

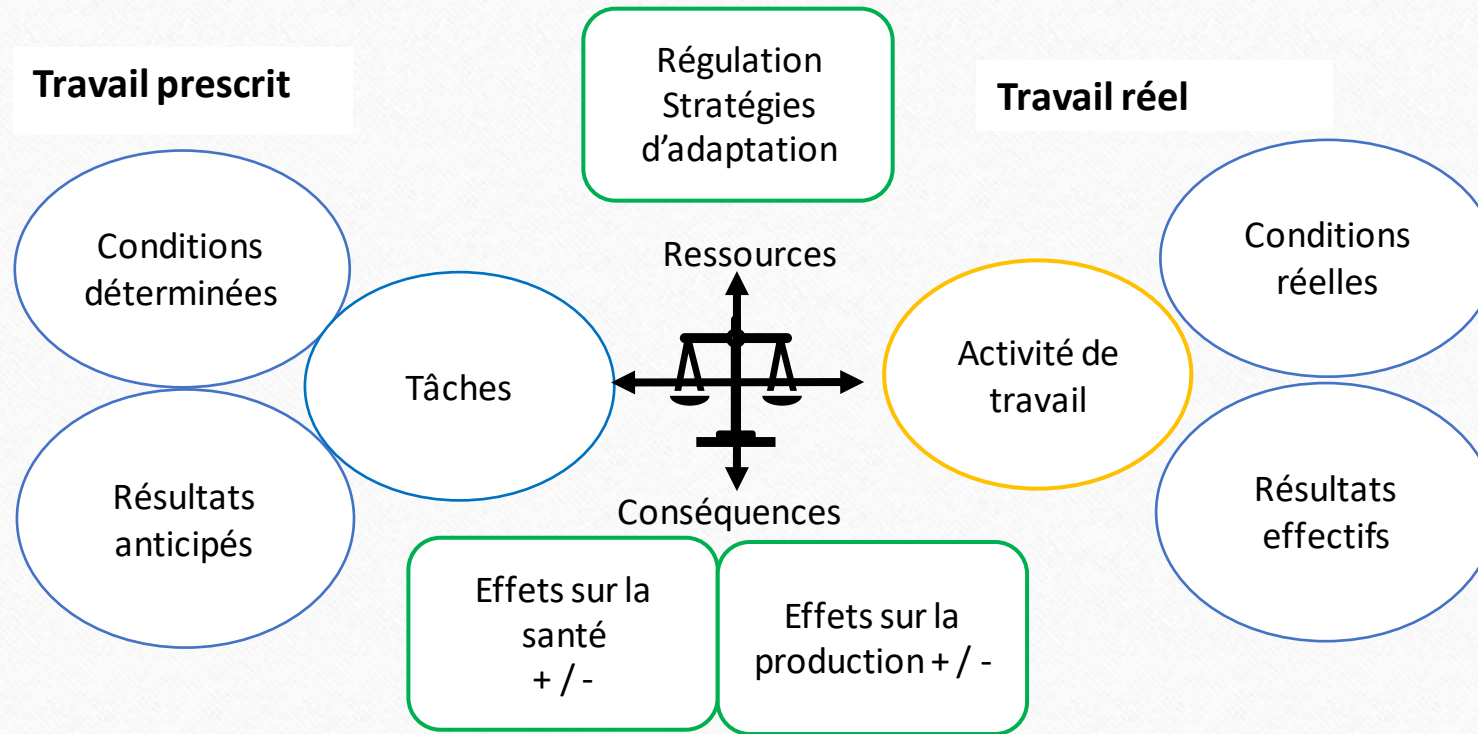
Analyse de la charge de travail: modèle ergonomique

Présenté par Patricia Richard

B.Sc. kinésiologie; M.sc.Ergonomie, certifiée CCPE;

DESS Hygiène du travail, accréditée CCAHT.

Modèle du travail réel/travail prescrit ANACT 1997

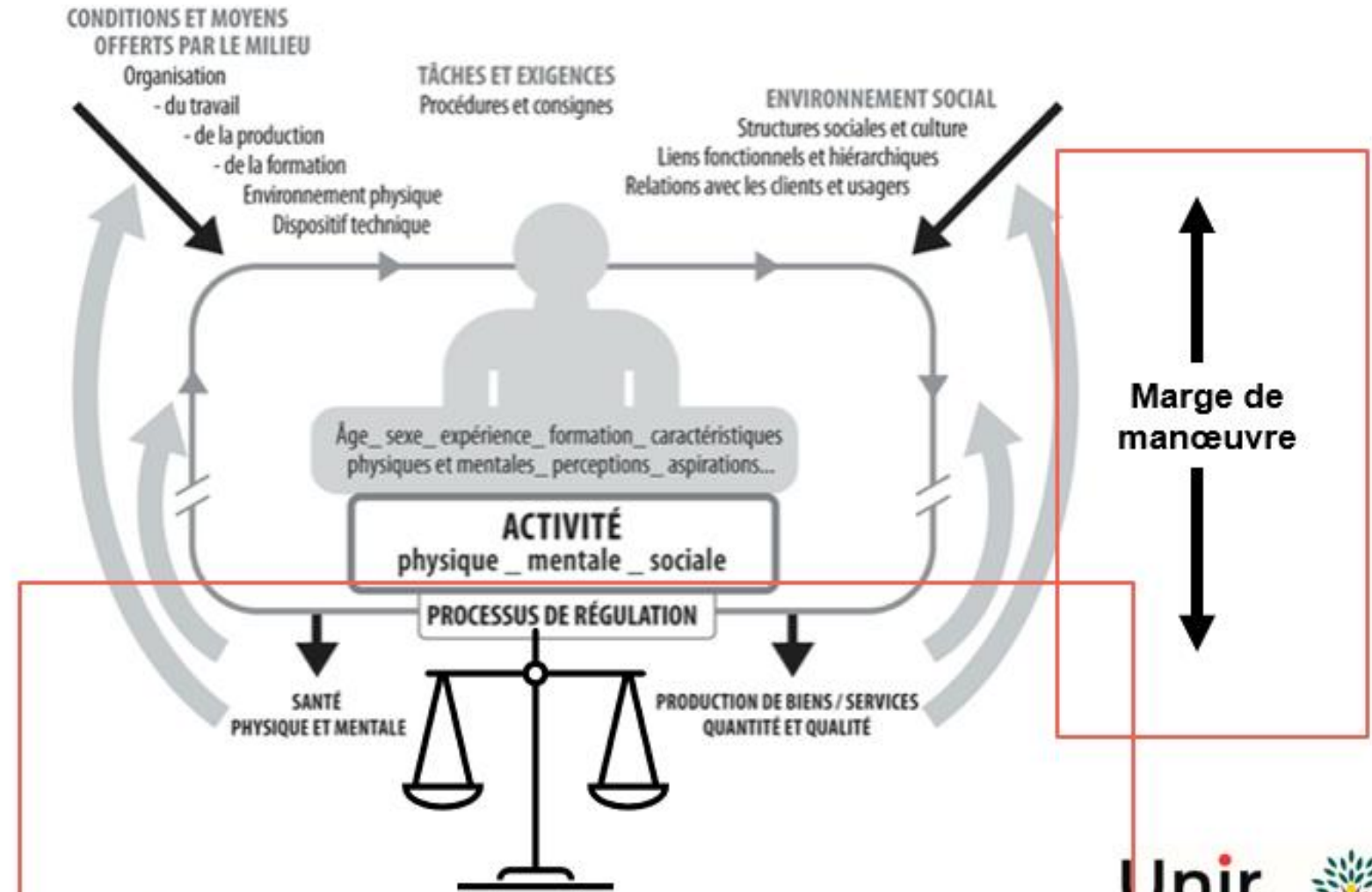


Plus les écarts sont grands entre le travail prescrit et le travail réel, plus les stratégies d'adaptation par les travailleuses-eurs devront être importantes pour maintenir l'équilibre afin de réduire les conséquences

Régulation
Stratégies
d'adaptation

Marge de
manœuvre

Modèle de la situation de travail centré sur la personne en activité



Source: Vézina, 2001

Conditions et moyens du milieu :
ressources

Environnement social

Exigence de la tâche

Conditions déterminées et réelles

Collectif de travail (entraide, attentes)
Relation/climat

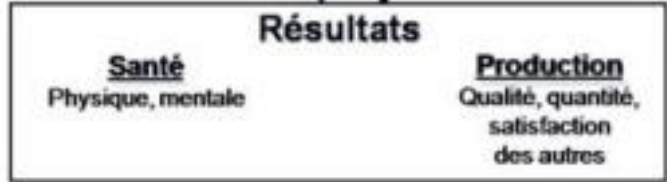
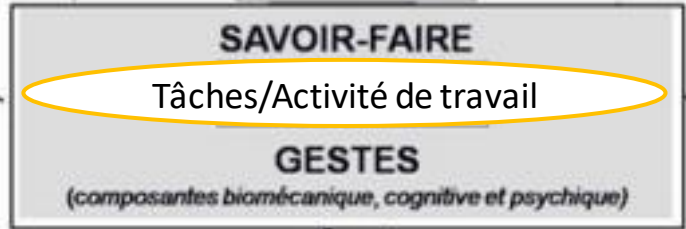
Attente de la direction/ clients
Conditions organisationnelles
Contexte économique
Mission, valeurs entreprises

Exigences de production
Conditions physiques et techniques : environnement, matériel, personne/matière
1re, temps, changements organisationnels

Les problèmes de santé sont complexes et multifactoriels et chaque situation de travail est unique

Variabilités liées aux événements critiques :
Incidents, imprévus
Dysfonctionnement
Interruption, etc.

Variabilités liées à l'activité de travail
Opérations/actions
Gestes/mouvement
Déplacement
Posture
Prise d'information
Communication



Résultats anticipés et effectifs

L'analyse ergonomique permet de comprendre l'interaction de ces éléments dans l'activité de travail et de comprendre comment les personnes s'approprient cette activité dans les conditions réelles, pour atteindre les résultats attendus et demeurer en santé

Les facteurs de risque sont souvent présents de façon simultanés et interagissent entre eux, modulant les risques à la santé physique et mentale

Afin d'éliminer les risques à la santé physique et psychologique, il faut comprendre ce qui détermine leur présence dans le travail

Par une meilleure compréhension du travail réel

- Les dimensions physiques, cognitives, sociales et psychologiques du travail
- Les caractéristiques des individus, des tâches, de l'environnement, du matériel et l'organisation du travail (L'ITEMO)
- Le contexte de l'entreprise : valeur, mission, économie, transformation
- Les stratégies d'autorégulation développées et les marges de manœuvre possibles

On discerne mieux les déterminants pouvant affecter la santé et la production

L'analyse de l'activité de travail dans toute sa complexité et sa diversité permet d'avoir des repères pour identifier et communiquer les causes et étudier les solutions à mettre en place pour assurer une prévention optimale



**Étude exploratoire des facteurs de la charge de travail
ayant un impact sur la santé et la sécurité**
Étude de cas dans le secteur des services

*Pierre-Sébastien Fournier
Sylvie Montreuil
Jean-Pierre Brun
Caroline Bilodeau
Julie Villa*



Étude sur la charge de travail dans le secteur financier

IRSST RAPPORT R-668

Tâche prescrite: Répondre à un nombre x de client
Protocole établi en fonction des demandes des clients

Tâche réelle: variabilité des demandes, elle ne cadrent pas toujours dans le temps prescrit par protocole:
Demandes variées, question inattendu, etc.

Facteurs de risque: physique, cognitif, psychologique, social

Déterminants:

- **Caractéristique des individus**
- **Caractéristique des tâches: service à la clientèle**
- **Caractéristique temporelle: comment ça prend de temps**
- **Caractéristique du matériel, de la technologie**
- **Caractéristique de l'environnement**
- **Caractéristique organisationnel**

Régulation : stratégie pour garder son équilibre

Marge de manœuvre

- Heures de travail (heures supplémentaires)
- Conciliation travail-famille
- Stratégies développer avec les clients

Conséquences :

- Satisfaction au travail
- Climat de travail
- Performance /coût
- Répercussion sur service client
- Conséquence sur sa santé

La compréhension du travail passe nécessairement par des observations terrain et par des entretiens individuels et de groupes, afin de comprendre les aspects non observables du travail (cognitifs, sensoriel, psychosociaux)

L'analyse du travail doit permettre d'ouvrir la réflexion à l'élaboration de solutions efficaces et réalisables, dont adhéreront les travailleuses et les travailleurs

La transformation du travail se conçoit et se construit à partir de sa compréhension, avec tout le personnel impliqué dans la situation de travail

En impliquant les travailleurs dans la démarche de résolutions de problèmes, l'adhésion est facilitée puisque les transformations du travail ont un sens pour eux

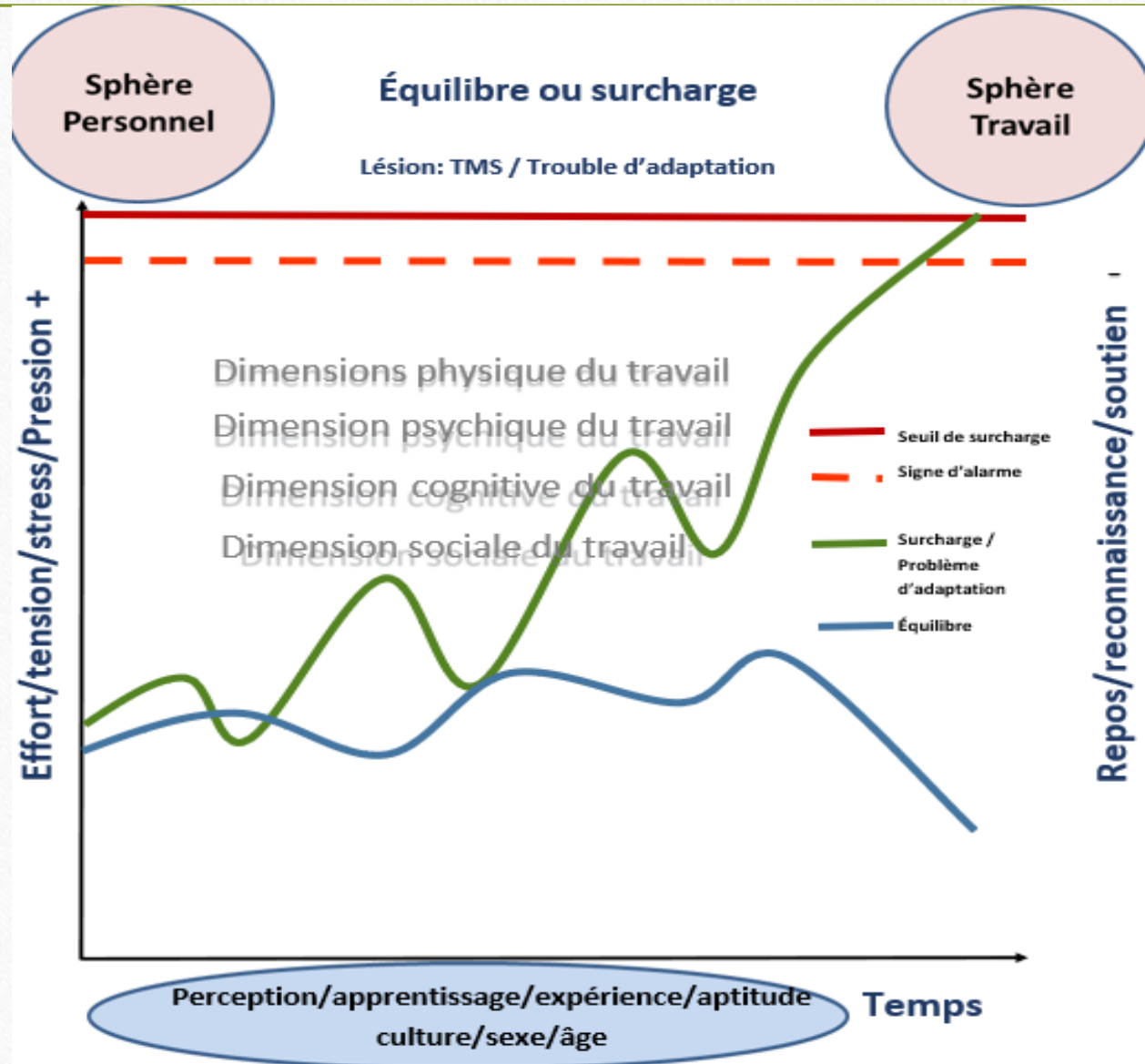
Intervenir en prévention en s'intéressant au travail réel et aux stratégies qui permettent de préserver la santé et l'efficacité au travail, c'est repérer les « forces » et non seulement les « lacunes » pour transformer le travail

Les écarts entre le travail prescrit et le travail réel sont souvent source de solutions préventives durables, ayant un impact significatif sur la réduction des risques à la santé

L'analyse du travail dans son ensemble permet de développer différentes avenues préventives, faisant le lien entre les effets sur la santé (TMS, TMC) et le travail réel, les déterminants et les ressources requises, incluant la marge de manœuvre et les stratégies

Facteurs de risques ergonomiques et psychosociaux

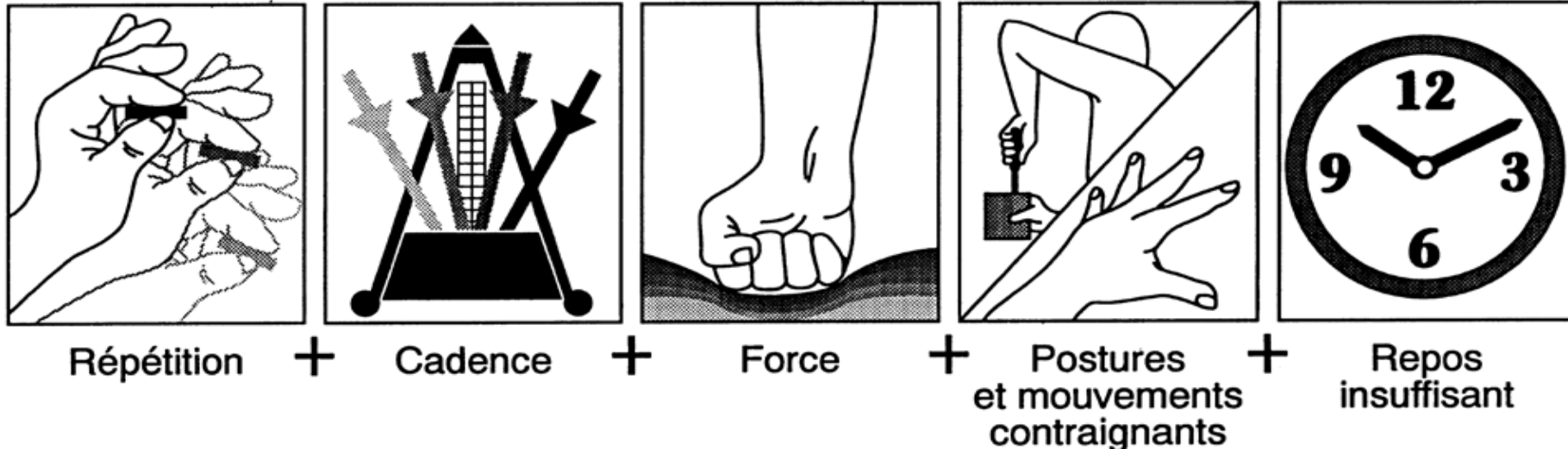
- ✓ Environnementaux
- ✓ Organisationnels
- ✓ Temporels
- ✓ Physique (bruit, température, vibrations, mécaniques)
- ✓ Répétition
- ✓ Récupération
- ✓ Postures contraignantes
- ✓ Soutien
- ✓ Reconnaissance
- ✓ Harcèlement
- ✓ Etc.



Stratégie d'adaptation et marge de manœuvre :

- ✓ Politique conciliation travail/vie personnelle
- ✓ Climat de travail favorable
- ✓ Travail d'équipe aidant
- ✓ Innovation technologique
- ✓ Rotation de tâches
- ✓ Adaptation de l'environnement de travail
- ✓ Détection sensorielle
- ✓ Etc.

Les modulateurs



facteur de risque **X** durée /intensité /effort
= ampleur du risque

Signes et symptômes des TMS



Les symptômes servent de système d'alarme et par conséquent de protection

Signes et symptômes des TMS

- Inconfort
- Fatigue
- Douleurs
- Diminution de l'amplitude du mouvement
- Gonflement ou enflure
- Engourdissement
- Augmentation de la sensibilité
- Localisation de la douleur

Étapes du développement des TMS

- Étape 1
 - Douleurs durant les heures de travail
 - Pas de symptômes hors du travail
- Étape 2
 - Symptômes durant les heures de travail
 - Symptômes persistant durant la soirée
- Étape 3
 - Symptômes persistant même au repos
 - Douleurs perturbant le sommeil

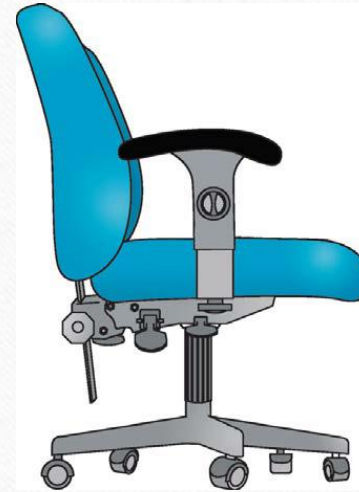
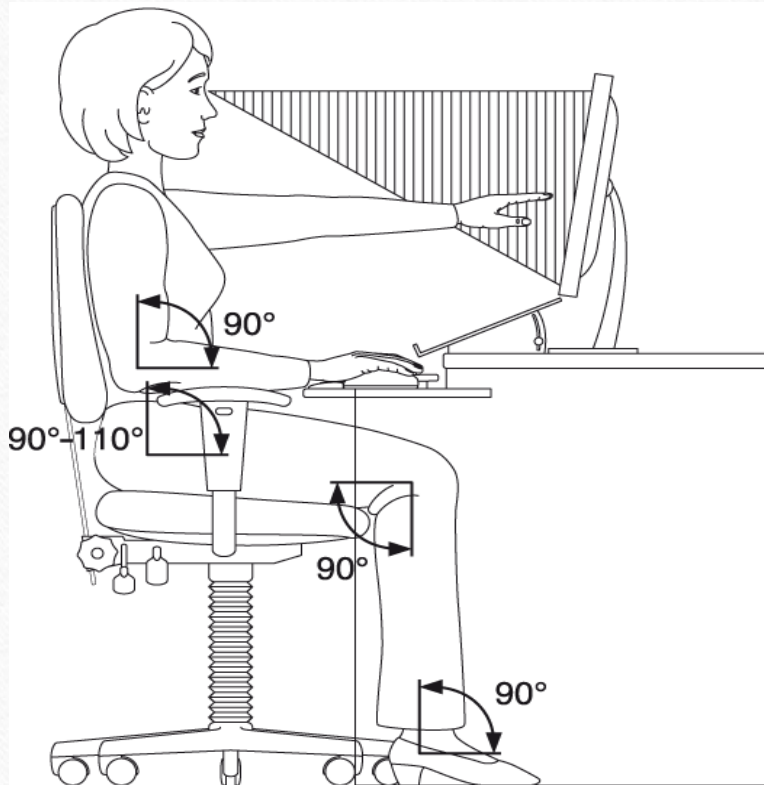
Les facteurs de risque

- Les postures contraignantes
- Les efforts et la force
 - Amplitude de mouvement
 - Poids des segments
 - Froid, humidité
- Le travail statique
- La répétition et l'invariabilité
- Les facteurs organisationnels et environnementaux
- Les facteurs de risques psychosociaux et la charge mentale

Posture pour réduire les contraintes d'efforts

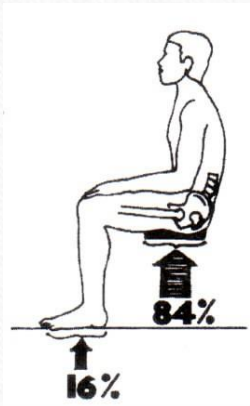


Comment ajuster sa chaise



- La hauteur
- L'inclinaison
- La hauteur du dossier
- L'inclinaison du dossier
- La hauteur des appuie-bras
- La distance de l'assise

Comment on se place sur sa chaise?

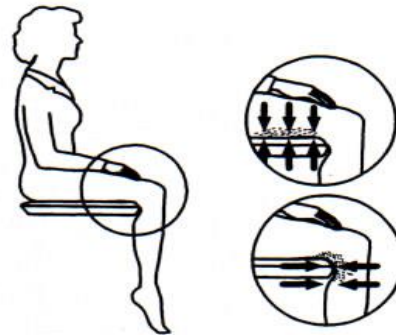


1- Les pieds

2- Les cuisses



*Assise trop haute
ou trop en profondeur*

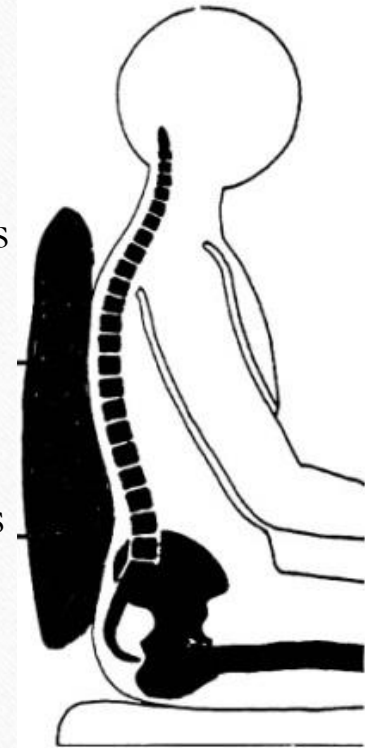


Assise trop courte

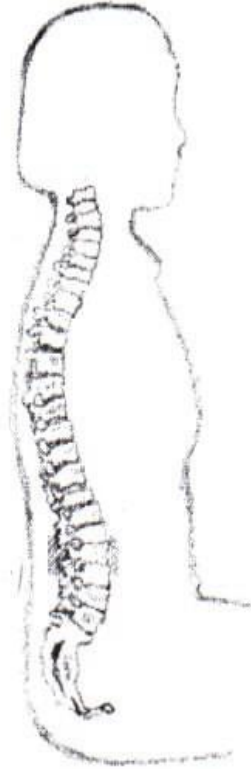
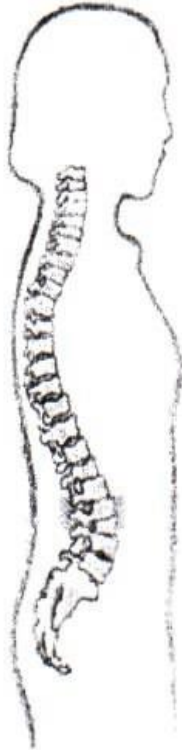
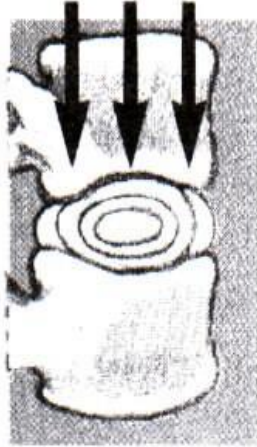


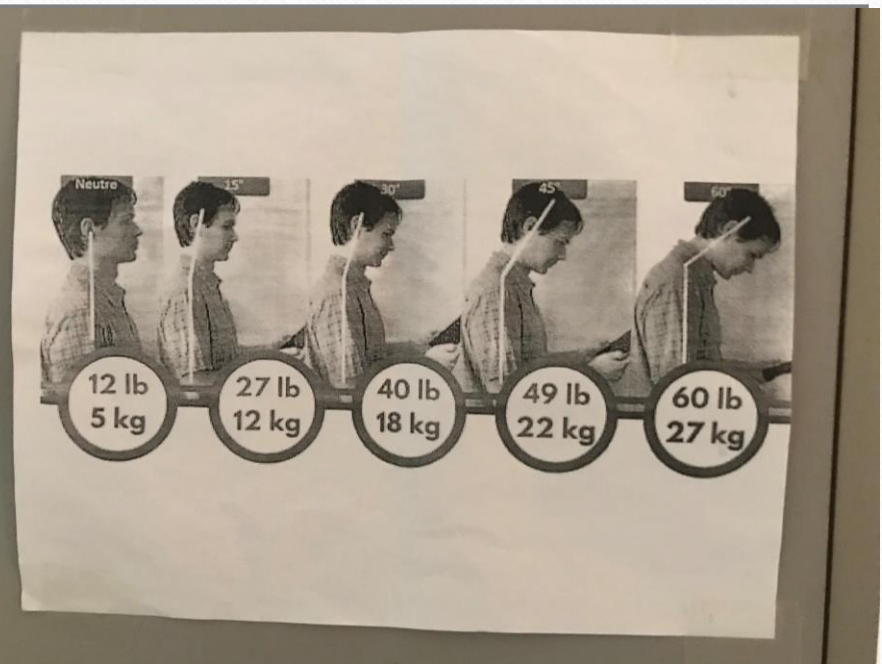
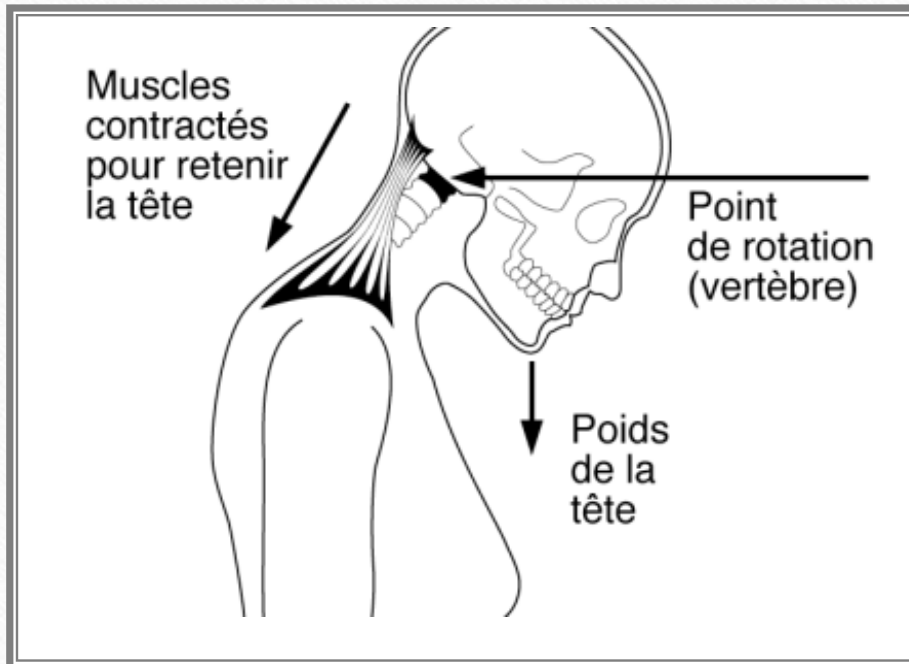
3- Omoplates

4- Bas du dos



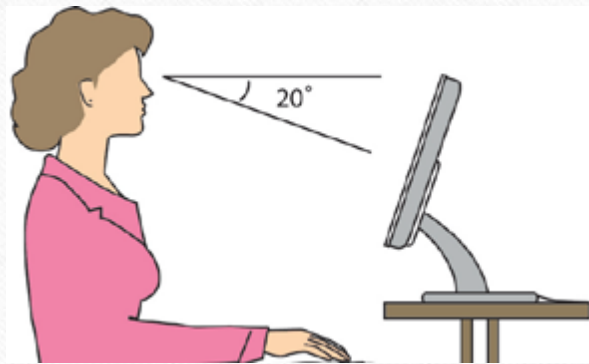
Le dos : position debout / assise





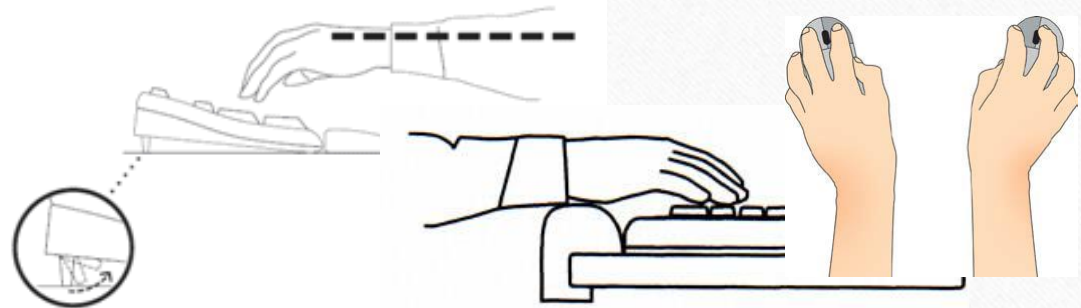
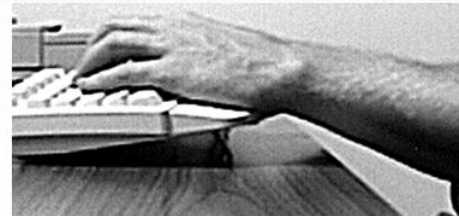
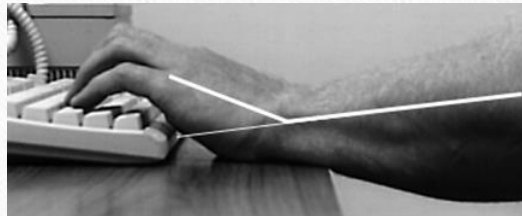
Attention au cou et à la nuque

Comment placer son écran?

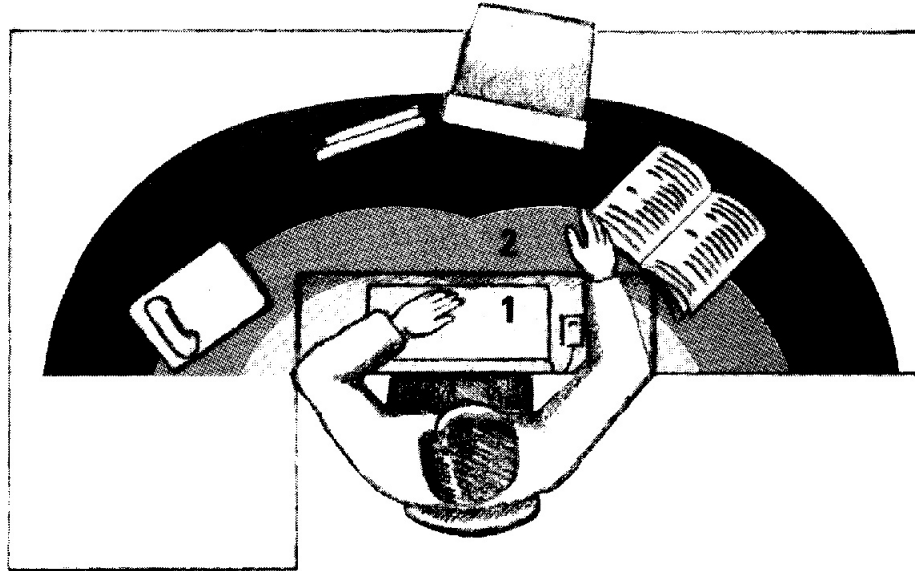


Si vous portez des verres à double foyer vous devez placer votre écran plus bas

Position des poignets au clavier et à la souris



L'aménagement : où mettre quoi?



Les zones d'aménagement

Plan d'action ergonomie du travail à l'écran

Aménagement:

réaménagement, déménagement, agrandissement

Achat mobilier:

Chaise, bureau, outils informatique

Logiciel:

Compatibilité des tâches, « userfriendly »

Prévention:

Formation des employé-es

L'organisation du travail

- L'activité de travail : 4 composantes
 - Psychologique/émotionnelle
 - Mentale/cognitif
 - Physique
 - Relationnelle (sociale)

Un déséquilibre dans l'une des composantes peut entraîner un problème de santé

L'organisation du travail

- Le travail réel et le travail prescrite
- Cadre horaire
- Objectif de rendement
- La formation
- Les outils de travail

Le travail mental/charge cognitive

- La simultanéité et la diversité des tâches
- La complexité des tâches
- Le temps alloué pour réaliser les tâches
- Outils disponibles pour réaliser les tâches
- Les relations interpersonnelles (travail d'équipe)
- L'autonomie et la surveillance

Facteurs de risque psychosociaux

- Charge de travail
- Latitude décisionnelle
- Soutien des collègues et des supérieurs
- Reconnaissance
- Justice organisationnelle et sociale
- Communication/information
- Politique en SST-VH, conciliation T/F/E

Télétravail

Le télétravail est censé créer de nombreux avantages; mais....

- Imposé
- À temps plein uniquement
- À la maison, dans notre univers familial (conjoint, enfants)
- Quels qu'en soient les avantages, le télétravail nécessite préparation et accompagnement
- Sans précaution, il peut être source de risques et engendrer des atteintes à la santé-sécurité
- Une attention particulière doit être apportée à certains éléments du télétravail

Facteurs de risques et facteurs de protection

- Risques d'isolement
- Le maintien du collectif de travail
- Risques liés à l'hyper connexion et à l'hyper travail
- Soutien technique et opérationnel
- Risques liés à la gestion de l'autonomie
- Le suivi de l'activité de travail
- L'équilibre entre la vie personnelle et professionnelle
- Le rôle du gestionnaire / employeur et des collègues

TRAVAILLER À UN RYTHME RÉALISTE ET SOUTENABLE



Tout en restant productif, le télétravailleur ne doit pas s'épuiser à la tâche. L'omniprésence des outils de travail à domicile peut inciter un télétravailleur à travailler plus d'heures qu'au bureau.

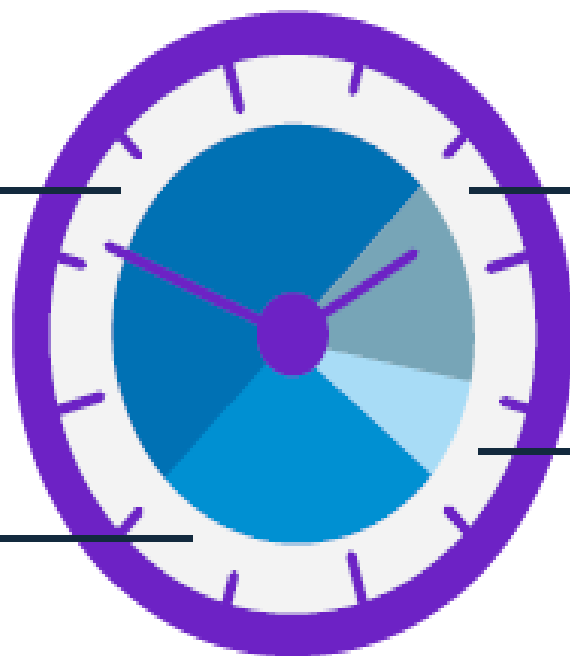
Son horaire de travail doit ainsi inclure :

**DES PÉRIODES DE TRAVAIL
CONCENTRÉ**

**UN COUSSIN TEMPOREL
POUR LES IMPRÉVUS**

**LE TEMPS NÉCESSAIRE AUX
DIVERSES COMMUNICATIONS**

**DES PAUSES POUR SE DÉTENDRE
LE CORPS ET L'ESPRIT**



Références

- apsam.com
- asstsas.qc.ca
- apssap.qc.ca
- www.cgsst.com/
- Formationsst.csn.qc.ca