



les
casinos
misent sur
l'ergonomie



I . L'ergonomie comme outil de gestion

6

L'ergonomie : pourquoi ?	p. 6
L'ergonomie : à quel moment ?	p. 8
L'ergonomie : comment faire ?	p. 10

II . L'ergonomie : généralités sur les thématiques traitées

18

L'architecture du poste de travail	p. 18
L'environnement du cadre de travail	p. 26
« Le vécu » au travail	p. 34

Annexes

52

Bibliographie
Glossaire de l'ergonomie

III . L'ergonomie pour chaque situation de travail de l'activité « jeux »

40

Présentation du chapitre	P. 40
Objectifs de cette partie	P. 40
Liste des postes de travail concernés	P. 40
Contenu de chaque fiche	P. 41
Caissier machines à sous / jeux de table / coffres	P. 42
Mécanicien assistant clientèle, technicien machines à sous	P. 45
Contrôleur aux entrées, contrôleur chargé de la sécurité	P. 47
Croupier	P. 49
Chef de table, chef de partie	P. 51

Annexes

52

Acronymes
Pour aller plus loin dans une démarche de développement durable

La Filière Française des Casinos regroupe près de 200 établissements et emploie directement plus de 17.000 personnes.

Ce secteur est caractérisé par un partenariat étroit entretenu avec les communes où les établissements sont implantés, puisque ceux-ci sont délégataires d'un service public municipal, proposant obligatoirement trois activités : le spectacle, la restauration et le jeu.

Ces activités de loisirs sont offertes à la clientèle 7 jours 7, sur de larges plages horaires.

Afin de rendre ces contraintes de « métier de service » les moins pénibles possibles, une démarche collective a été menée, à l'initiative de CASINOS DE FRANCE, avec le concours de la Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (DIRECCTE) de la région Languedoc Roussillon et de plusieurs casinos de cette région, pour analyser les conditions de travail de l'activité principale : les jeux.

Ceci afin de permettre de recenser les bonnes pratiques liées à l'ergonomie des postes de jeu et de proposer des actions visant à améliorer la vie courante des salariés.

Les résultats de ces travaux ont été rassemblés dans ce guide dont les préconisations, à destination de l'ensemble de la branche, n'ont pas d'autre but que de rendre les conditions de travail plus agréables dans un métier attractif mais exigeant.

Bien entendu, les bonnes pratiques qui sont ici suggérées ne se substituent pas à la loi, mais adaptées à chaque établissement, et conjuguées avec la Convention Nationale d'Objectifs signée avec la CNAM, elles permettront tout en favorisant le confort des clients, d'assurer le bien-être des salariés. C'est le but de notre démarche.

Michel Roger,
Président du syndicat professionnel
" CASINOS DE FRANCE "

Vocation de ce guide :

Le guide se veut pédagogique et souhaite donner accès à :

- Des pistes d'actions sur les éléments à prendre en considération en matière d'aménagement des postes de travail lors de la conception, de la réorganisation et de la rénovation de bâtiments.
- De bonnes pratiques : les conseils répertoriés sont à adapter au regard de la situation de chaque site.

À qui est destiné cet ouvrage ?

Aux acteurs de l'entreprise : de l'équipe de direction, aux salariés.

	Les apports de l'ouvrage
Pour les responsables d'établissement et l'équipe d'encadrement	Des réponses aux interrogations des concepteurs, des dirigeants et des managers grâce aux encarts basés sur des descriptifs de situations, de conseils de bonnes pratiques, d'aménagements à mettre en œuvre, d'éléments à éviter ...
	Une aide pour mener un travail de prévention relatif aux risques professionnels, de préservation de la santé et d'amélioration du confort au poste de travail.
	De l'information utile lors des phases de recrutement et lors d'actions de communication vers les équipes.
Pour les salariés	De l'information sur la prévention des risques professionnels et sur les éléments à prendre en considération lors de l'activité professionnelle habituelle.
	Des réponses concernant les bonnes pratiques de travail à mettre en œuvre ainsi que celles à éviter.

Composition du manuel :

L'ergonomie comme outil de gestion

Partie

I.

En quoi consiste l'ergonomie et comment mettre en œuvre cette méthode ?

L'ergonomie : généralités sur les thématiques traitées

Partie

II.

Quelles sont les éléments constitutifs de la démarche ergonomique ?

L'ergonomie pour chaque situation de travail de l'activité " jeux "

Partie

III.

Quels sont les éléments à prendre en considération pour la direction et pour le salarié, en fonction des spécificités de chaque poste de travail du secteur des jeux ? Cette partie pourra être utilisée comme fiche pratique pour la sensibilisation des équipes à la prévention des risques professionnels et la conception des lieux de travail.



L'ergonomie : pourquoi ?

Définition

Étymologiquement : du grec **ERGO** (travail) et **NOMOS** (règle, loi naturelle)

● L'évolution de la définition de l'ergonomie :

“ D'après Alain Wisner (1972) :

l'ergonomie est la mise en œuvre de l'ensemble des connaissances scientifiques relatives à l'Homme et nécessaires pour concevoir des outils, des machines et des dispositifs qui puissent être utilisés par le plus grand nombre avec le maximum de confort, de sécurité et d'efficacité. ”

“ Pour le Petit Larousse (1989) :

l'étude quantitative et qualitative du travail dans l'entreprise, visant à améliorer les conditions de travail et à accroître la productivité. ”

“ D'après François Daniellou (1992) :

l'ergonomie étudie l'activité de travail afin de mieux contribuer à la conception de moyens de travail adaptés aux caractéristiques physiologiques et psychologiques de l'être humain, avec des critères de santé et d'efficacité économique. ”

● À quoi sert ce type de démarche ?

Améliorer le confort au poste de travail en travaillant sur la diminution des risques professionnels par l'apport d'une méthode d'évaluation des risques professionnels

Adapter le travail et l'environnement de travail à l'homme (par exemple, l'ergonomie peut faciliter l'insertion des travailleurs handicapés)

L'ergonomie = démarche simple d'observation, d'analyse de toutes les particularités du travail permettant de

Fédérer les équipes autour d'un projet commun : l'organisation et l'aménagement des postes de travail

Diminuer les coûts liés aux accidents du travail et aux maladies professionnelles

● La démarche ergonomique s'inscrit dans le triptyque du développement durable :

DÉVELOPPEMENT DURABLE	Économie
	Environnement
	Social

L'ergonomie a un impact tant sur l'environnement que sur l'économie.

Cet outil de management facilite la mise en œuvre d'une démarche de qualité globale :

La qualité de service au client par la qualité des conditions de travail des salariés.

L'ergonomie : à quel moment ?

Le casino regroupe des métiers de service devant s'adapter aux besoins de ses clients, très divers en fonction des heures de la journée et de la nuit.

Les occasions qui permettent de se poser des questions afin :

- d'**organiser** et d'adapter les lieux du travail
- de **faciliter** l'activité de travail
- de **diminuer** les risques professionnels

Un réaménagement

La conception

La rénovation

Le maître d'œuvre focalise généralement sa réflexion sur le confort des clients : ils doivent se sentir bien, dans un cadre attractif et de loisirs.

C'est lors de l'intervention d'un maître d'œuvre et lorsque des changements sont envisagés qu'il est opportun de s'intéresser à l'impact de ces modifications sur les conditions de travail des salariés.

L'ergonomie permet également de répondre au cadre légal :

La réglementation sur l'accessibilité :

La loi du **11 février 2005** - pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées - contient de nombreuses dispositions en faveur de l'accessibilité des personnes handicapées. Elle est basée sur le principe de l'accès à tout (emploi, culture, loisirs, bâtis, ...) pour tous (handicap moteur, auditif, visuel, mental).

Concernant les Établissements Recevant du Public (dont font partie les casinos), la loi rend obligatoire, sans délai, l'accessibilité de toute nouvelle réalisation et fixe au 1^{er} janvier 2005 l'accessibilité complète des bâtis existants, voiries et moyens de transports.

La loi de 2005 implique aussi une modification du Code du travail :

Le décret n° 2009-1272 du 21 octobre 2009 fixe les dispositions concernant l'accessibilité des lieux de travail aux personnes handicapées que doivent respecter les maîtres d'ouvrage entreprenant la construction ou l'aménagement de bâtiments destinés à l'exercice des activités professionnelles.

L'ergonomie prend en considération l'ensemble des capacités des salariés avec ou sans handicap pour adapter les lieux de travail à tous.

Les maîtres d'œuvre et les employeurs devront être vigilants dans les années à venir quant aux obligations relatives à l'accessibilité des locaux de travail.

À NOTER

Certains aménagements entrepris par les collectivités et les employeurs privés peuvent bénéficier de l'aide du FIPHFP (Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées dans la Fonction Publique) et de l'AGEFIPH.

La réglementation sur la prévention des risques professionnels :

L'ergonomie est une des réponses possibles pour traiter l'article R.4121-1 (inséré par décret n° 2001-1016 du **5 novembre 2001** art. 1, Journal Officiel du 7 novembre 2001).

" L'employeur transcrit et met à jour dans un **document unique** les résultats de l'évaluation des risques pour la santé et la sécurité des travailleurs à laquelle il procède en application de l'article L.4121-3. Cette évaluation comporte un inventaire des risques identifiés dans chaque unité de travail de l'entreprise ou de l'établissement. " **La mise à jour** est effectuée au moins **chaque année** ainsi que lors de toute décision **d'aménagement important modifiant les conditions d'hygiène et de sécurité ou les conditions de travail**, au sens des articles L.4612-8 et L.4612-8, ou lorsqu'une information supplémentaire concernant l'évaluation d'un risque dans une unité de travail est recueillie. Dans les établissements visés au premier alinéa de l'article L.4611-1, cette transcription des résultats de l'évaluation des risques est utilisée pour l'établissement des documents mentionnés dans les articles L.4612-16 et L.4612-8. **Le document** mentionné au premier alinéa du présent article **est tenu à la disposition** des membres du **comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail** ou des instances qui en tiennent lieu, des **délégués du personnel** ou, à défaut, **des personnes soumises à un risque pour leur sécurité ou leur santé**, ainsi que du **médecin du travail**. Il est également tenu, sur leur demande, à la disposition de **l'inspecteur ou du contrôleur du travail** ou des **agents des services de prévention des organismes de sécurité sociale** et des organismes mentionnés au 4^o de l'article L.4111-6. "

La démarche ergonomique, dans la mesure où elle s'attache à analyser le travail effectué et ses conditions de réalisation, est probablement la meilleure méthode en vue d'engager avec facilité l'évaluation de ses risques professionnels. Une analyse des situations de travail aide ainsi la direction et les équipes d'encadrement à faire le point sur les risques pour la santé et la sécurité des salariés présents dans l'entreprise, et à mettre en place des actions adaptées.

Le 7 avril 2009, les organisations patronales de casinos ont signé avec la CNAM, une Convention Nationale d'Objectifs (CNO), d'une durée de 4 ans, fixant un programme d'actions de prévention spécifiques concernant les trois activités obligatoires des casinos.

À NOTER

Certains aménagements favorisant le confort au poste de travail et la diminution des risques professionnels peuvent bénéficier de contrats de prévention auprès des CRAM (Caisse Régionale d'Assurance Maladie) pour un accompagnement technique et financier.

L'ergonomie : comment faire ?

La démarche ergonomique est avant tout une démarche participative.

Elle permet de faire un état des lieux à un instant T des conditions de travail avec le concours des équipes. Au regard des problématiques identifiées, cette démarche suscite des actions correctives et leur planification dans le temps.

Ces actions correctives sont souvent des réponses adaptées aux problématiques détectées lors de l'évaluation des risques professionnels.



Un schéma pour simplifier

1. Impliquer les équipes

Présenter à l'ensemble du personnel

- la démarche initiée
- le cadre dans lequel on la met en place (rénovation / aménagements / entretien)
- les objectifs poursuivis par l'entreprise

Proposer une participation de chacun pour travailler ensemble sur l'amélioration des conditions de travail

Impliquer le CHSCT.

2. Analyser les situations de travail, identifier et hiérarchiser les points d'amélioration

Il s'agit de dresser un état des lieux afin de connaître la situation de départ des conditions de travail des équipes.

3. Planifier les actions correctives

4. Agir et mettre en œuvre des actions correctives

5. Évaluer

Mesurer les résultats et veiller à ce que les aménagements et les modifications mis en œuvre, impactent de façon positive sur l'activité et le confort au poste de travail.

Associer les salariés et les instances représentatives des salariés (CHSCT : Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail / DP : Délégués du Personnel) est la clé de la réussite !

Ce sont les utilisateurs qui connaissent le mieux les postes, leurs contraintes et les possibilités de les améliorer.

Organiser une réunion de l'ensemble des équipes visant à présenter l'intérêt de la démarche (pour l'entreprise / pour l'amélioration des conditions de travail / pour la réduction des accidents et des incidents) afin d'expliquer la démarche, la méthode adoptée et les objectifs à atteindre.

Recueillir des propositions grâce à la mise en œuvre d'une **boîte à idées** mise à la disposition des salariés et administrée par le service compétent de l'entreprise permet d'initier la démarche et d'impliquer l'ensemble du personnel sur, par exemple :

- les risques d'accidents
- les aménagements à modifier pour faciliter le travail.

2. Analyser

L'enjeu est de dresser un état des lieux à un instant T.

L'analyse de la situation peut être **menée par l'équipe d'encadrement**.

Mais attention ! Dans ce cas, l'objectivité de l'analyse ne pourrait être que partielle. De plus, les réponses des salariés pourraient n'être qu'incomplètes. Une intervention extérieure est souvent une meilleure méthode d'analyse de la situation dans l'entreprise.

Pour plus d'impartialité, il est possible de solliciter des intervenants extérieurs

Des **consultants** ergonomes, des sociétés de conseils, spécialisés dans l'amélioration des conditions de travail

Des professionnels habilités **IPRP** (Intervenant en Prévention des Risques Professionnels)

La Caisse Régionale d'Assurance Maladie (**CRAM**) notamment en contactant le service prévention

L'Association Régionale pour l'Amélioration des Conditions de Travail (**ARACT**)

Les Directions Régionales des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (**DIRECCTE**)

Les Services de Santé au Travail (**SST**) : dans chaque département, il est possible de bénéficier des conseils de l'équipe pluridisciplinaire du SST (**médecins du travail, ergonomes, toxicologues, métrologues, ...**)

Pour des problématiques particulières telles que l'emploi ou le maintien dans l'emploi de salariés handicapés, il est possible de s'adresser à l'**AGEFIPH** qui possède des relais régionaux (OIP = Organisme d'Insertion Professionnelle / Cap emploi ...)

2 modes de recueil de l'information :

- **Observer** le fonctionnement et l'organisation de l'entreprise.
L'observation permet de collecter des données sur les tâches, les performances, les effets du travail et de connaître les facteurs qui influent ou déterminent l'activité des salariés dans une situation donnée. Il convient aussi de replacer le poste de travail dans un contexte plus large : évolution sociale, économique et politique de l'entreprise ; implication et pouvoir de décision de la direction (appartenance à un groupe, enjeux financiers ...).
L'observation est incontournable pour réaliser une analyse de la situation de travail.

Check list des éléments à observer au poste

- ↳ Les différentes phases de travail
- ↳ Tous les lieux utilisés par les salariés
- ↳ La circulation des informations
- ↳ Les postures de travail
- ↳ La configuration du poste de travail et ses contraintes (facilité ou non d'utilisation)
- ↳ Les contraintes liées à l'environnement de travail (ambiance lumineuse, sonore, thermique ...)
- ↳ Les effets du travail sur l'homme (fatigue, douleurs, difficultés à tenir le poste selon les conditions d'exécution, les dysfonctionnements potentiels, les indices émotionnels, les difficultés rencontrées, le respect ou non des mesures d'hygiène et de sécurité, les risques d'accidents, de maladies professionnelles ...) et sur l'entreprise (quantité, qualité, continuité de la production ...)

- **Mener des échanges avec les salariés** : rencontres informelles et individuelles sur le poste de travail en vue de :
 - détailler et de développer les informations glanées lors des diverses observations,
 - d'échanger sur les actions effectuées et leur finalité,
 - et d'ouvrir de nouvelles pistes d'explication et de solutions par le recueil des dysfonctionnements et les difficultés qui y sont liées.

Cette " rencontre au travail " permet d'obtenir un grand nombre d'informations en vue d'une analyse des situations de travail et donne la possibilité d'accéder aux idées pertinentes de solutions émanant directement des salariés.



Exemples de questions à poser

Quel type d'incident ou d'accident peut survenir dans votre travail ?

Quelles sont les opérations, qui, pour vous, sont les plus faciles et les moins faciles ?

Quels sont les risques récurrents sur lesquels vous mettriez en garde une personne souhaitant effectuer votre travail ?

Y a-t-il des risques liés à :

- La manutention de charges nécessitant un effort physique ? (des éléments difficiles d'accès ...)
- L'adoption de postures inconfortables et /ou prolongées ?
- Des espaces de travail étriqués entraînant une circulation difficile des personnes ?
- Des espaces de travail glissants ?
- La manipulation d'objets tranchants mal aiguisés, non adaptés à l'activité ?
- La manipulation de sources de chaleur ?
- Au travail en hauteur (lieu de stockage ou autre) ?
- La manipulation de produits toxiques (équipement de sécurité difficile à utiliser), d'objets dangereux ?
- Au stockage (empilement non stable, sur stockage ...)
- A l'entretien du matériel utilisé (électrique, mécanique, outils vétustes - non appropriés ...)

Y a-t-il des éléments perturbateurs comme :

- Du bruit ou des vibrations ?
- Une ambiance thermique difficilement supportable (très chaud, très froid, de la fumée ...)
- Un éclairage trop dense ou trop faible en fonction de l'activité à réaliser ?

Quel type d'aménagement ou d'organisation pourrait faciliter votre activité ?

Quelles sont vos attentes par rapport à votre travail ?

Quel type de dysfonctionnement peut-il se produire au niveau de la communication avec vos collègues et votre hiérarchie ?

Rencontrez-vous d'autres difficultés (troubles du sommeil, digestifs, irritabilité ...)

Ressentez-vous des douleurs : lors de votre travail - après votre journée de travail ?

Quelles sont les horaires de travail les plus et les moins faciles à assumer et pourquoi ?

Qu'est-ce qui rend telle activité nécessaire ? Dans quel but faites-vous ceci ? (en particulier pour des tâches non prévues)

3. Planifier

Au regard de l'état des lieux réalisé, des actions de prévention devront être planifiées par l'entreprise.

Elles sont mises en œuvre en respectant l'ordre suivant :

Supprimer la problématique identifiée
à défaut

→ **Mettre en œuvre des mesures de protection collective**
(comme par exemple la mise en œuvre d'une nouvelle organisation du travail / l'achat d'un nouveau matériel ...)

à défaut

→ **Opter pour des protections individuelles**
(comme par exemple la mise en place de protection auditive individuelle ...).

La planification relative dans le temps sera relative à **la fréquence d'occurrence de la problématique** (est-ce que le problème se produit fréquemment ?) et à la gravité du risque identifié (le risque est-il grave ou non pour la santé et la sécurité des salariés ?).

Le tableau suivant permet de mesurer la rapidité à laquelle doit être planifiée l'action de prévention :

		Fréquence d'apparition de la problématique			
		1	2	3	4
Gravité pour la santé et la sécurité des salariés	1				
	2				
	3				
	4				

Situation acceptable
 Vigilance, action corrective non prioritaire
 Action corrective à envisager rapidement
 Urgence de l'action corrective

Attention : ce tableau est une représentation simplifiée, un risque n'est jamais acceptable !

4. Agir

Une fois le plan d'actions validé par la hiérarchie, il est indispensable de désigner une personne en charge de sa réalisation :

- organisationnelle (mise en œuvre de bonnes pratiques / méthodes ou procédures de travail)
- technique (investissement matériel / réorganisation à long terme ...)
- de formation (développement des compétences ...)
- de communication (interne, mais aussi éventuellement externe).

Afin d'agir efficacement, il sera nécessaire de mettre en œuvre des outils de pilotage permettant d'ajuster les choix, de contrôler l'efficacité des mesures et de respecter les délais (tableaux de bord, indicateurs ...) et à mettre en œuvre avec le conseil en ergonomie de l'établissement.

5. Évaluer

Cette étape consiste à :

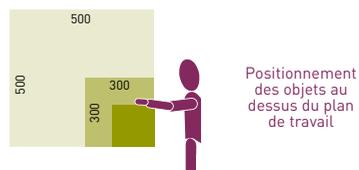
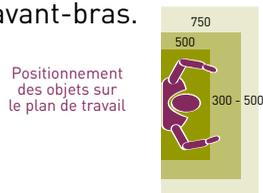
- **Assurer le suivi :**
 - des améliorations mises en œuvre dans le cadre du plan d'actions
 - de la démarche initiée (le recueil d'informations, les modalités de concertation, l'appréciation des moyens engagés ...)
- **Dresser un bilan périodique** (comme par exemple à l'occasion des réunions de CHSCT, des délégués du personnel, ...) permettant de :
 - valider les actions correctives mises en œuvre,
 - corriger les actions inefficaces ou générant de nouveaux risques,
 - relancer des actions de prévention, ...

Cette posture facilite l'adaptation à la hauteur du plan de travail

- Pour un travail nécessitant de la force, un plan bas place les articulations du membre supérieur dans des amplitudes de plus grande efficacité.
- Pour un travail de précision, un plan de travail haut assure le rapprochement œil-tâche.

Exemples

- Respecter les zones de préhension qui permettent d'organiser le poste en fonction de l'activité à réaliser. Elles comprennent l'espace délimité par les bras tendus et la mobilité des avant-bras.

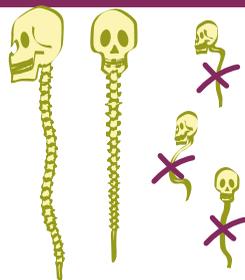


- Organiser le poste en fonction de l'activité à réaliser et des zones de préhension.
- Positionner le matériel et éléments à utiliser dans le cadre de l'activité dans les zones d'atteinte en respectant les angles articulaires des différentes parties des membres.
- Permettre les changements de postures et éviter les postures statiques longues.
- Concevoir le poste de travail en favorisant l'utilisation d'un appui fesse.

Exemples

Utiliser les postures dites " contraignantes ", pouvant être à l'origine de problèmes de santé comme des TMS (Troubles Musculo - Squelettiques ...)

- dos courbé,
- bras tendus,
- bras levés,
- torsions et flexions du tronc,
- torsions et flexions du cou.



Immobiliser durablement une partie du corps (positions statiques prolongées ...) crée une contrainte pour l'organisme.

Effectuer des mouvements répétitifs peut donner lieu à des maladies professionnelles.

Exemple : une sollicitation intensive du poignet peut provoquer le syndrome du canal carpien.

Les zones de circulation

Le tableau ci-dessous présente les dimensions à respecter dans le cadre de la mise en œuvre des zones de circulation (INRS, ED 975).

Il faut distinguer les zones où 1 seule personne travaille, des zones où plusieurs salariés se croisent.

Exemple :

Sens de circulation	Utilisateurs		
Circulation à sens unique	0,80 m	1,40 m	3 m
Circulation à double sens	1,50 m	1,60 m	5 m

Exemples

- Mettre en œuvre un **sol antidérapant** dans les zones humides (sanitaires, vestiaires ...).
- Dimensionner l'espace en **intégrant dès le départ les éléments de stockage** (rayonnages / chariots / rails de transfert ... ainsi que le bâti des machines nécessaires à l'activité).
Exemple : lors du positionnement des machines à sous en salle, prévoir un espace suffisant pour le passage des clients, mais également pour les opérations de maintenance.
- Prévoir un **espace suffisant au poste de travail** : la place occupée par la personne sera majorée de l'amplitude des gestes nécessaires à l'exécution de la tâche (bras, jambes) et des déplacements relatifs de son corps pour reculer, tourner, se baisser, **au minimum 0,80 m autour de l'opérateur**.
Exemple : les zones dédiées aux caisses doivent permettre aux caissiers de bouger sans se cogner.
- **S'assurer que l'espace nécessaire à l'activité de maintenance ou d'entretien des machines et du matériel est suffisant** : des trappes d'accès dans les bâtis suffisamment larges (0,80 m) et hautes (1,00 m à genoux ; 1,20 m accroupi).
- **Prévoir la mise en place d'un atelier de maintenance suffisant pour travailler sur les éléments des machines à sous** (plan de dépose à hauteur, étagères de stockage des pièces détachées ...).
- **Mettre à disposition (construire) les équipements nécessaires à l'accès en hauteur** de certains équipements (escaliers, plateformes ...).
- **Les revêtements de sol utilisés au niveau des caisses doivent être de couleur contrastée** par rapport aux jetons et pièces de monnaie afin de faciliter leur recherche au sol.



Exemples

Les zones de travail " étriquées " qui ne permettent pas de se mouvoir sans être gêné ou heurté par des éléments fixes ou mobiles.

L'utilisation de la moquette dans les zones de circulation intense : difficile d'entretien et favorisant l'apparition de la sensation de « jambes lourdes ».

L'absence de plan de circulation aussi bien à l'intérieur des bâtiments qu'à l'extérieur.

Exemples de risques associés :

- risque routier,
- risque de chutes,
- risque de glissades.

Transmission de l'information

Exemples

Les questions de fond à se poser dans ce type de démarche sont :

- **Le positionnement physique de l'information permet-il de la repérer facilement ?**
La présentation de l'information impacte sur sa compréhension et sur la réactivité de la personne à la traiter.
Exemple : une information importante et devant être traitée en priorité devra systématiquement être placée dans le champ visuel de l'opérateur en tenant compte des lignes de visée naturelle. Pour les agents d'accueil, les interdits doivent immédiatement être repérables, par exemple.
- **Les codes utilisés sont-ils évidents ?**
Les codes couleurs ne doivent pas porter à confusion et être faciles à appréhender : Rouge = Interdiction - Difficulté ; Vert = Autorisation ...
Exemple : le code couleur peut être en rapport avec la charte graphique de l'établissement dès lors que son interprétation est simple et que les couleurs utilisées ont toujours la même signification au sein de la structure.

Les questions de fond à se poser (suite) :

- **Le bruit ambiant permet-il l'audition du message à transmettre ?**

Exemple : pour favoriser la compréhension entre 2 personnes à une distance de 1m, le niveau de bruit ambiant ne doit pas dépasser 70 dB.

NB : N'hésitez pas à faire vérifier le bruit de l'ensacheuse !

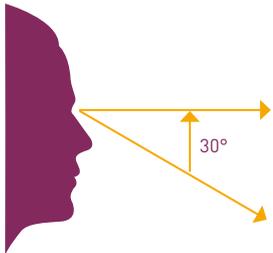
Lors de l'utilisation de casques anti-bruit ou de bouchons d'oreilles, il faut s'assurer que l'information transmise à l'oral soit également accessible visuellement (flash lumineux pour les urgences et les alarmes machines / données écrites pour une information relative à l'activité ...).

- **L'information transmise est-elle compréhensible par l'auditeur ?**

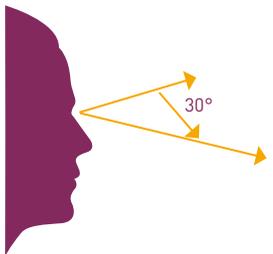
Le message à transmettre doit être le plus simple possible pour éviter la dilution de l'information et favoriser la compréhension.

Exemple : pour le descriptif de procédure, associer l'image au texte.

Rappel des zones de positionnement à privilégier au regard de l'importance de l'information à communiquer



Sur le plan vertical, il faudra disposer les informations dans un angle de 30° en dessous de la ligne horizontale partant des yeux



Sur le plan horizontal, il faudra disposer les informations fréquentes / importantes à l'intérieur d'un angle de 30° devant la personne

Exemples

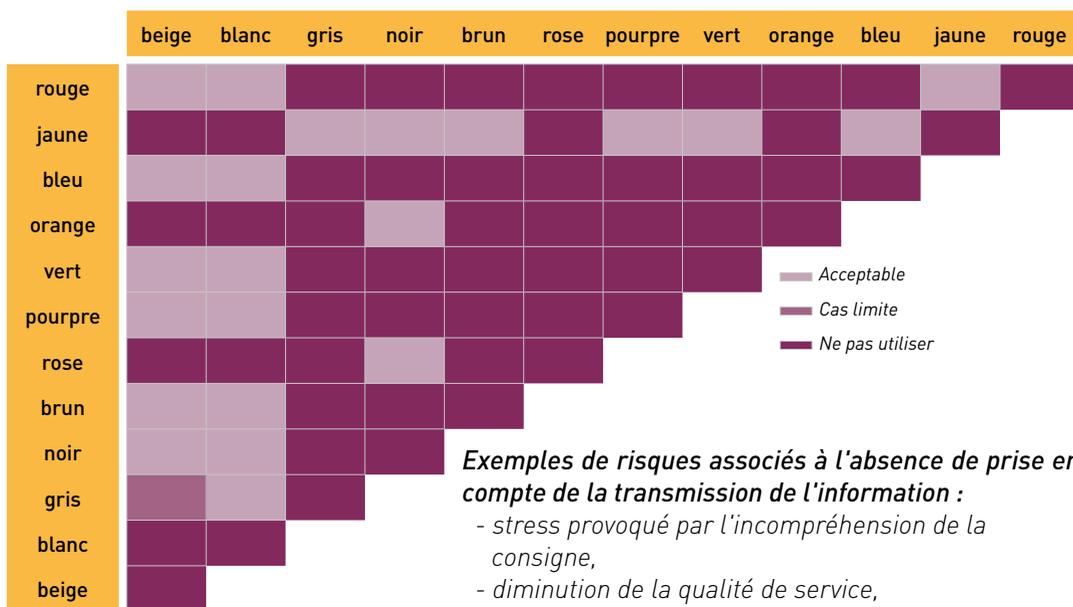
- **Mettre à disposition un registre d'incident**, un cahier de liaison pour les activités nécessitant une forte amplitude horaire et une succession de personnes au même poste de travail.
- **Prévoir le temps de passation des consignes** en début et fin de poste.
- Envisager la mise en œuvre de **parois vitrées - cloisons** pour faciliter la communication d'une pièce à l'autre, comme par exemple entre les caisses.
- **Faciliter la communication à distance** par l'utilisation de l'intranet (mise en place d'alerte visuelle lors d'un évènement), de téléphones portables, de dispositifs d'alarme pour travailleur isolé (DATI) comme les téléphones incluant une fonction " perte de verticalité " pour les contrôleurs aux entrées, ...

Exemples

- **Les files d'attente qui ne préservent pas la confidentialité** des informations recueillies (file non délimitée à l'entrée lors du contrôle de l'identité ou en caisse lors de la remise de gains importants).
- **Diluer les informations utiles à l'activité avec d'autres.**
Exemple : affichage surabondant au niveau des caisses.
- **Afficher ou transmettre un nombre d'informations trop important** pouvant donner lieu à un désintérêt manifeste.
Exemple : l'affichage dans les couloirs ou dans la salle du personnel doit être choisi et écrit suffisamment gros afin qu'il soit lu.
- **Utiliser des caractères d'impression trop petits et non contrastés** avec le support (exemple : écriture rouge – support gris / écriture bleu - support noir / écriture vert – support brun ...).
Exemple : tableau de repère de contraste des couleurs.



Tableau de repère de contraste des couleurs



Exemples de risques associés à l'absence de prise en compte de la transmission de l'information :

- stress provoqué par l'incompréhension de la consigne,
- diminution de la qualité de service,
- possibilité de dysfonctionnements internes (incompréhension entre les services).

L'environnement du cadre de travail

L'ambiance thermique

L'ambiance thermique est souvent un facteur aggravant de risque.

À NOTER

Les paramètres de confort prépondérants pour l'activité humaine sont liés à la température ambiante (en °C), à l'hygrométrie de l'air (en %), à la vitesse de l'air (en m/sec) et au rayonnement de chaleur (conduction, convection).

Article R. 4223-13 du Code du travail stipule que :

Les locaux fermés affectés au travail doivent être chauffés pendant la saison froide. Le chauffage doit être assuré de telle façon qu'il maintienne une température convenable et ne donne lieu à aucune émanation délétère.

Article R. 4212-3 :

Toutes dispositions sont prises lors de l'installation des équipements de ventilation, de captage ou de recyclage pour permettre leur entretien régulier et les contrôles ultérieurs d'efficacité.

Le tableau suivant donne des indications au regard de l'activité à réaliser et détermine l'ambiance thermique à respecter :

Type d'activité	Température ambiante (°C)*	Humidité de l'air (%)	Vitesse de l'air (m/s)
Travail mental sédentaire	21	40 à 70	0,1
Travail manuel léger	18 - 19	40 à 70	0,2
Travail manuel pénible	17	30 à 70	0,4
Travail manuel pénible	15 - 16	30 à 70	0,5

(* Indications de températures intérieures recommandées pour différentes activités professionnelles (adapté de E. Grandjean Précis d'Ergonomie, Editions d'organisation, 1983 et d'Ergonomie des ambiances physiques, Annexe B, ISO/DIS 7730).

Rappel réglementaire pour les zones fumeurs : (Code de la santé publique)

Les points clés relatifs aux locaux " fumeurs " à respecter

Toute tâche d'entretien ou de maintenance à l'intérieur des locaux doit être exécutée une fois que l'air a été renouvelé, en l'absence de tout occupant, pendant au moins 1 heure. Ils doivent être équipés d'un dispositif d'extraction d'air par ventilation mécanique permettant un renouvellement d'air minimal de 10 fois le volume de l'emplacement par heure. Ce dispositif doit être entièrement indépendant du système de ventilation ou de climatisation du bâtiment. Le local doit être maintenu en dépression continue d'au moins 5 pascals par rapport aux pièces communicantes. L'article R.3511-4 précise que l'efficacité du dispositif doit être attestée par l'installateur assurant sa maintenance. Le responsable de l'établissement est tenu de produire cette attestation à l'occasion de tout contrôle.

Exemples

- **Contrôler les courants d'air.**

Exemple : utiliser un sas d'entrée disposant d'ouvertures consécutives, limitant la perte d'énergie et les courants d'air.

- **Utiliser des matériaux isolants.**

Exemple : isoler les moteurs des machines pouvant dégager de la chaleur (lensacheuse / machine à sous / climatisation ...).

- **Surveiller l'ambiance thermique de la salle.**

Exemple : utiliser des dispositifs de chauffage réversibles par le sol (bouches camouflées à l'aide de décoration ...).

- **Mettre à disposition des vêtements (ou uniformes) adéquats en fonction de la saison, de l'activité à réaliser et favorisant la régulation de la température du corps.**

Exemple : adapter les vêtements des contrôleurs aux entrées en fonction de leur exposition aux courants d'air produits par l'ouverture des portes.

Exemples

- **Positionner la climatisation au dessus du poste de travail.**

Exemple : éviter que la climatisation ne tombe directement sur les épaules des personnes aux caisses ou encore qu'elle soit située au dessus des tables de jeux au niveau des croupiers.

- **Disposer les postes de travail dans les courants d'air.**

Exemple : positionner les contrôleurs aux entrées de manière à ce qu'ils ne soient pas exposés aux courants d'air : face aux ouvertures des portes. Un positionnement à la perpendiculaire des portes est préférable.

Être soumis à de forts écarts de température (en passant d'un local à l'autre par exemple). Organiser le travail de façon à limiter les allées et venues entre pièces aux températures très différentes.

Exemples de risques associés à l'ambiance thermique :

- apparition de douleurs (torticolis, troubles articulaires, troubles respiratoires ...),
- problème de circulation,
- déshydratation,
- fatigue physique (baisse de l'agilité, de la vigilance) ...

L'ambiance lumineuse

À NOTER

La fatigue visuelle a tendance à s'amplifier lorsque la visibilité sur l'extérieur est impossible, ceci empêche de reposer l'œil par accommodation sur le lointain.

“ L'éclairage de l'environnement de travail est primordial dès la conception, afin de garantir un éclairement suffisant adapté aux besoins du personnel, et d'éviter l'inconfort, la fatigue visuelle, NB : il convient de faire attention aux nouvelles réglementations - exemples : Article R.4213-1, le maître d'ouvrage conçoit et réalise les bâtiments et leurs aménagements de façon à ce qu'ils satisfassent aux règles d'éclairage prévues aux articles R.4223-2 à R.4223-11. Article R.4213-3, les locaux destinés à être affectés au travail comportent à hauteur des yeux des baies transparentes donnant sur l'extérieur, sauf en cas d'incompatibilité avec la nature des activités envisagées. ”

Le tableau ci-dessous indique les niveaux d'éclairage adaptés aux tâches à réaliser (INRS, ED 950). L'unité de mesure est le lux.

Espaces et locaux concernés	L'éclairage moyen à maintenir selon la NF en 12464-1
Parking	75 lux
Zones de circulation des véhicules (engins de manutention ...) / quais de livraison / escaliers	150 lux
Zones de circulation des piétons (couloirs et autres)	100 lux
Zones de manutention / Travail sur écran / Maintenance ...	300 lux
Zones de caisse / Bureaux / Cuisines	500 lux
Vestiaires / Lavabos / Salle de repos ...	200 lux

À NOTER

En fonction des individus, les minima liés à l'éclairage peuvent être différents : il est recommandé d'en tenir compte lors de l'aménagement des postes de travail.

L'ambiance lumineuse ne sera pas la même au niveau de la caisse machines à sous qu'au niveau des zones de circulation collectives (couloirs ou autres).

Exemples

- **Favoriser la possibilité de moduler l'éclairage naturel.**
Exemple : utiliser des dispositifs de stores permettant de faire entrer la lumière sans être vu de l'extérieur.
- **Privilégier la mise en place de locaux dotés de lumière naturelle** afin de limiter la fatigue visuelle et la perte de repères espace-temps.
Exemple : les salles de repos peuvent être dotées de fenêtres. Les techniques d'adhésifs micro-perforés laissent passer la lumière à l'intérieur sans pour autant être vu à l'extérieur. Ceci peut être un bon compromis pour agir sur l'ambiance lumineuse.
- Dans les bureaux : **disposer les écrans d'ordinateur à la perpendiculaire des fenêtres** pour limiter l'éblouissement ou les contre-jours.
- Un **éclairage suffisant** doit être mis en œuvre pour réaliser **la maintenance** des machines à sous, aussi bien en présence des clients (éclairage d'appoint) que lors de maintenances plus importantes avant l'arrivée des clients (éclairage total de la salle).

Exemples

- **Éclairer insuffisamment les zones de stockage.**
Exemple : utiliser des dispositifs de stores permettant de faire entrer la lumière sans être vu de l'extérieur.
- **Utiliser des matériaux réfléchissants.**
Exemple : les revêtements brillants ou miroirs sont propices à l'éblouissement notamment pour les plans de travail (desk / panneaux muraux).
- **Éclairer les zones de caisse de la même manière que les zones de jeux.**
Exemple : l'apparition d'erreurs de caisse peut dans certains cas être imputable à l'éclairage tamisé (à l'identique de la salle de jeux).
- **Mettre en place un éclairage direct au niveau des caisses.**
Exemple : l'éclairage par spots orientables au niveau des caisses provoque souvent un éblouissement en particulier à la lecture d'un écran d'ordinateur. L'ensemble de la zone de caisse doit être éclairé afin de limiter la perte de jetons ou de monnaie.

Exemples de risques associés à un mauvais éclairage :

- troubles de la vue et fatigue visuelle,
- maux de tête,
- accidents dus à une faible visibilité : chutes, glissades, coupures ...,
- adoption de mauvaises postures ...

L'ambiance sonore

Quelques informations pour comprendre la notion de décibels

La réglementation se réfère :

- au **niveau d'exposition sonore quotidienne** exprimé en décibels A, noté dB(A), correspondant au niveau réellement perçu par l'oreille.
- au **niveau de pression acoustique de crête** qui correspond à des bruits intenses mais courts en dB(C). Pour cette dernière mesure, c'est le dB(C) qui est utilisé car, dans les niveaux très élevés, l'oreille humaine ne filtre pas les bruits de la même manière. On prend en compte cet effet en utilisant comme unité le décibel C, noté dB(C).

La réglementation en la matière d'ambiance sonore transcrit la directive européenne 2003/10/CE par le décret n° 2006-892 du 19 juillet 2006.

Cette réglementation tient compte de l'exposition sonore du salarié à différents seuils sur une durée moyenne de 8h et du niveau de bruit impulsionnel maximal (niveau de crête) et stipule que :

- 80 dB(A) - (niveau de crête 135 dB(C)) correspond au seuil le plus bas qui déclenche les premières actions de prévention appelé Valeur d'exposition inférieure déclenchant l'action (VAI)
- 85 dB(A) - (niveau de crête 137 dB(C)) correspond au 2^{ème} seuil, seuil auquel des actions correctives doivent être mises en œuvre, appelé Valeur d'exposition supérieure déclenchant l'action (VAS)
- 87 dB(A) (niveau de crête 140 dB(C)) correspond au 3^{ème} seuil, seuil ne devant pas être dépassé. A la différence des seuils précédents, il prend en compte l'atténuation du bruit apportée par les protecteurs individuels.

Le tableau suivant représente les durées d'exposition quotidienne nécessitant une action :

Niveau sonore en dB(A)	Durée d'exposition maximale	Correspondance avec des bruits quotidiens
80	8 h	80 à 95 dB(A) Restaurant scolaire Piscine
83	4 h	
86	2 h	
89	1 h	85 à 95 dB(A) Tondeuse Débroussailluse
92	30 min	96 à 105 dB(A) Discothèque Au-delà de 120 dB(A) le tympan peut éclater ...
95	15 min	
98	7,5 min	
105	5 min	

À NOTER

Être exposé 8 heures à 80 dB(A) est aussi dangereux que d'être exposé 1 heure à 89 dB(A).

Les niveaux sonores importants donnés par ces valeurs correspondent à ceux provoquant des dommages à l'oreille. Ils ne doivent pas occulter le risque dû à des bruits de niveaux nettement inférieurs pouvant provoquer à la longue fatigue, perte de repères ou difficultés de communication.



Exemples

• Favoriser l'isolation phonique en délocalisant la source du bruit.

Exemple : dans la mesure du possible, déporter les moteurs des machines (climatisation, hotte ...).

Installer les machines bruyantes dans des pièces non fréquentées par les salariés (l'ensacheuse, par exemple).

• Absorber le bruit en garnissant les locaux bruyants de **parois absorbantes**, de types :

- Produits fibreux (à base de bois, de roche, de verre ...).
- Produits cellulaires (mousses ...).
- Revêtements textiles (tapis / rideaux ...).
- Baffles ou panneaux absorbants suspendus verticalement (au plafond).
- L'absorption sera d'autant plus efficace que l'on augmentera l'épaisseur, la densité et la porosité des matériaux utilisés.

• Utiliser des **protections individuelles** lorsque tous les moyens de protection collective et d'éloignement de la source de bruits (utilisation de panneaux absorbants ...) ont été mis en œuvre.

AMBIANCE SONORE
bonnes pratiques

Exemples

- L'utilisation de **matériaux réfléchissant l'onde sonore** comme les parois de bétons, la tôle pleine ...
- La **mauvaise insonorisation des salles recevant le public** pouvant masquer les signaux d'alerte par un brouhaha excessif.
- La **multiplication des signaux sonores** au niveau des salles de machine à sous.
- Le **mauvais entretien** (en terme d'hygiène) **et le non renouvellement des protections auditives.**
- **L'utilisation aléatoire des protections auditives !**

AMBIANCE SONORE
pratiques à éviter

À NOTER

Il est important de former les salariés sur la nécessité du port de protections quelles qu'elles soient (protections auditives / des yeux / de la main ...).

Exemples de risques associés lors de l'exposition au bruit :

- surdité et troubles de l'audition,
- stress (le bruit est " entêtant "),
- fatigue physique.

" Le vécu " au travail

Les efforts

En matière de port de charge **les chiffres sont à pondérer au regard de différents facteurs** comme la fréquence, la nécessité de déplacement, l'âge des personnes, les capacités de chacun, ...

L'obligation de tenir compte de l'état de la technique et d'adapter le travail à l'homme implique par ailleurs de limiter les manutentions et de mettre à disposition des moyens adaptés pour celles ne pouvant être évitées.

Par ailleurs, de nouvelles technologies telles que le TITO (Ticket In, Ticket Out) à l'activité « machines à sous » permettent de diminuer les manipulations de charges.

Quelques repères en matière de postures inconfortables à éviter :

Les postures suivantes sont en mesure de provoquer des douleurs notamment au niveau des articulations et du dos.



Les postes de travail ainsi que les zones de stockage doivent être pensés en gardant à l'esprit le positionnement des personnes ainsi que les charges à manipuler et à transporter.

Exemples

• Privilégier l'utilisation d'aides à la manutention.

Exemple : les charges, telles que les seaux, les sachets de jetons, les pièces des machines à sous, les fonds de caisse ... peuvent être transportés à l'aide de chariots.

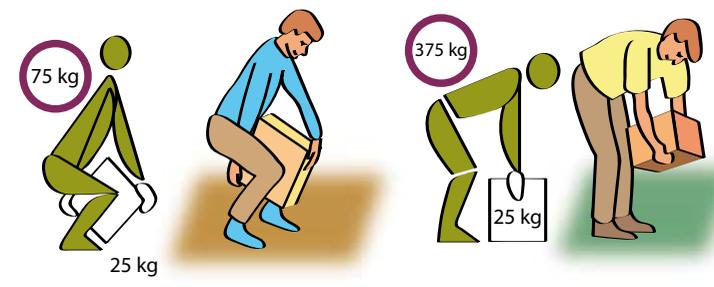
À noter :

Différents types de chariots peuvent répondre à ces besoins :

- des chariots à fond constant : la charge déposée sera toujours au même niveau et facilitera la prise à hauteur de la taille,
- les seaux de jetons pourront être manutentionnés à l'aide de chariots hauts, évitant des efforts supplémentaires de levage,
- des tables roulantes ou des dessertes mobiles permettront de transporter les pièces détachées des machines / les fonds de caisse ...

• Ne pas hésiter à former les équipes quant aux postures et aux positionnements à adopter lors des manutentions.

Exemple : les illustrations ci-dessous montrent que pour une charge de 25 kg, une manutention mal préparée engendre dans la colonne vertébrale un effort de 375 kg alors qu'avec des gestes adaptés on peut réduire cet effet à 75 kg ... Toutefois, la meilleure prévention reste la limitation des charges ou l'aide à la manutention (voir page suivante).



Exemples

- **Réduire les conditionnements** afin de ne pas dépasser les valeurs limites de 30 kg pour un homme et de 15 kg pour une femme pour une charge unitaire.
 - Agir sur les contraintes physiques au poste de travail en prenant en considération **3 facteurs** :
 - **Biomécanique**
 - . Les postures les plus contraignantes.
 - . Les postures fréquemment adoptées.
 - . Les poids manutentionnés.
 - **Psychosocial**
 - . Quel est le sens donné au travail, y a-t-il de la pression, du stress, l'équilibre vie personnelle/professionnelle est-il effectif ?
 - **Individuel**
 - . L'âge, le sexe : le port de charge n'impactera pas de la même manière sur l'homme ou la femme ou encore sur une personne de 20 ans ou de 50.
 - . Les problématiques individuelles : les individus ne sont pas tous physiquement égaux et n'ont pas les mêmes prédispositions ou défaillances physiques.
- tous ces éléments peuvent faire naître un inconfort provoquant une insatisfaction générale de l'employé dans son travail.

Exemples

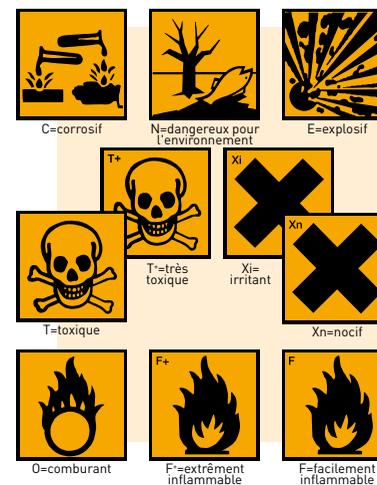
- Le **non renouvellement des sièges**, notamment pour les postes de caisse, peut entraîner des douleurs au dos.
- Le **mauvais entretien des chariots** les rend difficiles à manutentionner.
- La **non prise en compte des problématiques individuelles** : femmes enceintes / petits handicaps, ...

Exemples de risques associés lors de sollicitations physiques inadaptés :

- lumbago / sciatique / hernie discale / tassement discal,
- claquage / déchirure,
- tendinites ...

Utilisation des produits

Les produits dangereux sont identifiables par leur étiquetage. **Les principales nouveautés pour l'étiquette de sécurité : l'apparition de nouveaux symboles de danger :**



Nouveaux pictogrammes de danger

Le règlement CLP entré en vigueur le 20 janvier 2009 prévoit une période de transition durant laquelle l'ancien et le nouveau système de classification et d'étiquetage coexisteront. La mise en application du nouveau règlement deviendra obligatoire à partir du 1er décembre 2010 pour les substances, et du 1er juin 2015 pour les mélanges. Au 1er juin 2015, le système préexistant sera définitivement abrogé et la nouvelle réglementation sera la seule en vigueur.

Exemples

- **Former les collaborateurs à l'utilisation de l'ensemble des produits.** Notamment pour les techniciens machines à sous qui peuvent être amenés à utiliser de multiples produits.
- **Mettre à disposition les fiches de données sécurité.** Le Code du travail, Article R. 4411-73, oblige le fabricant, importateur, ou vendeur de fournir les fiches de données sécurité au directeur de l'établissement. Les notices d'instructions sont délivrées par les fabricants de matériels et donnent une information sur le mode d'emploi, les protections à mettre en œuvre, les risques encourus lors de l'utilisation.

Exemples

- Prévoir une zone de stockage spécifique aux produits.

Le tableau ci-dessous présente les **compatibilités** des produits entre eux à l'aide d'une croix **X**

				
	X			X
		X		
			X	X
	X		X	X

X Produits pouvant être stockés ensemble

Exemples

- **Utiliser des contenants alimentaires** pour transférer des produits (bouteille d'eau par exemple).
- **Ne pas identifier ou mal le produit** lors du transfert dans un contenant plus petit.
- **Ne pas mettre à disposition les protections adéquates** à l'utilisation des produits (masques / gants ...).

Risques psychosociaux

La prévention des risques psychosociaux en entreprise s'inscrit dans le cadre général de la prévention des risques professionnels. **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.**

Pour exemple : harcèlement
Article L. 1152-1 du Code du travail

Aucun salarié ne doit subir les agissements répétés de harcèlement moral qui ont pour objet ou pour effet une dégradation de ses conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel.

D'une part, la qualité des relations dans le collectif de travail est un des facteurs favorables à la prévention des risques psychosociaux. D'autre part, l'appui et le relais par les médecins du travail permettent d'alerter, de conseiller, de quantifier et de caractériser les signes repérés auprès des personnels.

Rappel d'exemples qui peuvent favoriser un risque psychosocial :

- l'organisation des phases de travail dans certaines situations,
- l'organisation des plannings avec l'alternance jour / nuit (Le travail de nuit est défini par au moins 3 heures de travail durant la période 21h-6h (*) au moins 2 fois par semaine, ou bien 270 heures de travail de nuit par an [article L. 3122-31 du Code du travail]),
- le stress lié au contact client,
- de mauvaises relations avec les collègues, ...

* sauf accord particulier dans l'entreprise

Exemples de problématiques associées :

Les risques et les troubles psychosociaux sont avérés lorsqu'un ou plusieurs déséquilibres constatés chez les salariés se traduisent par des manifestations telles que :

- stress, mal-être, inquiétude, insécurité, ...
- ces manifestations peuvent se développer sous des formes aggravées : angoisse, souffrance, dépression, ... et peuvent donner lieu à différents types de comportements : agressivité, comportements violents, repli sur soi, comportement d'addiction (alcool, prise de médicaments, ...).



Présentation du chapitre

Objectifs de cette partie

La démarche consiste à mettre en avant un ensemble de bonnes pratiques et d'éléments à éviter pour chaque poste de travail du secteur des jeux, tant sur l'aménagement du poste de travail, que sur la prévention des risques professionnels.

L'objectif est que le manager puisse se référer à ces fiches pratiques et faire évoluer l'organisation, les aménagements et la qualité des postes de travail de son établissement par la mise en place d'actions correctives.

Comme indiqué dans le chapitre précédent, il convient toutefois de souligner que sont ici indiquées des préconisations et non des obligations et qui seront à adapter en fonction des situations réelles.

De leur côté, les salariés y trouveront des éléments liés à la sécurité et à la prévention des risques professionnels inhérents à leur activité. Les fiches métiers seront l'occasion de rappeler certains principes à mettre en œuvre afin d'éviter tout accident.

Liste des postes de travail concernés

L'analyse ergonomique des postes de travail a conclu au choix des fonctions suivantes en vue de l'élaboration d'une fiche pratique métier dans le secteur des jeux dans les casinos :

- caissier (machine à sous, jeu de table, coffres),
- mécanicien assistant clientèle, technicien machine à sous,
- contrôleur aux entrées, contrôleur chargé de la sécurité,
- croupier,
- chef de table, chef de partie.

Contenu de chaque fiche

L'ensemble des recommandations n'est, en aucun cas, une obligation pour l'employeur. Ces recommandations doivent permettre d'amorcer une réflexion en interne sur l'aménagement des postes de travail possible dans la structure.

Chaque établissement ne pourra pas, au regard de ses contraintes architecturales, techniques et organisationnelles, mettre en œuvre l'ensemble des recommandations énoncées.

Il est donc important d'en prendre note et de faire preuve d'ingéniosité pour trouver la bonne équation entre « ce qu'il serait souhaitable de faire et le réalisable sur site ». Il ne faut pas perdre de vue que « ergonomie » rime avec « compromis ». L'ergonome de l'établissement sera toujours de bon conseil dans cet exercice.

Chaque fiche est organisée au regard des thématiques énoncées dans le chapitre 2.

Pour chaque poste de travail nous indiquerons un certain nombre de bonnes pratiques et les éléments pouvant être source d'inconfort. On trouvera ci-dessous le code couleur associé à chaque encart.

BONNES PRATIQUES

Bonnes pratiques à reproduire ou à adapter dans sa structure dans la mesure du possible.

PRATIQUES À ÉVITER

Pratiques à éviter et à corriger dans la mesure du possible.

Il est conseillé à chaque établissement d'élaborer un questionnaire à destination de l'équipe de direction afin de réaliser une évaluation succincte du site au regard de la prévention des risques professionnels. (Questions types : Y a-t-il eu des accidents du travail dans l'établissement ? Si oui, lesquels : Quel est le risque mis à jour par cet accident ? Est-ce un manque de formation, d'aménagements ...) L'ensemble des questions posées devant amener à une réflexion sur le poste de travail. Là encore, l'ergonome conseil (service de santé au travail, consultant-ergonome, ...) sera toujours un bon inspirateur.

Caissier : machines à sous / jeux de table / coffres

BONNES PRATIQUES

Architecture

Situer les zones de rangement des sacs de jetons / pièces à hauteur de la taille.

Placer les machines comptabilisant les pièces / jetons à proximité du caissier afin de limiter les déplacements à effectuer.

Les clients doivent toujours être dans le champ de vision du caissier.

Favoriser la mise en œuvre de la tokenisation afin de :

- diminuer le nombre machine (compteuse ...)
- diminuer l'encombrement du poste de travail
- réduire le risque d'erreur.

Prévoir la salle de comptée à proximité de la caisse.

Opter pour des meubles allant jusqu'au sol (sans pied) dans la salle de comptée afin d'éviter de chercher les jetons.

Positionner la caisse des jeux de table sur le passage des clients en leur permettant de passer devant en partant, tout en créant un espace confidentiel : zone de confidentialité à ne pas dépasser.

PRATIQUES À ÉVITER

Architecture

Situer les zones de stockage à même le sol (pour les sacs de jetons et autres).

Mettre en place une salle de comptée sous dimensionnée en ne tenant pas compte de la présence d'une ensacheuse et de chariots de stockage des bill-acceptors.

Mettre en œuvre des caisses étriquées pouvant donner une impression de confinement.

Mettre en place un desk étroit permettant au client d'atteindre le caissier et le matériel.



BONNES PRATIQUES

Postures

Positionner l'écran de la caisse dans l'axe du champ de vision de l'utilisateur afin de limiter le phénomène de torsion du cou.

Mettre à disposition un siège pour favoriser la variation des postures de travail.

À noter : le siège assis-debout ne doit pas être une gêne pendant la forte activité, il est donc important d'avoir un espace de stockage en caisse réservé à cet effet.

Efforts

Munir les compteuses et les racheteuses d'un plan de dépose des gobelets facilitant leur remplissage afin de limiter le risque de chute des jetons et le port de charge.

Limiter si possible le poids des sacs (← à 5 kg) afin de mieux maîtriser le poids manutentionné.

Mettre à disposition des aides à la manutention facilitant le port de charges (chariots / chariots à fond constant / ensacheuse avec convoyeur surélevé ...).

PRATIQUES À ÉVITER

Postures

Mettre en œuvre des caisses étriquées ne permettant pas le passage des jambes sous le poste informatique.

Situer l'écran informatique sur le côté, trop bas ... demandant à l'utilisateur d'adopter des postures inadéquates et provoquant des douleurs en fin de journée.

Ne pas équiper les caisses de rayonnages favorisant le stockage des sacs de jetons à hauteur ou sous les machines.

Efforts

Mettre à disposition un chariot inadapté pour transporter l'encaisse ou les bill-acceptors, obligeant les caissiers à se baisser, à travailler penchés, à forcer pour manipuler les chariots.

Négliger l'entretien des chariots tant pour le mécanisme de roulement des roues que pour l'armature.

Mécanicien assistant clientèle Technicien machines à sous

BONNES PRATIQUES

Communication

Stocker les sacs de jetons sous les machines comportant la même dénomination.

Favoriser la vérification du casier des bill-acceptors par le marquage du jeu de caissettes à l'aide de 2 couleurs différentes.

Ambiance sonore

Disposer d'un capot d'isolation pour les machines comptabilisant les pièces / jetons.

Mettre à disposition et contrôler l'utilisation des protections auditives notamment au coffre, lors du comptage des recettes.

Hygiène

Mettre à disposition du savon sec pour éliminer le dépôt dû aux jetons.

PRATIQUES À ÉVITER

Communication

Mal signaler le secteur des caisses soit par l'adoption d'une signalisation insuffisante soit par le manque de visibilité de celle-ci (couleur sombre ou autre).

Mettre à disposition des machines (racheteuses et compteuses) utilisant une codification différente favorisant les erreurs (affichage du nombre de jetons, du montant ...).

Ambiance sonore

Utiliser des machines comptabilisant les pièces / jetons non isolées ou dont le capot d'isolation a été démonté.

Ambiance lumineuse

Mettre en place de la lumière tamisée rendant difficile les vérifications des transactions.

BONNES PRATIQUES

Configuration de la salle

Favoriser un espace de 1,60 m pour la circulation entre les machines.

Efforts

Généraliser l'utilisation du bill-acceptor afin de limiter le port de charges lors de la collecte des recettes des machines.

Mettre en place un système on-line reliant l'ensemble des machines à sous et centralisant l'intégralité des informations, afin de limiter les allées et venues des techniciens informés en temps réel des problématiques des machines et de faciliter le relevé des jackpots et des recettes.

Postures

Privilégier l'achat de machines permettant une maintenance facilitée : trémie allégée, trémie facile d'accès, ouverture de la machine en position debout ...

PRATIQUES À ÉVITER

Configuration de la salle

Ne pas tenir compte des opérations de maintenance pour délimiter l'espace de circulation entre les machines.

Efforts

*Déplacer les machines à sous sans aide à la manutention.
À noter : certains socles permettent l'utilisation de chariots disposant d'un système de cylindres facilitant le déplacement des socles.*

Accrocher les fauteuils aux machines à sous, demande une manœuvre et un effort supplémentaire pour les décrocher et atteindre la machine lors de pannes.

Postures

Ne pas mettre à disposition dans la zone de stockage du matériel nécessaire à la maintenance des machines, ainsi qu'un établi avec un plan de travail.



BONNES PRATIQUES**Circulation**

Utiliser si possible des balances disposant de batteries afin d'éviter d'avoir recours à de grandes rallonges lors de la pesée.

Mettre en place un plancher technique afin de faciliter le raccordement des machines à sous.

Ambiance thermique et qualité de l'air

Maîtriser la température de la salle en évitant les écarts importants de température.

PRATIQUES À ÉVITER**Circulation**

*Utiliser de la moquette épaisse en salle finit par accentuer la sensation de jambes lourdes.
De plus, cela rendra plus difficile le roulage d'éventuels chariots.*

Ambiance thermique et qualité de l'air

Souffler la limaille de fer sans protection adéquate, plutôt que de l'aspirer lors du nettoyage des machines.

Ambiance lumineuse

Mettre en place une zone de travail sans apport de lumière du jour pour la réparation des machines.

**Contrôleur aux entrées
Contrôleur chargé de la sécurité****BONNES PRATIQUES****Architecture**

Eviter que le client ait accès à l'arrière du poste de contrôle (soit en terme de visibilité ou de possibilité d'atteindre la personne).
Permettre la gestion du vestiaire soit par les contrôleurs aux entrées, soit dans le prolongement du poste.

Postures

Dans le cas de la mise en place de postes de travail permettant le contrôle en position debout et en position assise, il sera important de favoriser le changement de posture entre les contrôleurs au cours de l'activité.

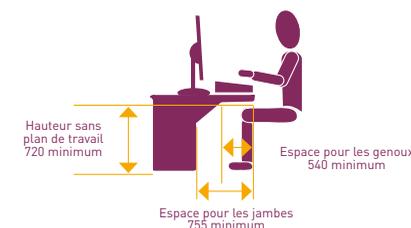
Mettre en place un contrôle aux entrées accessible par tous les clients : opter pour un contrôle à 2 hauteurs différentes permettant un contrôle en position assise et en position debout.

PRATIQUES À ÉVITER**Configuration de la salle**

*Proposer un espace de travail trop étroit par rapport au nombre de contrôleurs utilisateurs.
Pour rappel, l'espace autour du contrôleur devra être au minimum de 0,80 m.*

Postures

Le non respect des dimensionnements relatifs à la mise en place de poste informatique :



Dimensions en mm

Croupier

BONNES PRATIQUES

Circulation

Mettre en place 2 entrées distinctes permettant d'accéder au restaurant sans contrôle d'identité.

Ambiance thermique et qualité de l'air

Prévoir un sas d'entrée, permettant de limiter l'entrée d'air extérieur et favorisant la sécurité du casino.

PRATIQUES À ÉVITER

Circulation

Ne pas délimiter la zone de circulation (ordre de passage) et la ligne de discrétion.

Mettre en place une entrée disposant d'une porte à tambour complique la tâche du personnel de sécurité lors d'une évacuation de fauteurs de troubles.

Ambiance thermique et qualité de l'air

Disposer les postes de contrôleurs aux entrées en face de l'ouverture des portes dans les courants d'air.

BONNES PRATIQUES

Efforts / manipulations

Permettre l'utilisation de sièges assis-debout, afin de limiter les postures statiques prolongées et de favoriser le changement de position au fil de l'activité.

Mettre à disposition des sièges " assis-debout " à hauteur réglable, disposant de soutiens lombaires.

Utiliser une chippeuse afin de trier les jetons facilite la manipulation.

Postures

Veiller à ce que la hauteur des tables de jeux permette le passage des jambes lorsque le poste peut être tenu en position assise.

À noter : la hauteur devra également permettre le passage d'une personne en fauteuil roulant soit 0,70 m sous la table de jeux.

Veiller à ce que l'intégralité de la table soit accessible au croupier : par exemple, attention à ce que les ailettes de la roulette puissent être atteintes par les personnes de petite taille.

PRATIQUES À ÉVITER

Efforts

Entretenir insuffisamment les tables de jeux et négliger la tension du tapis.

Ne pas respecter les temps de pause.

Postures

Mettre à disposition des sièges sans réglage possible aux tables de jeu de texas holden-poker (accoudoirs qui encombrent l'espace et empêchent la rotation vers le client / hauteur non adaptée ...).



Chef de table / Chef de partie

BONNES PRATIQUES

Ambiance lumineuse

Favoriser l'éclairage des tables de jeux par un éclairage direct placé au dessus du tapis de jeux.

Ambiance thermique et qualité de l'air

Pour ce type de poste, la température adéquate devra être située aux environs de 21°C.

Étudier la disposition des sorties de climatisation afin d'éviter qu'elles soient positionnées au-dessus des personnes (joueurs et personnels).

PRATIQUES À ÉVITER

Ambiance lumineuse

Orienter l'éclairage sans tenir compte du positionnement des croupiers. Les spots mal orientés sont susceptibles d'éblouir les salariés, de déconcentrer et de provoquer des erreurs.

Ambiance thermique et qualité de l'air

*Installer des lampes dégageant beaucoup de chaleur.
Ne pas maîtriser la température aux tables de jeux : climatisation défectueuse entraînant un inconfort manifeste des joueurs et personnels.*

BONNES PRATIQUES

Efforts / manipulations

Favoriser le changement de position au fil de l'activité.

Ambiance lumineuse

Favoriser l'éclairage des tables de jeux par un éclairage direct placé au dessus du tapis de jeux.

Ambiance thermique et qualité de l'air

Pour ce type de poste, la température adéquate devra être située aux environs de 21°C.

Étudier la disposition des sorties de climatisation afin d'éviter qu'elles soient positionnées au-dessus des personnes (joueurs et personnels).

PRATIQUES À ÉVITER

Ambiance lumineuse

Orienter l'éclairage sans tenir compte du positionnement des croupiers. Les spots mal orientés sont susceptibles d'éblouir les salariés, de déconcentrer et de provoquer des erreurs.

Ambiance thermique et qualité de l'air

*Installer des lampes dégageant beaucoup de chaleur.
Ne pas maîtriser la température aux tables de jeux : climatisation défectueuse entraînant un inconfort manifeste des joueurs et personnels.*



Bibliographie, sites à consulter et documents d'évaluation à connaître

De nombreuses informations relatives à la conception des postes de travail et à la santé sont disponibles sur internet, en particulier sur le site de l'Institut National de Recherche et de Sécurité (www.inrs.fr) et sur celui du ministère chargé du Travail (www.travailler-mieux.gouv.fr).

La liste suivante présente différentes publications pouvant également compléter ce guide :

- Aération et assainissement des lieux de travail – TJ5 – INRS
- Ambiances thermiques de travail – ED 1507 – INRS – juin 2004
- Conception des lieux et des situations de travail - Dossier web - INRS 2009
- Comprendre le travail pour le transformer. La pratique de l'ergonomie - F. DANIELLOU, et coll. 3^{ème} édition. Collection " Outils et Méthodes ". Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail (ANACT) – 2006
- Conception des lieux et des situations de travail - ED 950 - INRS janvier 2006
- Conception de l'organisation des circulations et des flux dans l'entreprise - ED 6002 - INRS - 2007
- Comment concevoir et aménager des postes de travail – INRS - 1999
- Ergonomie et prévention en conception des situations de travail (ND 2127), J.C. Grosjean, M. Neboit,- Département Homme au travail – INRS - Centre de Lorraine 2000
- Etiquettes de produits chimiques – attention changements en cours - INRS ED 6041 – janvier 2009
- Fiche pratique ED 131 – Prévention des risques liés aux positions de travail statiques – INRS 2008
- Journal Officiel de l'Union Européenne - RÈGLEMENT (CE) No 1272/2008 du PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 16 décembre 2008 relatif à la classification, à l'étiquetage et à l'emballage des substances et des mélanges, modifiant et abrogeant les directives 67/548/CEE et 1999/45/CE et modifiant le règlement (CE) no 1907/2006
- L'aménagement des bureaux – Principales données ergonomiques – ED 23 – INRS – 2007
- Le bruit – INRS – avril 2009
- Le guide pratique de l'ergonomie dans l'hôtellerie restauration – CRAMA-DRTEFP-UMIH RA-FTC - 2006
- La prévention des risques liés au travail isolé : les dispositifs d'alarme pour travailleur isolé – NS 255 – INRS – août 2005
- Traitement acoustique des locaux de travail – ED 69 – INRS – réimpression juillet 2008
- Haute Autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité : <http://www.halde.fr/-Brochures-.html>
- Agence Européenne pour la Santé et la Sécurité au Travail de Bilbao : <http://osha.europa.eu/fr>

Glossaire de l'ergonomie

Accessibilité

qualité d'un établissement susceptible de recevoir tout type de client : personnes âgées, personnes à mobilité réduite, personnes handicapées, enfants en bas âge, ...

Accident du travail

accident survenu, quelle qu'en soit la cause, par le fait ou à l'occasion du travail, à toute personne salariée ou travaillant, à quelque titre ou en quelque lieu que ce soit, pour un ou plusieurs employeurs ou chefs d'entreprise

Ambiance thermique

sensation de chaleur ou de froid dépendant de la température de l'air, de l'humidité relative de l'air, de la présence d'objets chauds ou froids dans l'environnement immédiat, des mouvements de l'air (aération, ventilation)

Ambiance sonore

ensemble de sons et de bruits caractéristiques d'un lieu ou d'une situation particulière

Ambiance lumineuse

ambiance créée dans un local par la lumière et les couleurs

Architecture des postes de travail

organisation spatiale et configuration des postes de travail

Champ visuel

partie de l'espace vue par une personne qui ne bouge pas la tête

Circulation dans l'entreprise

circulation des biens et des personnes dans l'entreprise

Communication dans l'entreprise

diffusion de l'information orale et écrite dans l'entreprise

Danger

propriété ou capacité intrinsèque d'un équipement, d'une substance ou d'une méthode de travail, de causer un dommage pour la santé des travailleurs

Document Unique

document répertoriant les risques professionnels de l'entreprise (obligation réglementaire)

Ergonomie

étude des conditions de travail et des relations entre l'homme et son environnement de travail ; l'ergonomie s'applique également au cadre de vie quotidien

Ergo conception

permet de mener une réflexion sur les tâches de travail à réaliser dont on sait qu'elles vont engendrer certaines spécificités notamment au niveau de l'activité. L'ergo conception se veut anticipatrice et permet de résoudre certaines problématiques dès la conception des établissements, des cuisines ...

Ergo management

permet de mener une réflexion sur les spécificités de l'activité réalisée entraînant des dysfonctionnements. L'ergo management se veut correctrice et adaptatrice lors de la mise en place de nouveaux matériaux, de nouvelles organisations ...

Fiche de données sécurité

fiches contenant les procédures d'utilisation, et la composition des produits chimiques utilisés

Formation gestes et postures

enseignement des principes de base de sécurité physique et d'économie d'effort face aux situations de manutention susceptibles de nuire à la santé

Handicap

déficiência physique, sensorielle ou mentale

Label Tourisme & Handicap = label national ayant pour but d'informer clairement et objectivement les personnes handicapées et leurs proches sur l'accessibilité aux sites, équipements, hébergements touristiques, casinos, restaurants ...

Maladie professionnelle

maladie résultant d'une exposition plus au moins prolongée à des nuisances ou à un risque liés à l'activité professionnelle exercée

Manutention

manipulation de charges

Norme anthropométrique

mesures moyennes permettant de décrire le corps humain (taille, poids ...) d'une population

Observation

la technique de l'observation consiste à observer un opérateur pendant la réalisation de son activité de travail

Posture de travail

positionnement adopté lors de l'activité de travail

Prévention des risques professionnels

action visant à diminuer la probabilité ou la gravité des risques d'accident du travail et des maladies professionnelles

Risque

résultat de l'exposition d'un travailleur à un danger

Risque chimique

danger représenté par l'utilisation de produits chimiques

Sécurité

Absence de risque d'accident

Tâche prescrite

ce que le salarié doit faire et qui est défini par l'organisation

Tâche réelle

ce que le salarié fait réellement

Troubles musculo squelettiques

pathologies handicapantes au travail et dans la vie courante liées à la répétitivité des mouvements et aux efforts physiques

Acronymes**AGEFIPH**

Association de Gestion du Fonds pour l'Insertion professionnelle des Personnes Handicapées

ANACT

Association Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail

ARACT

Association Régionale pour l'Amélioration des Conditions de Travail

AT

Accident du Travail

ATH

Association Tourisme et Handicaps

ATIP

Accident du Travail avec Incapacité Partielle

BIT

Bureau International du Travail

CHSCT

Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail

CNAM

Caisse Nationale d'Assurance Maladie

CRAM

Caisse Régionale d'Assurance Maladie

dB

Décibel, mesure de l'intensité du bruit

DIRECCTE

Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi

EPI

Équipement de Protection Individuelle

ERP

Établissement Recevant du Public

FACT

Fonds pour l'Amélioration des Conditions de Travail

FRAC

Fonds Régional d'Aide au conseil

HACCP

Hazard Analysis Critical Control Point (analyse des dangers et points critiques pour leur maîtrise)

INRS

Institut National de Recherche et de Sécurité pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles

IPRP

Intervenant en Prévention des Risques Professionnels

Lux

Unité de mesure de l'éclaircissement

MP

Maladie Professionnelle

SST

Service de Santé au Travail

TMS

Troubles Musculo Squelettiques

Pour aller plus loin dans une démarche de développement durable

Quelques reconnaissances pour valider l'ensemble de la démarche

Faute de normes internationales, de nombreux référentiels sur les Systèmes de Management de la Santé et de la Sécurité au Travail (SMSST) ont été développés ces dernières années. Parmi les référentiels de certification les plus reconnus, citons :

La certification OHSAS 18001 donne un repère dans le domaine du management de la santé et de la sécurité au travail. Depuis le 1^{er} juillet 2009, l'évolution de **OHSAS 18001:2007** donne une plus grande place à la « santé » au travail, et de nouvelles exigences introduisent la participation et la consultation des collaborateurs. La prise en compte et l'écoute du personnel sont ainsi renforcées dans plusieurs processus comme l'analyse des risques ou les enquêtes en cas d'incidents.

La certification ILO-OSH 2001 est le seul référentiel international adopté dans un cadre tripartite – pouvoirs publics, employeurs et travailleurs. Ce référentiel met l'accent sur les valeurs essentielles que sont la participation des salariés et la concertation avec leurs représentants.

La certification SA 8000 traite de la responsabilité sociale de l'entreprise :

- en se conformant à la législation nationale et aux obligations contractuelles de l'entreprise,
- en respectant les principes de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme, de la Convention Internationale relative aux Droits de l'Enfant et ceux de la Convention Internationale du Travail,
- en se conformant aux exigences spécifiques de la norme dans des domaines tels que par exemple : main-d'œuvre infantile, main-d'œuvre forcée, santé et sécurité, heures de travail, rémunération et système de management.

ISO 26000 : tel est le nom de la future norme à paraître fin 2010 sur la responsabilité sociale et environnementale. Elle fournira des lignes directrices communes et internationalement reconnues mais ne servira néanmoins pas de référentiel de certification. Pour en savoir plus :

Groupe de travail ISO sur l'ISO 26000 : <http://www.iso.org/sr>

Agence Française de Normalisation : www.afnor.org/developpementdurable

Partenaires de l'opération

Guide réalisé sous la coordination de



Casinos de France

22, rue d'Anjou - 75008 PARIS



DIRECCTE Languedoc-Roussillon

3, place Paul Bec - CS 39538 - 34961 MONTPELLIER Cedex2

avec le concours du



Fonds pour l'Amélioration des Conditions de Travail

Ministère du Travail, de la Solidarité et de la Fonction Publique

et du



Fonds d'Assurance Formation de l'Industrie Hôtelière

3, rue de la Ville l'Evêque - 75008 PARIS

Comité de rédaction

Études ergonomiques et restitution



François-Tourisme-Consultants

10, rue Jean Moulin

24750 PERIGUEUX-TRELISSAC

www.francoistourismeconsultants.com

Contributions particulières

Sylvie Barrucand,

Casinos de France

Patrick Bompieyre,

DIRECCTE Languedoc-Roussillon

Nicolas Grouzis,

Groupe Tranchant

Reynald Hannequin,

Groupe Lucien Barrière

Stéphan Valat,

JoaGroupe

Participation des Casinos du LANGUEDOC ROUSSILLON

Casino du Boulou

JoaGroupe

Casino de Canet-Plage

JoaGroupe

Casino Flamingo de Grau du Roi

Groupe Tranchant

Casino de Port Leucate

Groupe Lucien Barrière

Casino de Saint Cyprien

JoaGroupe

Casino de Valras Plage

Groupe Tranchant

Casinos de France - Mai 2010



La démarche ergonomique est devenue un véritable outil de management des ressources humaines de l'entreprise. En optimisant le potentiel du capital humain, elle facilite la mise en œuvre d'une démarche de qualité globale : la qualité de service au client par la qualité des conditions de travail des salariés, « les employés heureux font les clients heureux ! ».

De part son impact direct sur la diminution des coûts, sur l'amélioration de l'efficacité et sur l'image de l'entreprise, elle est également l'un des facteurs clés de l'équilibre économique de celle-ci.

Enfin, de part son approche originale, elle intègre les solutions liées à l'environnement dans le cadre du travail.

Ainsi, en référence au triptyque – économie, environnement, social –, la démarche ergonomique participe directement et activement aux principes de développement durable dans les entreprises en général et dans les casinos en particulier.



les
casinos
misent sur
l'ergonomie