

Renggerstrasse 71, Case postale, 8038 Zurich tél. 01/487 40 00, fax 01/487 40 19 tél. 01/487 40 10 (commandes) [srl@srl.ch](mailto:srl@srl.ch), [www.rheumaliga.ch](http://www.rheumaliga.ch)

Notices:

- La position assise. Référence F118 \*
- Relaxation. Référence F117 \*
- Exercices d'étirement. Référence F113 \*
- Ménagez votre dos. Référence F108 \*
- La gymnastique au bureau, partie 1 (F121 \*) et partie 2 (F122 \*)

\* Le texte est gratuit.

\*\* Le texte n'existe qu'en allemand.

- Gymnastique de renforcement de la musculature du tronc. Référence F115 \*
- L'endurance: programme d'entraînement. Référence F116 \*
- Natation. Référence F110 \*
- Backademy (école de dos). Les ligues cantonales contre le rhumatisme fournissent des renseignements.

aktiv online... rester fit! Votre programme individuel de promotion du mouvement établi par l'Institut de médecine sociale et préventive de l'Université de Zurich. [www.aktiv-online.ch](http://www.aktiv-online.ch)  
Recommandations «Activité physique et santé» (document on line) du «Réseau santé et activité physique Suisse»: [www.hepa.ch](http://www.hepa.ch)  
«Feel your power» est une campagne de la Fondation suisse pour la promotion de la santé, avec des conseils sur la détente, l'alimentation et l'activité physique. [www.feelyourpower.ch](http://www.feelyourpower.ch)

**bpa Bureau suisse de prévention des accidents**  
Laupenstr. 11, Case postale 8236, 3001 Berne  
tél. 031/390 22 22, fax 032/390 22 30  
[info@bfu.ch](mailto:info@bfu.ch), [www.bpa.ch](http://www.bpa.ch)

#### **Association suisse pour l'alimentation**

Effingerstr. 2, Case postale 8333, 3001 Berne  
tél. 031/385 00 00, [www.sve.org](http://www.sve.org)

- Feuilles d'informations nutritionnelles. 16 notices sur un CD pratique.
- Vous trouverez ici d'autres informations et documents sur le thème de l'alimentation.

#### **Migros et Coop:**

Les sites Internet des deux grands distributeurs vous informent notamment sur une alimentation saine.

- Migros: [www.feel-good.ch](http://www.feel-good.ch)
- Coop: [www.coop.ch](http://www.coop.ch)

#### **Producteurs suisses de lait**

Case postale, 3000 Berne 6, tél. 031/359 51 11, fax 031/359 58 55, [www.swissmilk.ch](http://www.swissmilk.ch)

- Métro, boulot, gastro «Petit-déjeuner, dix-heures et dîner: à petites pauses, grand effets. \*
- Manger équilibré du matin au soir. Newsletter, Spécial novembre 2000. \*

#### **Isipa Institut suisse de prévention de l'alcoolisme et autre toxicomanies**

Case postale 870, 1001 Lausanne  
tél. 021/321 29 11, fax 021/321 29 40  
[info@sfa-ipsa.ch](mailto:info@sfa-ipsa.ch), [www.sfa-ipsa.ch](http://www.sfa-ipsa.ch),  
[www.alkohol-info.ch](http://www.alkohol-info.ch)  
*Projets de prévention, informations et conseils pour particuliers, entreprises, etc. concernant les problèmes d'alcoolisme et autres toxicomanies.*

#### **Suva:**

Hotline für entreprises (alcohol):  
Dr Ruedi Rüeggsegger, tél. 041/419 60 33,  
[ruedi.rueeggsegger@suva.ch](mailto:ruedi.rueeggsegger@suva.ch)

#### **AT Association suisse pour la prévention du tabagisme**

Effingerstr. 40, 3001 Berne  
tél. 031 389 92 46, fax 031 389 92 60  
[info@at-suisse.ch](mailto:info@at-suisse.ch), [www.at-suisse.ch](http://www.at-suisse.ch)

#### **Kaufmännischer Verband Zürich (Section de Zurich de la SSEC)**

Case postale 6889, 8023 Zurich  
tél. 01/211 33 22, fax 01/221 09 13  
[info@kvz.ch](mailto:info@kvz.ch), [www.kvz.ch](http://www.kvz.ch)

- Wyssling, Heinz: Wenn die Arbeit zur Droge wird. Brochure. \*\*
- Information et conseil sur le thème «dépendance à l'égard du travail». Contacts au numéro de téléphone ci-dessus.

\* Le texte est gratuit.

\*\* Le texte n'existe qu'en allemand.

# Impressum

**Aout 2001.**

**Auteurs:**

Ingo Boltshauser, Lenzburg  
Gabriele Wessicken, Zurich

**Maquette et réalisation:**

Gabriele Wessicken, Zurich

**Présentation graphique:**

Giordano, Felder ASW, St-Gall

**Traduction:**

Françoise Nagy, Arzier

**Coordination:**

Margot Zimmermann, SSEC, Zurich

**Impression:**

Schaer Thun AG, Uetendorf

**Editeur:**

Société suisse des employés de commerce (SSEC), Zurich