



Etude d'identification et de
description des situations de travail
et des métiers sources de pénibilité
dans le secteur HLM.

18 Rue Jobbé Duval – 75015 PARIS
Téléphone : 01 53 68 02 02 – Télécopie : 01 45 32 01 63
SIRET : 394 433 437 000

SOMMAIRE

- Introduction	page 3
- Le cadre juridique	page 11
- Les questionnaires	page 19
- Les entretiens dans les organismes	page 25
- Etat des lieux des risques pénibilité	page 31
- Thèmes retenus	page 60
- La manipulation des charges lourdes	page 62
- Le port des objets encombrants	page 64
- Les troubles musculo squelettiques	page 67
- Les conditions de travail du personnel sur site sensible	page 72
- Les troubles psychosociaux : Relations avec les habitants, nouvelles organisations	page 76
- Pénibilité et fin de carrière	page 88
- La médecine du travail	page 90
- Conclusion	page 92
- Annexes	page 95

Introduction

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

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

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

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

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

De nombreuses inégalités persistent selon les professions et catégories professionnelles.

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

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

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

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

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

l'avancement, en présence d'Habitat Formation qui a financé la démarche.

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

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

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

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

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

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

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

Membres du comité de pilotage :

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

Pénibilité

Cadre juridique



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

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

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

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

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

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

Le rapport préconise :

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

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

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

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

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

Ils concernent :

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

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

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

- Retraite à 60 ans à taux plein en cas de pénibilité déclarée (au sens de maladie professionnelle ou accident du travail) et taux d'incapacité 20% ou 10% reconnu par une commission au sens de : port de charge lourdes, etc.
- Politique publique sur la pénibilité :
- « Que des branches professionnelles ou des entreprises s'engagent dans des négociations pour proposer à leurs salariés exposés à des facteurs de pénibilité un aménagement de la fin de leur carrière, qu'il s'agisse de temps partiel ou d'actions de tutorat » ou une compensation (sous forme de prime ou de jours de repos ou de congés).
- Soutien financier et ingénierie d'un fonds public expérimental (branches+entreprises). Un bilan de ces actions sera dressé en 2014 » art. 27
- « Le plus important est de la prévenir. Le projet de loi demandera aux entreprises de négocier des accords ou de prévoir des plans d'action en matière de prévention. A défaut, une pénalité leur sera appliquée ». Une exonération est possible par accord branche pour les entreprises de moins de 300 salariés.

- « Art. L. 4121-3-1. – Pour chaque travailleur exposé à un ou plusieurs facteurs de risques professionnels déterminés par décret et liés à des contraintes physiques marquées, à un environnement physique agressif ou à certains rythmes de travail, l'employeur devra consigner dans une fiche, selon des modalités déterminées par décret, les conditions de pénibilité auxquelles le salarié est exposé et la période au cours de laquelle cette exposition est survenue. Cette fiche est établie en cohérence avec l'évaluation des risques. Elle est communiquée au service santé travail et complète le carnet de santé de chaque salarié.

- « Une copie de ce document est remise au salarié à son départ de l'établissement. »

SECURITE / SANTE

› Document unique :

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

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

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

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

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

› **CHSCT :**

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

› **LA MEDECINE DU TRAVAIL :**

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

Les questionnaires :

84 questionnaires
retournés

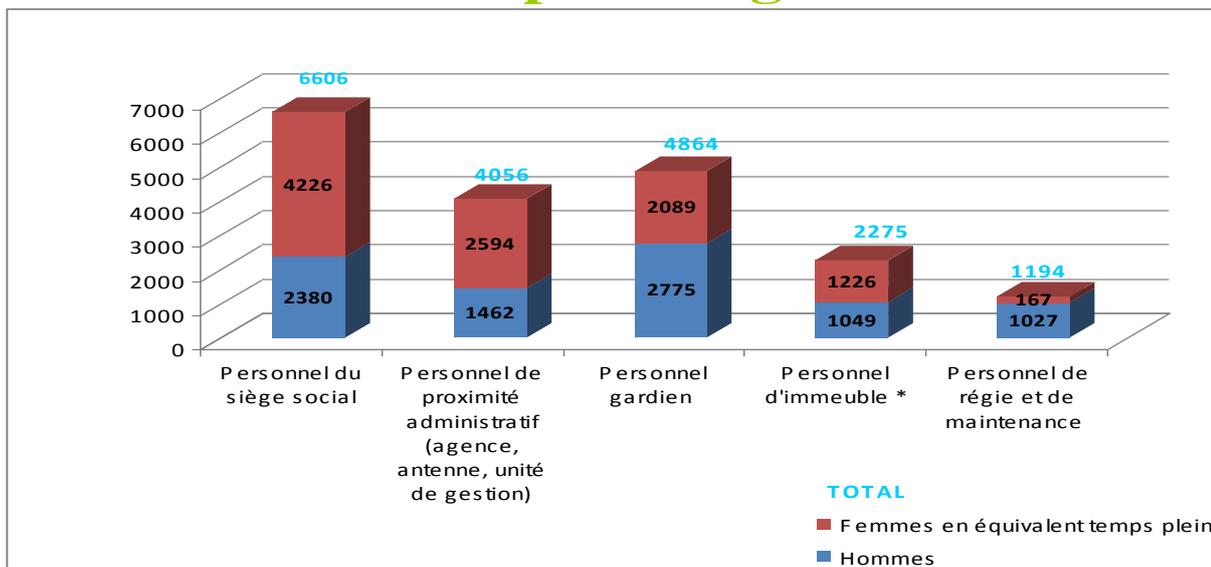
48 ESH

36 OPH



The image shows a questionnaire form with a header 'QUESTIONNAIRE' and several sections containing text and checkboxes. The form is oriented vertically and appears to be a standard survey tool used for data collection.

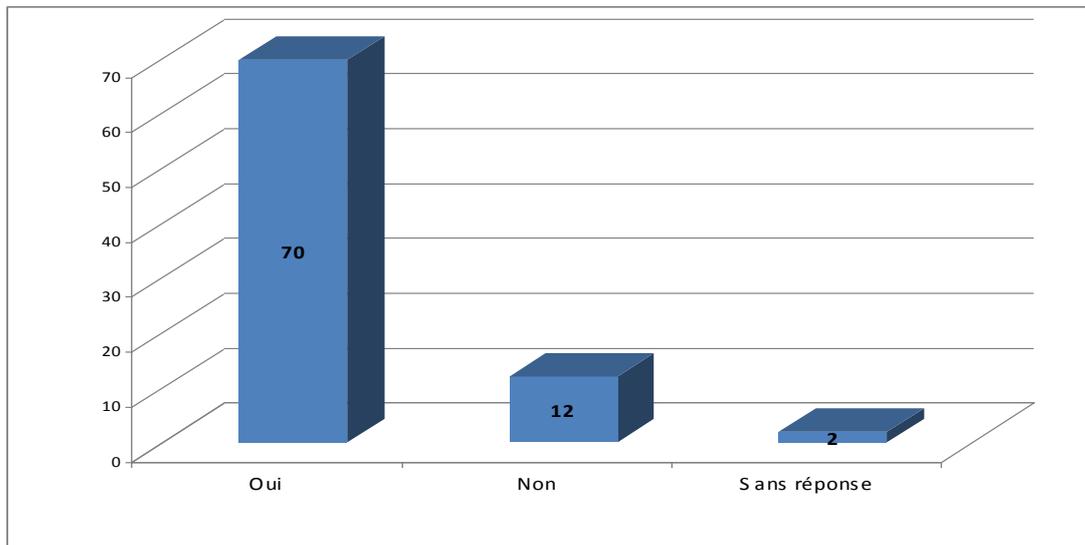
Effectif par catégorie :



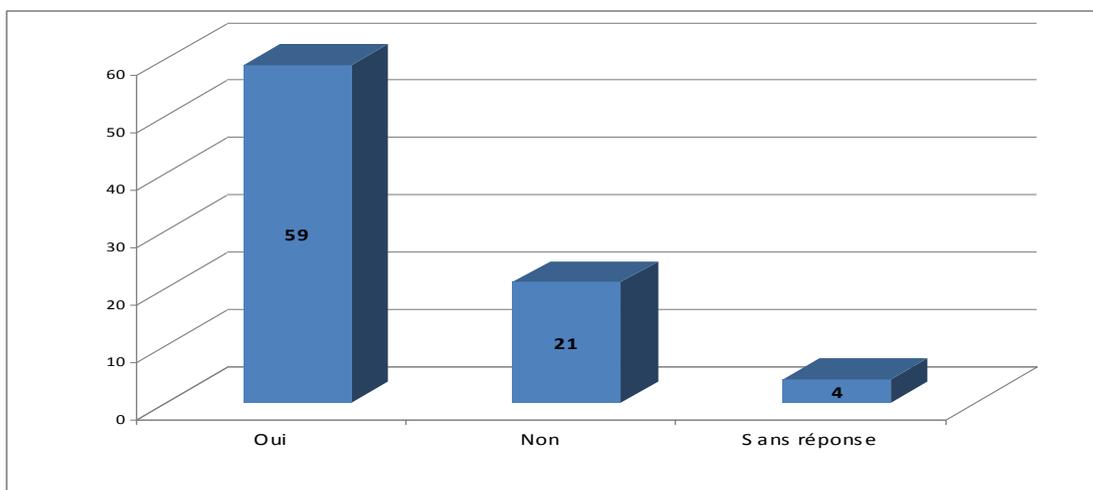
- › L'échantillon regroupe une population de 19.000 salariés soit 30% de l'effectif des organismes HLM.
- › Le personnel siège social représente 36% des effectifs, il est majoritairement féminin.
- › Le personnel d'immeuble, gardien et régie représente près de 45% de l'effectif global des organismes concernés.
- › Le personnel régie et maintenance est presque totalement masculin. Il représente 15% de l'échantillon.

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

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

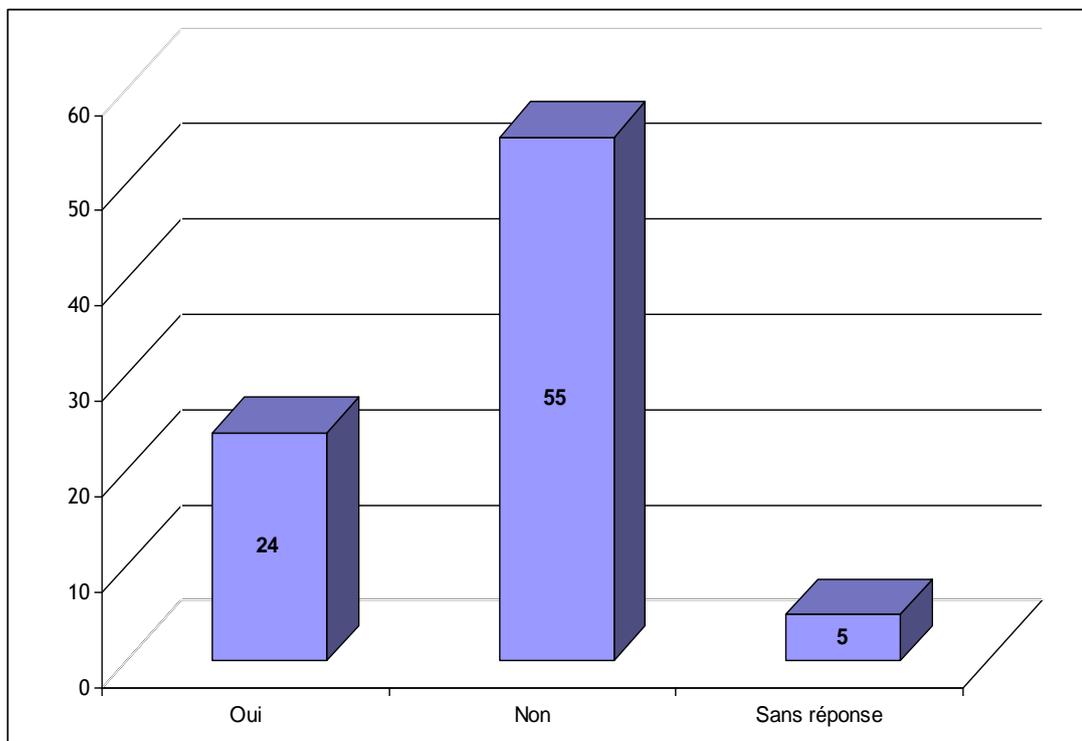


Avez-vous un CHSCT ?



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

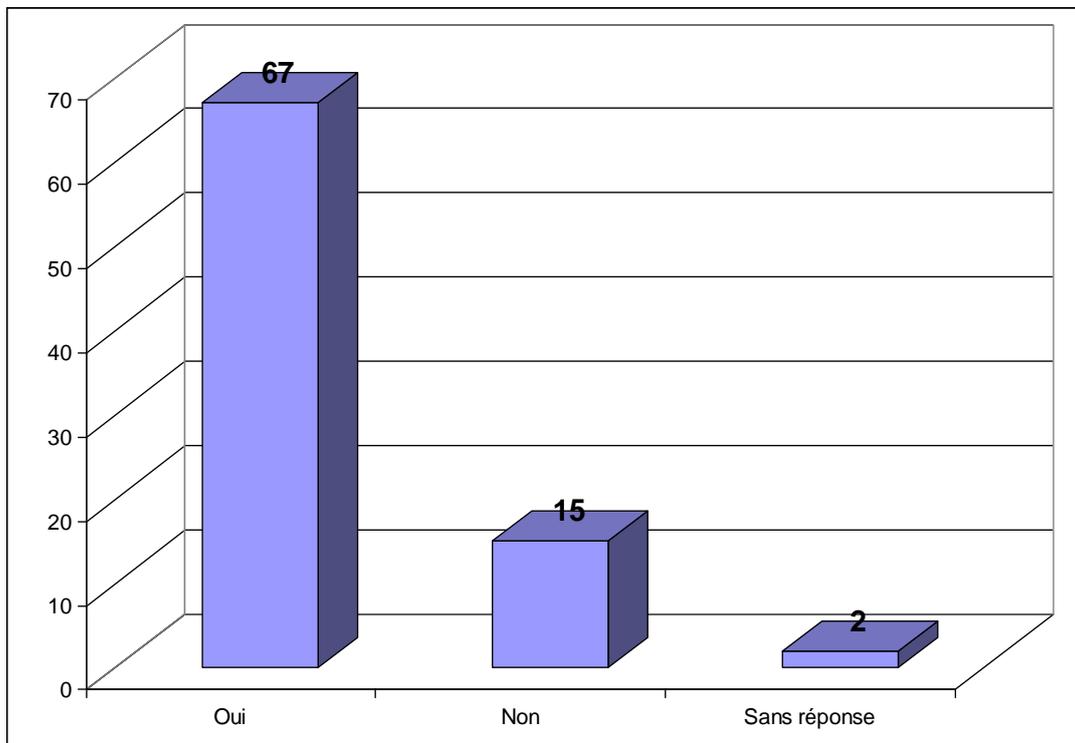
Avez-vous réalisé une étude spécifique sur les conditions de travail du personnel ?



› Etudes réalisées :

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

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

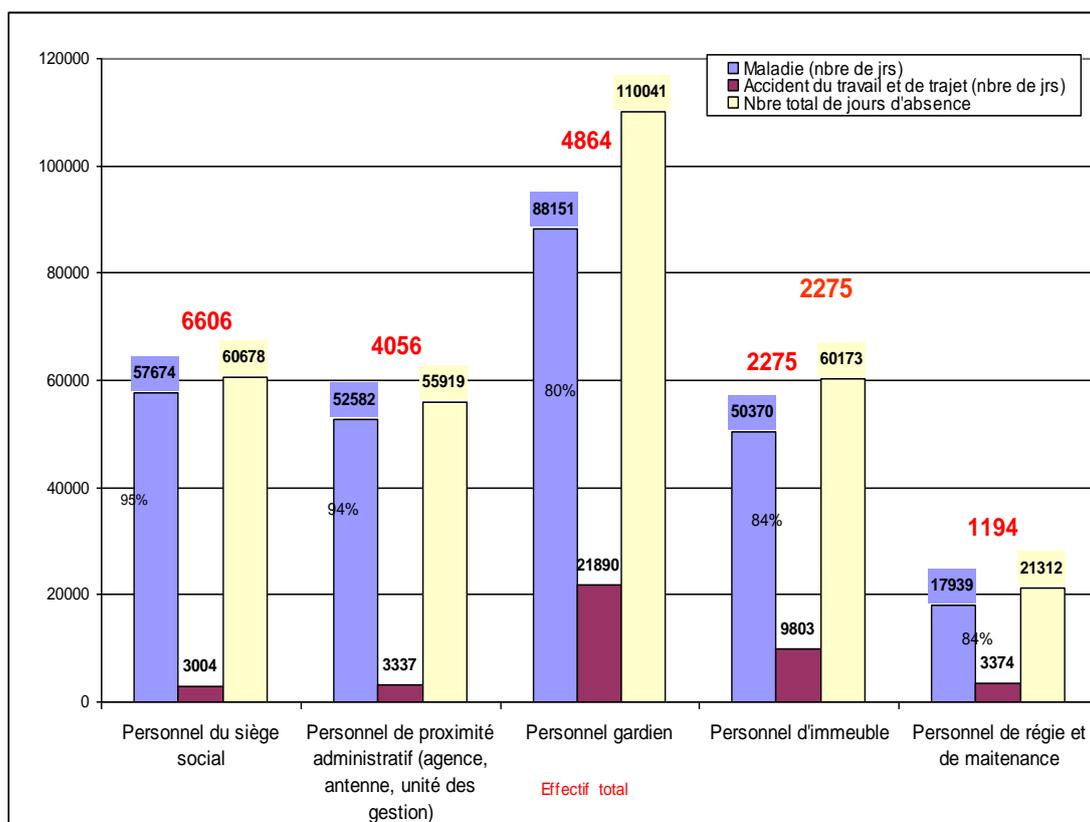


› Formations réalisées :

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

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

Absentéisme :



› Le personnel de terrain est beaucoup plus absent pour cause d'arrêt maladie ou accident du travail que les catégories administratives.

› L'absentéisme accident du travail représente 20% des arrêts du personnel gardien et 14% du personnel d'immeuble.

› Le personnel de proximité administratif est proportionnellement plus absent que le personnel du siège social.

Les entretiens dans les organismes



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

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

Ces différences peuvent être importantes :

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

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

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

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

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

Deux aspects viennent corriger cette vision.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Synthèse des documents
uniques
des organismes HLM**

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

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

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

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

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

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

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

« Personnel Administratif »

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

« Personnel Administratif »

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

Personnel administratif, siège, antenne, agence

› Définition de la fonction / activité principale :

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

› Risques inhérents au lieu de travail :

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

› **Risques inhérents aux tâches :**

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

› **Risques inhérents aux outils de travail :**

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

› **Accidents du travail :**

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

› **Les facteurs de pénibilité :**

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

› **Maladies professionnelles :**

- › Troubles musculo squelettiques.
- › Troubles psychosociaux.

› **Actions de prévention :**

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

Catégorie « Gardien »

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

Catégorie « Gardien »

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

Catégorie « Gardien »

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

Gardien d'immeuble

› Définition de la fonction / activité principale :

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

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

› Risques inhérents au lieu de travail :

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

› **Risques inhérents aux tâches :**

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

› **Risques inhérents aux produits :**

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

› **Risques inhérents aux outils de travail :**

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

› **Accidents du travail :**

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

› **Maladies professionnelles :**

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

› **Les facteurs de pénibilité :**

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

› **Actions de prévention :**

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

Catégorie « Employé d'Immeuble »

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

Catégorie « Employé d'Immeuble »

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

Catégorie « Employé d'Immeuble »

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

Employé d'immeuble

› Définition de la fonction / activité principale :

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

› Risques inhérents au lieu de travail :

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

› Risques inhérents aux tâches :

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

› **Risques inhérents aux produits :**

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

› **Risques inhérents aux outils de travail :**

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

› **Accidents du travail :**

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

› **Les facteurs de pénibilité :**

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

› **Maladies professionnelles :**

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

› **Actions de prévention :**

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

Catégorie « Employé de Maintenance Régie »

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

Employé de maintenance Et de régie

› Définition de la fonction / activité principale :

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

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

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

› Risques inhérents au lieu de travail :

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

› **Risques inhérents aux tâches :**

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

› **Risques inhérents aux produits :**

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

› **Risques inhérents aux outils de travail :**

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

› **Accidents du travail :**

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

› **Les facteurs de pénibilité :**

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

› **Actions de prévention :**

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

Les thèmes retenus

Les thèmes retenus

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

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

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

La manipulation des charges lourdes

La manipulation des containers



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

➤ Obligations légales :

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

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

Propositions :

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

- L'accès doit être facile pour les habitants, par exemple rez de chaussée près de l'entrée de l'immeuble (ou du parking souterrain).

- Les points d'apport doivent être groupés ou très proches.

- Le nombre de containers doit être suffisant et les bacs doivent être déplacés dès qu'ils sont pleins et notamment les week-ends qui sont maintenant dans une majorité d'organisme du vendredi soir au lundi matin. Dans ce cas il faudra absolument faire appel à la sous-traitance, ou trouver une solution interne.

Le port des objets encombrants

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

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

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

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

Propositions :

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

Améliorer la sensibilisation des locataires sur le thème.

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

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

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

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

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

Les troubles musculo squelettiques



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

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

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

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

Les facteurs de risques des troubles musculo squelettiques sont :

➤ *Les facteurs bio mécaniques :*

- Répétitivité des gestes.
- Efforts excessifs.
- Positions articulaires extrêmes.

Le froid peut aggraver ces phénomènes.

➤ *Risques psycho sociaux :*

- Manque d'autonomie.
- Niveau d'exigence.
- La reconnaissance.

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

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

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

Propositions :

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

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

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

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



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

Les conditions de travail du personnel sur les sites sensibles



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

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

Ils cumulent tous les problèmes :

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

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

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

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

Propositions d'actions :

➤ Définir au sein de chaque organisme « le site sensible » en fonction d'indicateurs objectifs liés à la gestion locative : taux vacants, impayés, budget, vandalisme

Et d'autres liés aux conditions de travail du personnel : absentéisme, démission, agressions, turn over.

➤ Pour le personnel gardien, affectation d'un logement dans un secteur calme à proximité de la cité.

➤ Décharger les gardiens des tâches ménagères pour qu'il puisse faire plus de surveillance et lien social.

➤ Mutation proposée au bout d'un certain nombre d'années sur le site pour les personnels.

➤ Création de loges groupées renforcées pour éviter l'isolement et les agressions.

➤ **Formation spécifique obligatoire dès l'entrée en fonction pour les personnels et leur encadrement à la gestion des situations conflictuelles et ou travail sur site sensible.**

➤ **Certains organismes attribuent sous conditions des primes sites sensibles mais la majorité ne le souhaite pas.**

Les troubles psychosociaux :

Externes :

**Relations avec les habitants,
agressivité, stress.**

Internes :

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

Relations avec les habitants, agressivité, stress



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

Les organismes hlm sont avant tout des sociétés de service qui ont une mission d'intérêt général dont l'activité est au cœur des problèmes de société et à ce titre la majorité du personnel va se trouver face des interlocuteurs qui vont s'en prendre à un représentant de l'institution. Face à des réponses qui ne vont pas les

satisfaire .les gardiens sont les derniers représentant des services publics présents 24h sur 24 dans les quartiers. Ils sont les premiers témoins des incidents et les premiers mis en cause lors d'intervention de la police.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Propositions :

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

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

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

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

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

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



➤ **Les formations :**

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

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

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

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



Aide et soutien aux victimes

- **Ecoute du salarié par la hiérarchie ou par un intervenant extérieur si nécessaire (médecin, psychologue).**

- **Selon la gravité des faits, décision de porter plainte et procédure vis-à-vis de l'agresseur, résiliation du bail pour trouble de jouissance.**

- **La société doit se porter partie civile quand elle le peut.**

- **Prise en charge des frais de procédure.**

- **Mutation sur un autre site si nécessaire.**

- **Information aux locataires.**

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

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

Puis la croissance du patrimoine a entraîné un processus de décentralisation caractérisé par la création d'agences d'antennes pour se rapprocher des locataires afin de donner un meilleur service.

Depuis quelques années la décentralisation va se développer jusqu'aux bureaux de gardiens dans certains organismes.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Propositions :

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

La pénibilité et fin de carrière des salariés

La loi du 17 décembre 2008 prévoit que les entreprises d'au moins 50 salariés devront être dotées d'un accord collectif ou d'un plan d'action des salariés âgés en l'absence d'accord de branche entendu.

L'accord doit aborder trois domaines d'actions :

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

Un accord de branche ESH a été signé avec les partenaires sociaux le 27 juillet 1989.

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

Propositions :

- **Etablir un diagnostic du personnel concerné.**
- **Collecter les actions entreprises.**
- **Mise en œuvre d'un plan d'action :**
 - **Définition de l'âge du personnel concerné (45-50),**
 - **Définition des priorités de formation pour les seniors,**
 - **Anticipation de l'évolution des carrières professionnelles,**
 - **Entretien individuel.**

La médecine du travail



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

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

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

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

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

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

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

Conclusion

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

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

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

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

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

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

Annexes



QUESTIONNAIRE ETUDE PENIBLITE AU TRAVAIL SECTEUR HLM

1°) - Effectif par catégorie :

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

* employé de ménage et enlèvement des ordures ménagères

2°) - Moyenne d'âge par catégorie :

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

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

Oui

Non

Si oui, merci de le joindre à votre réponse.

4°) - Avez-vous un CHSCT ?

Oui

Non

5°) - Votre taux AT (moyen) en 2008 :

Si plusieurs, les indiquer.

6°) - Pourcentage des travailleurs handicapés en 2008:

%

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

Oui

Non

Si oui, pour quelle catégorie :

Sur quel thème ?

Physique

Troubles
psychosociaux

Si oui, merci de le joindre à votre réponse.

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

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

Oui

Non

Si oui, pour quelle catégorie :

Si oui, sur quel thème ?

Physique

Troubles
psychosociaux

9°) - Absentéisme :

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

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

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

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

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

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

12°) - Inaptitude partielle ou totale par catégorie :

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

Les entretiens

OPH ARCEUIL GENTILLY

Le 16 octobre 2009

Nous avons été reçus par Mme PANTEL la matinée, Responsable Ressources Humaines de l'OPH, et l'après midi a été consacré aux entretiens avec les membres du CHSCT et du personnel.

L'OPH regroupe deux communes, Arcueil et Gentilly, situées en proche banlieue parisienne et gère un patrimoine de 5.200 *logements* répartis en trois antennes.

L'effectif est composé de 67 *personnes statut siège (y compris la régie)* et 40 *gardiens* qui effectuent principalement les tâches entrées et sorties des containers et les tâches administratives et relationnelles (états des lieux, surveillance, traitement des réclamations).

- L'entretien ménager est sous traité à des entreprises.
- Le document unique est très volumineux et très complet.
- Il n'y a pas vraiment de sites trop sensibles mais on observe une dégradation générale des conditions de travail du personnel en contact avec les locataires (gardiens, accueil, agences, containers).
- Les actions de formation sont nombreuses et prennent en compte l'amélioration des conditions de travail.
- Pour faire face aux problèmes des pentes sur certains sites achat de matériel adapté.
- Il existe un gardien référent par équipe qui planifie le travail et accueille les stagiaires.
- Pour faire face à l'accroissement des agressions verbales mise en place d'un dispositif soutien psychologique.

Entretiens représentants et personnels :

- Ils considèrent que l'agressivité et les exigences des locataires sont de plus en plus fortes et se répercutent à tous les niveaux de l'OPH : accueil, services techniques, régie. Il faut ajouter la pression des élus qui peuvent mettre en porte à faux les réponses du personnel. Ce qui est souligné c'est la répétition des demandes et le fait que les locataires ne supportent plus les réponses d'attente.
- Ils constatent une augmentation des agressions verbales sur tous les secteurs.
- Il été évoqué la question de l'enlèvement des encombrants sur certains sites source de pénibilité et d'accident de travail.
- Les ouvriers de la régie soulignent la question du matériel (et sa planification) dans les immeubles sans ascenseur.

DOMAXIS

Le 19, 28 et 29 Octobre

Les rendez-vous se sont déroulés comme suit :

LE 19 OCTOBRE :

10h00 – 12h00 : MC GAUTHIER, Directeur des Ressources Humaines,

14h00 – 15h00 : J. DIKER, C. GOULET, D. DUCARNE, Comité d'Entreprise,

LE 28 OCTOBRE :

09h30 – 10h30 : P. OUDOT, H. MOUKOURI, R. FONCLAUD – DP,

10h30 – 12h00 : J. TRIBOUT, Directeur de la DPC,

14h00 : Mme LUET, Médecin du travail.

LE 29 OCTOBRE :

14h00 – 15h00 : JN TABUTIN, F. LE DISEZ, CHSCT.

DOMAXIS

Nous avons rencontré Mme GAUTHIER, DRH de la société Domaxis regroupant deux sociétés HLM, Trois Vallées et Pax Progrès Pallas, de 28.000 logements situés en région parisienne.

Nous retrouvons la diversité des métiers employés immeubles gardiens, personnel d'agence, personnel siège ainsi que des opérateurs (centre d'appel).

La société est très préoccupée par toutes les questions liées à la pénibilité physique et aux troubles psychosociaux.

- Etude réalisée en 2007 intitulée : Diagnostic de situations des gardiens de plus de 50 ans et recommandations pour adapter la pénibilité du travail à leur âge.

Il s'agissait de réaliser une enquête auprès des personnels de proximité de plus de 50 ans pour cerner leurs attentes et leurs difficultés. Faire un diagnostic en terme de pénibilité et faire des propositions pour la réduire et favoriser le maintien dans l'emploi.

Un certain nombre de recommandations ont été émises :

- Laisser plus d'autonomie, et les soulager de certaines tâches pour les gardiens en zone sensible.
- Instaurer des mobilités tous les 5-7 ans.
- Instaurer une discrimination positive.
- Pré retraite progressive.

Document unique complet réalisé par un groupe de travail qui débouche sur un plan d'action applicable à tous les secteurs de l'entreprise et qui traite des risques physiques et psychosociaux.

Les risques psychosociaux font l'objet d'attention toute particulière :

- Soutien psychologique au personnel agressé,
 - Formation action pour les managers,
 - Groupe direction, représentants du personnel (2 journées),
 - Tableau de bord indicateur de troubles psychosociaux.
- La plateforme est composée de salariés Domaxis. Le personnel est associé à la mise en place des procédures.

Représentants du personnel et personnel :

La question des sites où il existe des pentes a été évoquée.

Pour le personnel et ses représentants, viennent toujours en premier lieu les problèmes de l'agressivité et des exigences de plus en plus fortes des locataires. Pour certains, la mise en place de nouvelles méthodes de travail, il faut rendre compte (tout de suite) est considérée comme une perte d'autonomie dans le travail. La plateforme téléphonique est souvent vécue comme un contrôle. Certains anciens regrettent la « taille humaine » de l'entreprise.

- Il n'y a plus de respect des locataires vis-à-vis du personnel, moins de communication. Il faut rendre compte rapidement.
- Moins de soutien et de présence de la hiérarchie sur le terrain.
- Beaucoup de procédures (fiches, tableaux, ..).
- La qualité, la certification, les nouvelles procédures même si elles sont accompagnées génèrent pour certains des craintes.

Le médecin du travail rencontré s'occupe principalement du personnel de siège, il intervient sur des cas individuels.

IMMOBILIERE 3F

Le 26 Octobre

Président du CHSCT : Jean Marie ANDRE

La démarche qualité, le traitement de la réclamation, la certification sont des éléments qui existent depuis plus de 15 ans (a des degrés divers) chez Immobilière 3F.

Le centre d'appel créé il y a plusieurs années est constitué de salariés Immobilière 3F et pas sous traité. La politique est de laisser toujours le gardien en réponse de 1^{er} niveau. Un premier accord sur les conditions de travail a été signé en 2004.

Le CHSCT est très préoccupé de toutes les questions liées à la pénibilité physique et également mentale.

Des actions spécifiques ont été réalisées dans le cadre des agressions du personnel. Notamment en 2008, on a constaté une baisse des AT avec arrêt.

Actions 2008 - 2009 :

- Mieux travailler ensemble, prévenir le harcèlement moral,
- Budget pour supprimer les pentes / rampes.
- Création de poste chargé santé et sécurité du travail.

SYNTHESE IMMOBILIERE 3F

Délégués syndicaux :

- *M. BECU - SNIGIC,*
- *MME RENON - F.O,*
- *M. PICAUD - CGC,*
- *MME LOGATTA - BOUGHATTAS - FO:*

Les locataires ne respectent plus rien. La hiérarchie nous demande de plus en plus de répondre rapidement, inflation de tableaux chiffrés.

De plus en plus de pression des locataires et élus dans certaines communes.

Nombreuses réorganisations qui entraînent de plus en plus de travail, et notamment des changements trop rapides.

La mise en place de l'informatique génère une inflation de tableaux chiffrés et surtout des postes où les salariés passent près de 6 heures devant l'écran.

Le personnel est de plus en plus stressé, il a peur des sanctions.

Nombreux changements dans l'encadrement notamment du personnel de proximité.

Il y a une cassure entre le personnel siège et celui du terrain.

Au siège, le personnel qui travaille en open space ne peut pas travailler dans de bonnes conditions (environnement).

Le travail est de plus en plus segmenté, moins de rapports avec les collègues. Difficultés à organiser son travail, utilisation à outrance de la messagerie (individualisation).

Il faut travailler toujours plus à effectif constant.

La question des agressions de plus en plus violentes contre le personnel sur certains sites, ne trouve pas de solution. Le personnel de terrain ne se sent pas assez soutenu.

SYNTHESE IMMOBILIERE 3F CHSCT

Délégués syndicaux :

- *M. MARIE - Secrétaire*
- *M. VAN HOUTTE - Secrétaire adjoint*
- *M. GONNEZ - Secrétaire adjoint*

Le CHSCT a créé en son sein le Comité d'observation des relations au travail qui peut être saisi pour les questions relatives aux conditions de travail.

Il y a eu des séances de comité extraordinaire notamment sur les questions de sécurité du personnel face aux agressions.

⇒ Le personnel (toutes catégories) travaille de plus en plus en flux tendu, la charge de travail augmente, il n'y a pas les embauches correspondantes, ce qui génère souvent des situations de stress.

⇒ Il est demandé au personnel toutes catégories de remplir des tableaux dans l'urgence, plus de recul, l'encadrement va de moins en moins sur le terrain notamment les chefs de secteur.

⇒ La messagerie électronique perturbe le travail courant par le nombre de mails, le personnel est soumis à des sollicitations venant de tous les services, difficultés à organiser son travail, beaucoup moins de contact physique, travail d'exécution pour certain.

⇒ La pression des locataires est très forte non seulement pour le personnel de proximité mais aussi pour les services clientèle notamment avant l'attribution des logements.

OPH DIJON

Le 05 Novembre

Les rendez-vous se sont déroulés comme suit :

MATIN :

09h00 – 10h00 : Docteur SIMON, Médecin du travail,

10h00 – 11h00 : Mme Patricia GRAS, secrétaire du CHSCT et du CE,
Mme Maryse BRESSAN, déléguée syndical.

11h00 – 12h00 : Monsieur Nicolas JACQUEY, attaché technique.

APRES MIDI :

13h30 – 14h30 : Réunion de groupe personnel siège et agence.

OPH DIJON

Nous avons rencontré tout d'abord Mme PAGOT, Responsable des Ressources Humaines. L'office gère un patrimoine de 8.000 logements situés dans l'agglomération dijonnaise.

L'office emploi 196 salariés dont 96 au siège, le reste étant réparti en 4 agences.

Le ménage et les OM sont sous traités à des entreprises.

Les relations de premier niveau avec les locataires sont assurées par des gérants de proximité dépendant des agences.

A son avis il n'y a pas de gros problème lié à la pénibilité physique du fait du peu de salariés effectuant des tâches ménagères ou techniques, peu de vrais sites sensibles mais problème générale de la société : l'impertinence des locataires.

Il existe une régie interne regroupant 14 personnes.

Médecin du travail :

Il s'occupe également d'autres entreprises notamment industrielles ce qui lui permet d'avoir une vision différente de la pénibilité. Il considère que l'office l'écoute lors de ses demandes d'aménagement de poste de travail ou de modification de l'organisation, bonne collaboration avec les partenaires et la direction.

Elle a mis en place avec la société un plan de soutien psychologique ainsi qu'une procédure impliquant le médecin généraliste et un psychologue si nécessaire.

Représentant du personnel et le personnel :

Ils notent que :

- Les salariés se plaignent de la surcharge de travail.
- Certains souhaiteraient avoir plus de reconnaissance et plus de concertation.
- Réorganisation des agences mal vécue, demande de plus de concertation.
- Plaintes concernant le nouveau logiciel pour les réclamations.
- Pression de la mairie (attribution, réclamations) qui court circute le travail du personnel.
- Locataires incorrects ne respectent plus le personnel.
- Travail dans l'urgence.

Nous retrouvons à une petite échelle les problèmes rencontrés chez les autres organismes dans le domaine du travail administratif.

PARTENORD

Le 12 novembre 2009

Les rendez-vous se sont déroulés comme suit :

MATIN :

9h30 : Rencontre avec I BOUFFART, secrétaire du C.H.S.C.T,

10h30 : Rencontre avec S GOKEL, secrétaire du C.E,

11h30 : Rencontre avec les différentes organisations syndicales,

12h30 : Déjeuner avec la Directrice des Ressources Humaines,

F CLERMONT chargé des relations avec les partenaires sociaux.

APRES MIDI :

14h30 : Rencontre avec un panel de collaborateurs de l'office.

Cette journée a été complétée par deux entretiens avec le médecin du travail et M. ROGEZ de l'ANACT.

PARTENORD

Environnement :

Partenord est un OPH gérant 39000 logements, 936 salariés (dont 70 fonctionnaires).

Il couvre trois départements du Nord de la France.

Son personnel est composé entre autres de 200 CEM (Chargés d'Entretien et de Maintenance) fonction de gardiens aux tâches administratives limitées. Les CEM bénéficient d'un bureau d'accueil (Point Accueil).

Les salariés, comme leurs représentants, reconnaissent l'effort récent de la direction pour équiper les bureaux de matériels satisfaisants. Il resterait encore quelques sites (très peu nombreux) sans sanitaire autonome.

Le discours sur la pénibilité est toutefois contrasté entre les RP (représentants du Personnel) plutôt critiques et l'échantillon de salariés. Ils se rejoignent cependant sur un point : la dégradation des relations avec la clientèle.

Personnel de proximité en particulier les CEM

Pénibilité physique : Métier considéré par tous comme physiquement pénible (femmes, salariés âgés) se traduisant par les maux de dos, en revanche peu de TMS déclarés et des AT finalement limités.

La direction, aux dires des salariés, met les moyens de manutention qu'il faut.

Tous essaient de sensibiliser les occupants à la bonne gestion des encombrants, d'où peu de problèmes sur ce point.

Relations clients :

Sujet concernant tous les salariés en contact avec le public : CEM, responsables de secteur encadrant les CEM, les hôtes, les agents sociaux (contentieux) les agents commerciaux (attributions).

Tous font état de la dégradation progressive des relations se traduisant par un manque de respect, des agressions verbales de plus en plus dures allant jusqu'à la menace de représailles, les voies de fait sont rares mais traumatisantes (plusieurs exemples cités par les CEM et agents administratifs).

Est aussi évoqué le désengagement des autres acteurs sociaux (police, banques, organismes de crédits...) qui font supporter aux bailleurs sociaux des tâches qui leur jadis leur revenaient.

Pour pallier ces risques l'OPH demande aux agents des sites isolés de travailler toujours par deux, installe la vidéo surveillance dans ces locaux et multiplie les stages de formation à la gestion des conflits.

Management :

On note sur ce thème une nette différence de perception entre les RP et l'échantillon de salariés.

Les RP évoquent des cas de harcèlement isolés et une pression de plus en plus marquée sur les salariés par le traitement des réclamations par le centre d'appel avec la traçabilité des actions des agents.

Sont signalés : contrôles de l'action des agents, relances répétées, manque de confiance et perte d'autonomie se traduisant paradoxalement parfois par une plus faible réactivité dans le traitement de la demande.

Reste que l'OPH, comme beaucoup d'autres offices, prend des engagements de qualité envers sa clientèle et que les moyens ne suivent pas toujours. L'OPH se lance aussi aujourd'hui dans une norme ISO. Les engagements de l'organisme se traduisent donc naturellement par une clientèle de plus en plus exigeante voire plus revendicative.

Sont évoqués aussi la charge de travail et la dispersion du patrimoine qui deviennent source de pénibilité (agents sociaux, service marché par exemple, passage au 35 heures sans accroissement d'effectif, départ massif de chargés d'opérations...).

Les R.P. signalent que les salariés se plaignent du manque de reconnaissance de leurs managers, marques de reconnaissance psychologiques (encouragements) plus que pécuniaires.

Précarité :

Une réflexion mérite d'être menée sur le sujet en vue de ne pas laisser au bord du chemin des salariés qui doivent aussi concourir au développement du lien social..

Conclusion :

L'OPH semble se doter des moyens pour faire évoluer les conditions de travail, ce qui est déjà fait au plan matériel, et prend conscience des risques psycho-sociaux. Reste l'accroissement de la charge de travail qui pourrait, si elle est avérée, introduire des déséquilibres au risque dit un RPO de limiter l'esprit d'équipe qui semble aujourd'hui exister dans l'OPH.

*Rencontre avec le médecin du travail Mme LEGRAND CATTAN et
avec Mme ROGEZ, consultante de l'Anact :*

Le médecin intervient depuis 8 ans chez Partenord et s'occupe de la moitié des salariés.

Pour elle, s'il y a de nombreuses réunions du CHSCT c'est qu'il y existe des problèmes qui tardent à être résolus.

Il reste encore plusieurs sites non aménagés pour les OM.

Les collectivités et l'OPH se renvoient la balle pour trouver des solutions rationnelles, elles refusent par exemple les containers extérieurs pour des raisons d'esthétique. (NB j'ai rencontré ce problème avec Aedificat pour les encombrants).

Donc problèmes de dos, mais peu de TMS constatés car les CEM font des tâches variées, les mouvements et les postures ne sont pas répétitifs et beaucoup d'entretiens ménagers sont sous traités, « on se défause du problème ».

Les salariés, en particulier des agences, sont soumis à de fortes contraintes « ils sont cernés de partout » :

- par les locataires : exigence renforcée par les chartes d'engagement client
- par la hiérarchie : forte pression de productivité : objectifs chiffrés
- par les budgets et le manque de moyens : on promet des travaux mais on n'a pas d'argent.

La consultante ANACT renchérit, elle accompagne l'OPH dans son étude sur le stress et semble dépassée car :

- multiples réunions qui dévorent un temps énorme à tous
- informations contradictoires de la direction et des syndicats,
- énormes problème de communication

Pour elle le problème de pénibilité ne vient pas des locataires ni de l'environnement, certes difficiles, mais du management qui ne soutient pas son personnel.

Elle insiste sur le fait que les chartes de qualité sont semblables « au revolver posé sur la tempe des salariés »...

Elle confirme la charge de travail et la forte pression sur ces derniers.

VAUCLUSE LOGEMENT

Le 17 novembre 2009

Les rendez-vous se sont déroulés comme suit :

MATIN :

9h00 : Gérard LAUGIER, Directeur des ressources,

9H30 : Driss ADLANI, Gestionnaire d'immeuble et,
Suzanne GARAGNOLI, Employée d'immeuble,

10H00 : Michel QUINTRAND, Olivier BONCET, Employés d'entretien,

10H30 : Eric NOVARETTI, Tahar AICHOUR, délégués syndicaux,

11H00 : Marie-Laure PIRO, Secrétaire du CHSCT,

11H30 : Personnel administratif de proximité (agence) :
Fabienne CHANVILLARD, Aline HOFFMANN, Icrème MOSTAFI,
François TENIER, Isabelle SORIA.

APRES MIDI :

14h00 : Serge MAZOUÉ, Secrétaire du C.E,

14h30 : Docteur JEAN-PIERRE, Médecin du travail,

15h00 : Personnel du siège : Anaïs DOMERGUE, Brigitte GOTH,
Dolita TAFANI, Agnès MARTORELL, José LONEGRO.

VAUCLUSE LOGEMENT

Le 17 novembre 2009

Environnement :

L'ESH Vaucluse Logement gère 12 000 logements répartis du sud de la Drôme à Arles.

Le patrimoine, dispersé sur 4 départements, est fortement contrasté, on trouve en effet des zones rurales composées de pavillons ou petits collectifs présentant une grande facilité de gestion et des zones sensibles comme Avignon Sud et Cavaillon

Il est donc évident que le confort de travail des collaborateurs présente de forts écarts.

Sous l'impulsion de la nouvelle direction générale, l'ESH connaît aussi un fort développement en constructions neuves et en réhabilitation

Nous avons rencontré :

- Le DRH,
- 1 gestionnaire d'immeuble et 1 employée d'immeubles,
- 2 employés d'entretien,
- 1 délégué syndical et l'adjointe du secrétaire du CHSCT,
- 5 employés administratifs des agences,
- Le secrétaire du CE par ailleurs responsable d'agence,
- Le médecin du travail,
- 5 employés administratifs du siège,
- l'assistante sociale du personnel également coach interne.

L'angle de vue de chaque entité permet de faire émerger quelques dominantes concernant les conditions de travail tout en sachant que la brièveté des rencontres et la polarisation sur des problèmes conjoncturels ont limité l'investigation. Il est prévu un ou deux entretiens complémentaires le 4 décembre.

Le DRH :

Le DRH met l'accent sur le changement qui était inévitable après 30 ans de gestion paternaliste et reconnaît que le personnel est poussé à changer de rythme, le DG a lancé de nombreux chantiers en voulant fortement l'impliquer.

Le personnel est donc fortement sollicité au travers de multiples groupes de travail. Le dernier en date et non des moindres est le système d'information.

Les agents d'immeubles encadrent en général 300 logements et 3 employés.

Les employés d'immeubles font les OM et bricolage.

Entretien personnel (gestionnaires, employés immeubles, personnel agence) :

- La clientèle est exigeante et agressive « tout leur est dû ». Ils veulent tout, tout de suite.

La situation se dégrade mais ils s'estiment soutenus par leur encadrement.

- Le personnel administratif se plaint de la charge de travail, nombreux chantiers en cours qui ont dû mal à se concrétiser mais qui s'additionnent au travail courant.

- Difficultés à suivre le rythme du changement depuis deux ans.
- Difficultés rencontrées par le personnel sur certain sites, obligés de ne pas y aller seul et plutôt en matinée.
- Menaces sur le personnel lors du refus d'attribution de logement.
- Contexte social de plus en plus difficile augmente la pénibilité des tâches.
- Le médecin du travail, auteur d'une remarquable étude sur les conditions de travail des agents d'immeuble nous fait part des progrès constatés depuis la remise de son rapport.
- Il confirme que le personnel de terrain a besoin d'être soutenu et reconnu, on s'habitue trop au contexte de la violence verbale.
- Il déplore l'absence des services publics sur les quartiers, le personnel de l'organisme représente le seul et derniers recours de leurs problèmes.

Entretien représentants du personnel :

Les facteurs de pénibilité sont les résidences sensibles car grand nombre d'agressions verbales, et le rythme de travail imposé par la nouvelle direction.

Le CHSCT a été renouvelé, il souhaite être plus écouté, ils reconnaissent des progrès comme l'aménagement des points d'accueil sur le site et le début de l'informatisation.

- Problème lié à la manipulation des encombrants.
- Le bailleur se substitue aux services publics.
- Plus de construction mais effectif constant.
- Le dialogue social fonctionne bien.

HABITAT 62/59

Le 23 novembre 2009

Les rendez-vous se sont déroulés comme suit :

MATIN :

9h30 – 10h00 : Denis LANNOY, Directeur Ressources et Président du CHSCT,

10h00 – 10h30 : Philippe HOGUET, Responsable Ressources Humaines.

10h30 – 11h30 : Réunion avec les Délégués du Personnel (David DANGLEANT, Jean François DELRUE, Jean-Michel DENAEYER, Gérard LANGLET, Bruno ROUSSEL, Lionel TOLLET, Robert VERGRIETE).

11h30 – 12H00 : Benoît LEFEBVRE, Responsable Suivi du Personnel de Terrain,

12h00 – 12H30 : Antoine BOIUTOILLE, Secrétaire du CHSCT.

12h30 – 14h00 DEJEUNER

APRES MIDI :

14h00 – 15h30 : Réunion avec 4 salariés d'Agence (Nathalie HAEGMAN, Nadine CARBONNIER, Véronique MACHA, Stéphane SIABAS), 3 du Siège Social (Monique TRONET, Pierre DANDRE, Julie D'HONDT) et 3 personnels de terrain (Marie Hélène STOPIN, Thérèse VERGNIEZ, Franck HURTEAU.

15h30 – 16h00 : Débriefing de la journée avec Dennis LANNOY.

MOSELIS

Le 25 novembre 2009

Les rendez-vous se sont déroulés comme suit :

MATIN :

9h00 : Régis KOLTES, Responsable du Service Ressources Humaines,

10h00 : Yvon QUNIO, Directeur des Ressources Humaines et des Affaires Juridiques, Président du CHSCT,

11h00 : Serge KESSLER, Secrétaire du CHSCT, membre du groupe de travail sur l'évaluation du stress en entreprise, délégué du personnel, ouvrier polyvalent.

APRES MIDI :

14h00 : Carole DORR, Chargée de Programmes Immobiliers, membre du groupe de travail sur l'évaluation du stress en entreprise.

15h00 : Pierre CAULIER, Responsable de Secteur, membre du groupe de travail sur l'évaluation du stress en entreprise (annulé).

Le consultant prendra contact ultérieurement avec le Docteur BIACHE, Médecin du travail.

MOSELIS

Le 25 novembre 2009

Ex OPAC départemental de Moselle, Moselis gère 13.000 logements et compte 202 salariés, dont 33 fonctionnaires.

Son personnel de terrain comprend des gérants logés s'occupant de 150 à 300 logements. Ceux-ci sont assistés d'ouvriers d'entretiens effectuant les OM et des réparations courantes. L'entretien ménager est de plus en plus sous traité.

Les gérants sont les premiers exposés aux réclamations.

Ils sont rattachés à des responsables de secteur, affectés dans les 8 agences du département.

Nous avons rencontré successivement :

- le responsable du personnel,
- Le DRH et directeur juridique,
- Un délégué du personnel secrétaire du CHSCT,
- Une chargée d'opérations neuves et réhabilitation.

Devront être vus à l'occasion d'un autre rendez vous le médecin du travail, un responsable de secteur, un échantillon de salariés de divers services dont les personnels de terrain.

Le RRH/DRH :

L'OPH vient de conclure un accord sur les seniors.

La formation est dotée d'un budget important et depuis 3 ans l'OPH organise des sessions sur la gestion de l'agressivité, étendue cette année à la gestion du stress.

La direction a pris l'initiative en juin de créer une commission sur le stress, animée par le RRH et composée de 4 salariés de services différents.

Trois réunions ont eu lieu, certain thèmes émergent :

- extension de la formation gestes et postures aux administratifs,
- formation de managers sur les problèmes de pénibilité et de stress,
- plus de formation sur le stress,
- affichage dans les bureaux d'accueil des tâches des personnels de terrain pour sensibiliser les locataires à leur travail

Même si les indicateurs sociaux (AT, absentéismes) sont bas :

- indicateurs : turn over, absentéisme, AT faibles,
- direction n'ayant pas bougé depuis longtemps, stabilité dans le management,
- politique sociale attentive.

Il ne nie pas cependant la montée de l'agressivité des locataires dans certains quartiers ni la pénibilité physique sur le terrain.

Le secrétaire du CHSCT, délégué du personnel, personnel :

- Les locataires sont de plus en plus exigeants et l'OPH dit toujours « oui ».
- Les conditions de travail concernant la collecte des OM et l'enlèvement des encombrants sont une source de pénibilité physique. Les containers sont trop volumineux, les locataires ne respectent pas le travail du personnel.
- L'encadrement ne vient plus sur le terrain, trop de travail administratif.
- L'enregistrement de toutes les réclamations qui doivent passer par le gérant est source de perte d'autonomie.
- Points positifs la politique de formation, l'aménagement des locaux, les vêtements de sécurité.
- Surcharge de travail dans certain secteurs de l'entreprise, besoin de reconnaissance (humaine et financière).

En conclusion pas de gros problèmes de pénibilité si ce n'est les problèmes classiques rencontrés tant au niveau de la pénibilité physique que morale.

QUEVILLY HABITAT

Le 21 Mai 2010

Quevilly Habitat a souhaité participer à l'étude pénibilité.

Quevilly Habitat est une ESH dont la majorité du capital est détenue par la Ville de Grand-Quevilly, son patrimoine de 8 300 logements, se situe en quasi-totalité sur cette ville.

L'ESH compte 200 personnes dont 110 sur le terrain.

Le DRH veille à un haut degré de formation à la sécurité (gestes et postures, habilitation électrique, gestion du stress, relaxation de l'oeil).

Le DRH a enregistré un taux de fréquence d'accidents de travail élevé ainsi qu'un nombre significatif de TMS. Même si cette augmentation est due au fait que l'on a tendance à déclarer plus d'accidents qu'auparavant, la direction a pris conscience de ces problèmes et a mis au point un recensement très fin des AT.

2/ Personnel du siège :

Ont participé à la réunion :

- 2 techniciens hommes, bâtiment et chauffage,
- 1 chargée d'attributions,
- 1 gestionnaire locative,
- 1 agent contentieux,
- 1 responsable de communication.

Les conditions de travail sont bonnes, il y a de nombreux stages à la sécurité, la direction est à l'écoute.

Les gestionnaires locatives constatent une évolution fâcheuse dans les relations avec la clientèle qui se montre de plus en plus exigeante.

« Tout est du au locataire, si on refuse, cela remonte tout de suite à la Mairie, on est désavoué » aux dires des techniciens.

On constate de plus en plus d'agressions verbales, mais pas encore d'agressions physiques.

Dans l'ESH la charge de travail est gérable mais la société se développe en construisant ou rachetant des immeubles, les moyens en personnel n'augmentent pas au même rythme.

3/ Responsable d'agence et leurs adjoints :

Le groupe comprenait :

- 3 responsables d'agence (hommes)
- 2 adjointes effectuant en fait les mêmes tâches que leur responsable
- 1 assistante

4/ Représentants du personnel et médecin du travail :

- trois déléguées du personnel, agents de résidence
- le médecin du travail.

Les déléguées se montrent plutôt positives sur les conditions de travail et tempèrent même les revendications des responsables d'agence.

En revanche les représentants du personnel contestent avec fermeté le système de notation.

En effet le personnel, surtout les agents d'entretien, est évalué en permanence au moins trois fois dans l'année.

Le médecin insiste sur les problèmes de vieillissement de la population et des troubles qui en résultent : dos, épaules, TMS. Elle aimerait prononcer plus d'inaptitudes ou de mi temps thérapeutiques mais le personnel a tendance à refuser ses solutions.

Elle revient sur les responsables d'agence et leurs adjoints et estime que cette population, véritable charnière entre les locataires et la hiérarchie est aujourd'hui très fragile. Elle a fait aussi ce constat pour des agents de maîtrise dans d'autres branches professionnelles.

5/ Agents de résidence :

Groupe de 7 femmes agents d'entretien chargées du ménage et des OM.

- une satisfaction globale sur les conditions de travail et l'ambiance.
-
- un net effort de la direction pour améliorer les outils de travail.

- il reste encore trop de colonnes vide ordures avec leurs sources de nuisances multiples. Ex les locataires ne bénéficiant plus de sacs plastiques gratuits dans les super marchés, jettent directement leurs ordures sans les emballer...

- la notation permanente traduit un manque de confiance.

- les charges de travail sont inégales suivant les résidences mais les mutations demandées sont souvent acceptées.

Conclusion

L'ESH semble tout à fait consciente de l'importance des conditions de travail et du bien être des salariés, ses efforts ont porté sur une analyse fine des risques et elle a su mettre en place les moyens pour y faire face.

Documents - études

- › Dossier « Santé au travail » : Sarah DELATTRE et Sabine GERMAIN
- › *Revue Travail et Santé* : étude Samothrace (2008) sur les risques psycho sociaux au travail.
- › *Prévention et suivi des agressions des agents en contact avec le public* : Gilles GONIN et Claude MOSKALENKO
- › *Rapport de la mission d'information parlementaire sur la pénibilité au travail (2008)*.
- › *Départ en retraite et travaux pénibles* : Gérard LASFARGUES.
- › *Fiches médico professionnelles* cisme.
- › *Fiches de risques* : Bossons Futé
- › *Souffrance et travail. « Ils ne mourraient pas tous mais tous étaient frappés »* : Marie PEZE, psychologue.

› Pénibilité et réformes des retraites (2003) : Yves STRUILLOU.

› *Etudes ANACT, INIRS, ARACT.*

› *Accord national interprofessionnel sur le stress au travail.*

› *Accord sur les phénomènes des incivilités et des violences émanant du contact avec la clientèle (banques).*

Entretiens

› Médecin du travail :

- Centre interentreprise médecine du travail,
- Marc SCHUBERT
- Semeca

› Inspecteur du travail :

- M. OSVATH : Nanterre

Les gardiens d'immeuble désertent certaines cités HLM en proie à la violence

Fadela Amara travaille avec les bailleurs sociaux sur les évolutions de ce métier devenu à risque

En vingt ans de carrière, M^{me} D. (qui a requis l'anonymat) n'a jamais eu de gros ennuis : « Quelques injures, mais jamais d'agression. » Cette quinquagénaire travaille depuis sept ans dans une cité HLM de 400 logements, située en Seine-Saint-Denis.

Les risques du métier, M^{me} D. n'y pense pas trop, même si elle concède qu'être gardien est « souvent stressant ». De 8 heures à 17 h 30 en semaine, et à raison d'une permanence un week-end par mois, M^{me} D. assure l'entretien des parties communes, effectue de petits travaux de maintenance, accueille et traite les réclamations des locataires, encaisse les loyers...

Comme beaucoup, cette gardienne est la dernière représentante des services publics encore présente dans les quartiers sensibles. Témoins de dégradations, de vols ou de petits trafics, ou simplement à la merci des humeurs des locataires, les concierges sont de plus en plus exposés à la violence.

Fin mai, une centaine d'employés de l'OPAC Plaine Commune Habitat, qui gère 18 000 logements en Seine-Saint-Denis, avaient fait jouer leurs droits de retrait à la suite de l'agression de cinq gardiens sur les 140 employés par l'office HLM. La secrétaire d'Etat chargée de la politique de la ville, Fadela Amara, travaille actuellement avec les bailleurs sociaux sur les évolutions de ce métier. Des mesures sont attendues en septembre.

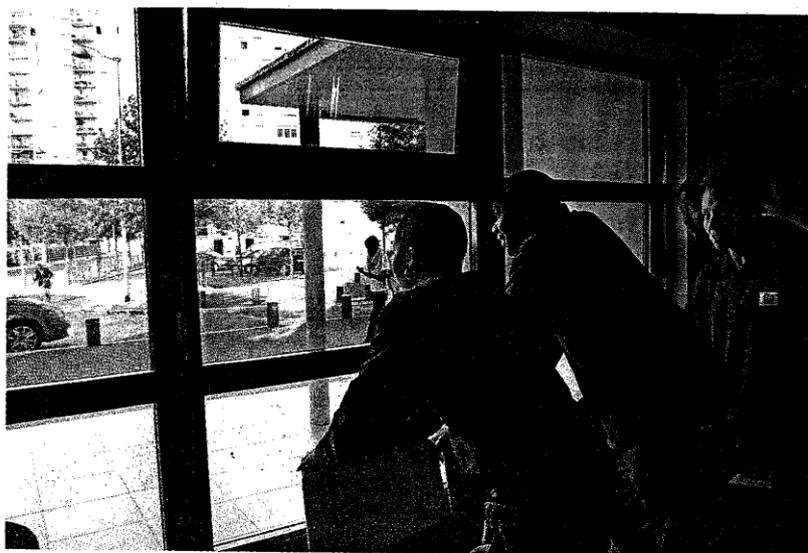
Depuis six ans, les différentes formes d'incivilités et de violences dans le parc social sont recensées et analysées par l'Observatoire national des faits d'insécurité, un outil mis en place par l'Union sociale pour l'habitat (USH), organisme qui chapeaute les 777 organismes HLM français. « La tendance est à la hausse du nombre d'agressions et de la gravité des actes », observe Frédéric Paul, délégué à l'action professionnelle à l'USH.

Les violences à l'encontre des personnels de proximité des orga-

Un large parc locatif

4 millions de logements locatifs sont gérés par 777 organismes HLM.

76 000 salariés sont employés par les organismes HLM. La moitié sont des agents de proximité, gardiens et chargés de clientèle.



Des gardiens de la cité des Beaudottes à Sevran (Seine-Saint-Denis).

PATRICK ARTINIAN/CONTACT PRESS IMAGES POUR « LE MONDE ».

nismes HLM (gardiens principalement, mais aussi agents commerciaux ou techniques), sont en effet passées de 3 166 en 2005 à 3 879 en 2008, dernier chiffre connu. Ce total rassemble des actes qui vont des menaces verbales ou insultes aux agressions avec armes à feu, en passant par les crachats, les agressions à mains nues, avec jets de projectiles ou encore avec animaux.

Les « menaces et insultes », qui constituent le gros des plaintes, augmentent : 2 351 faits en 2005 contre 2 711 en 2008. Moins répandues, les agressions à mains nues (151 en 2008 contre 149 en 2006) ou avec armes à feu (8 en 2008 contre 5 en 2006) sont elles aussi en recrudescence.

Selon Stéphane Peu, adjoint au maire de Saint-Denis (PCF) et président de Plaine Commune Habitat, ces violences surviennent souvent dans des quartiers en rénovation urbaine. « Les opérations de réhabilitation dérangent les trafiquants. Ils s'en prennent alors à nos agents pour faire pression sur les bailleurs sociaux et garder ce qu'ils considèrent comme leur territoire. »

Pour continuer à assurer la sécurité de leurs personnels, certains bailleurs ont remis à plat leur organisation. C'est le cas du groupe 3 F à Sevran (Seine-Saint-Denis). En mars 2008, une série d'incidents avait contraint l'organisme HLM

(140 000 logements principalement en Ile-de-France et 1300 gardiens et agents de proximité) à retirer tous ses employés du site des Beaudottes. Il y a un mois, une équipe de six gardiens, recrutés et formés spécialement pour travailler en binôme et dans des quartiers difficiles, a réinvesti le site. Ils sont désormais regroupés au cœur de la résidence dans un espace de 175 m² sécurisé, le « Relais habitants ».

Cette expérimentation a coûté 210 000 euros au groupe 3 F. Le bailleur social, qui n'exclut pas d'étendre ce dispositif ailleurs, propose déjà d'autres solutions dans des cités difficiles ou très importantes. « Sur 13 sites, nous avons recruté 32 agents de présence, qui travaillent du vendredi au lundi et assurent une continuité de service pendant le week-end », détaille Yves Laffoucrière, son directeur général. Ailleurs, des médiateurs ont été embauchés pour épauler les gardiens.

Cette sécurisation pèse lourd dans le budget des organismes HLM. Chaque année, l'office HLM y consacre 1 million d'euros selon Martine Flament, directrice générale de Plaine Commune Habitat. « Nous sommes obligés de nous adapter sans cesse, car les formes d'agression ne cessent d'évoluer », poursuit la directrice.

Plus politique, Stéphane Peu, adjoint au maire de Saint-Denis et

président de l'OPAC Plaine Commune Habitat, considère que ses efforts doivent aller de pair avec le retour de la police de proximité et la généralisation des unités territoriales de quartier (UTEQ), qui existent dans trois quartiers d'Ile-de-France. Le 24 juin, Brice Hortefeux le ministre de l'intérieur, a annoncé que ces unités, rebaptisées

Les violences à l'encontre des personnels de proximité des organismes HLM sont passées de 3 166 en 2005 à 3 879 en 2008

depuis « brigades spéciales de terrain », seront portées au niveau national de 34 à 60. Le département de Seine-Saint-Denis devrait logiquement en profiter.

« Tous les acteurs de terrain tirent un bon bilan de ce dispositif, affirme M. Peu. C'est l'un des leviers essentiels pour ne pas voir les agents de proximité fuir les banlieues. » Selon lui, une vingtaine de quartiers en Ile-de-France ne comptent déjà plus aucun gardien, faute de pouvoir y assurer leur sécurité. ■

Catherine Rollot

Service gratuit

La Ressourcerie de Cenon Palmer, un nouveau service éco-citoyen dans votre quartier*

Apprenons à gérer autrement les encombrants et arrêtons le gaspillage !

Vous souhaitez vous séparer d'objets usagés, meubles, vaisselle, etc. ?



- 1) Appelez les professionnels de la Ressourcerie au 0 800 90 80 15 (appel gratuit depuis un poste fixe).
- 2) **Ils se déplacent chez vous sur rendez-vous** et sélectionnent avec vous les objets qui pourront être réutilisés par la Ressourcerie.
- 3) Ces professionnels vous indiquent comment stocker en toute sécurité vos encombrants en attendant la collecte organisée tous les mois par la ville.
- 4) La Ressourcerie organise gratuitement **des ateliers créatifs dédiés aux habitants** de Cenon Palmer pour apprendre à donner une seconde vie aux objets collectés.
- 5) La boutique de la Ressourcerie revend les objets revalorisés à des prix modiques.

Quels avantages pour vous ?

- Vous devenez acteur du développement durable en diminuant les volumes de déchets.
- Vous améliorez votre cadre de vie en évitant l'entassement des encombrants aux pieds des bâtiments et dans les rues de votre quartier.
- Vous pourrez participer aux ateliers créatifs organisés par la Ressourcerie.
- Vous pourrez acheter des objets contrôlés, réparés, à prix modiques, remis en vente dans la boutique de la Ressourcerie, dans le cadre d'une économie solidaire.

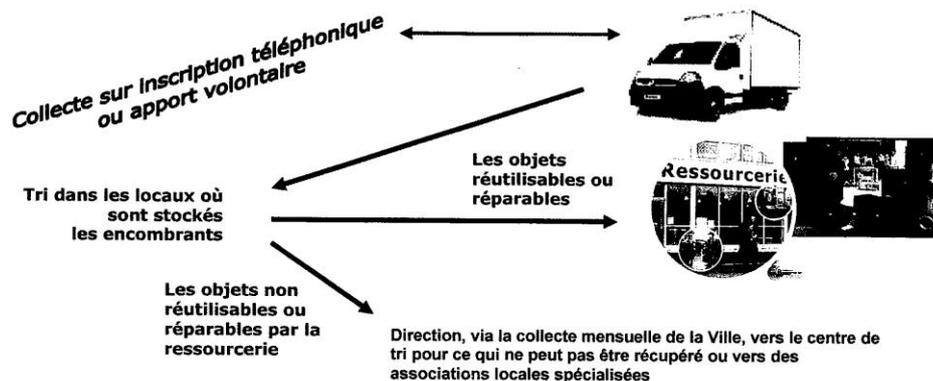
Pour prendre rendez-vous

0 800 90 80 15 (N°Vert, gratuit depuis un poste fixe)

15 rue Beaumarchais – Cenon Palmer (ouverte du mardi au samedi matin)

* service **gratuit** réservé aux habitants de Cenon Palmer

Une ressourcerie, c'est quoi ?



Exemples d'objets détournés

- 4 pieds de chaise + 1 plateau = 1 table basse
- 1 lampe = 1 vase
- 1 vieux meuble de cuisine = 1 commode

Participez aux ateliers créatifs de la Ressourcerie.

Partagez un bon moment avec vos voisins, enfants, amis, en apprenant à travailler le bois, à faire de la peinture sur porcelaine, à réaliser des patchworks, etc.

Ces ateliers seront organisés par des artistes professionnels ou des bénévoles.

Information et inscription auprès de votre Ressourcerie à partir du 1er juin.

La Ressourcerie de Cenon Palmer a été créée par la Régie de quartier de Cenon Palmer et DomoFrance avec le soutien de nombreux partenaires.



[Ne pas jeter sur la voie publique.]