



Etude de la qualité de vie au travail dans le secteur associatif

La démarche ergonomique, qu'est-ce que c'est ?



- **Objectif de cette présentation :**

- Présenter une démarche ergonomique illustrée par des exemples concrets.



Les étapes de la démarche ergonomique

1. Demande initiale

- Analyse de la demande
- Reformulation

2. Pré-diagnostic *

- Analyse des traces
- Premières observations et échanges

3. Hypothèses et méthodologie

- Création d'un plan d'observations
- Choix du matériel utilisé et de la procédure

4. Diagnostic*

- Analyse du travail (observations, entretien, questionnaire, mesures, etc)
- Préconisations ou pistes de solutions

5. Restitution des résultats

- Présentation des résultats et échanges
- Mise en place d'un plan d'actions et suivi (création de groupes de travail)



La demande initiale

- Cette étape consiste à s'entretenir avec les différents acteurs (direction, salariés, médecin du travail, CHSCT, représentants syndicaux, etc) au sujet de leurs inquiétudes ; puis à reformuler ces inquiétudes en tenant compte de leurs points de vues. Cette étape permet de comprendre les enjeux de l'intervention.

Exemple : Le Mouvement Associatif de Picardie souhaite engager un travail autour de l'emploi associatif de qualité. Cependant, peu de données chiffrées et objectives sont disponibles à ce sujet. Dès lors, une étude ergonomique de l'activité a été conduite dans trois associations régionales de taille et d'activité différentes.

Exemple : Un directeur de structure constate un fort taux d'absentéisme parmi ses salariés. Des échanges avec ces derniers nous permettent de supposer que ces absences sont dues à une surcharge de travail, à un sentiment d'épuisement professionnel et à des tensions dans l'équipe [\(1\)](#). Nous décidons donc d'orienter notre intervention vers l'analyse de l'organisation du travail et des relations au travail.

(1) : Site de l'INRS : <http://www.inrs.fr/risques/psychosociaux/ce-qu-il-faut-retenir.html>



Le pré-diagnostic

- L'analyse des traces consiste à consulter les documents internes disponibles afin de cerner le contexte d'intervention :
 - règlement intérieur, fiches de postes, document unique, nombre d'accidents du travail, nombre d'arrêts maladies, taux d'absentéisme, *turnover*, inaptitudes, restrictions médicales, maladies professionnelles, situations de handicaps, etc.
- L'analyse globale de l'activité consiste à :
 - observer l'activité de travail
 - recueillir les propos des acteurs concernés
 - comprendre l'organisation du travail

Exemple : Le nombre d'arrêts de travail a tout particulièrement augmenté dans le service administratif depuis deux ans. Nous allons donc observer l'activité de ce service et nous entretenir avec les salariés afin d'identifier les causes de ces arrêts.



Hypothèses et méthodologie

- Cette étape consiste à élaborer des axes de travail suite aux premiers éléments relevés.
- Il s'agit de réunir un comité de pilotage (composé de la direction, d'un ou deux salariés, du médecin du travail, des membres de Comité d'Hygiène et de Sécurité des Conditions de Travail (CHSCT), des délégués du personnel; etc). Cette réunion permet d'intégrer les différents membres dans la démarche.
- Il s'agit de construire une méthodologie afin d'étudier l'activité réelle de travail (recueillir les propos des acteurs, mesurer certains éléments, etc).

Exemple : L'aménagement des locaux semble conduire les salariés à effectuer de nombreux déplacements. Nous allons équiper les salariés de podomètres afin de mesurer les distances parcourues.

Exemple : L'absence de temps d'échanges entraine les salariés à s'interrompre sans cesse pour se communiquer les informations. Nous allons relever le nombre d'interruptions et le temps que cela nécessite durant plusieurs jours d'observations.



Diagnostic

- Cette étape consiste en l'analyse de l'activité de travail au regard des axes de travail qui ont été définis au préalable et grâce à l'utilisation des outils déterminés en phase de méthodologie.
- Nous allons analyser et interpréter les résultats obtenus et recherche de solutions d'amélioration.

Exemple : Les salariés s'interrompent en moyenne à vingt reprises par jour afin de se communiquer des éléments indispensables à l'exercice de leur activité, ceci occasionnant une perte de temps d'environ 1h par jour et par salarié.

Nous préconisons l'instauration de réunions de service régulières (un quart d'heure chaque matin ou hebdomadaire) afin d'échanger sur l'activité et communiquer les informations de manière collective.



Restitution des résultats

- Il s'agit de présenter les résultats au comité de pilotage et aux salariés participants.
- Il est pertinent d'échanger avec les membres du comité de pilotage concernant les données recueillies et les solutions proposées.
- Il faut créer des groupes de travail afin de mettre en place les actions.

Exemple : Les salariés admettent souffrir de Troubles Musculo-Squelettiques (TMS). Ces troubles sont des infections des tissus mous (muscles, nerfs, tendons, etc) pouvant entraîner des pathologies (syndrome du canal carpien, une tendinite, une lombalgie, un hygroma du genou, etc) [\(1\)](#) [\(2\)](#). Un salarié présent confirme que les piétinements et la distance parcourue dans le cadre de son travail entraînent une certaine fatigue et des douleurs vives dans les membres inférieurs et le dos. Une solution proposée peut-être de modifier l'organisation du travail ou de revoir l'aménagement des locaux afin que ce salarié effectue moins de déplacements.

(1) : Site www.travailler-mieux.gouv.fr

(2) : Brochure Vous avez-dit TMS ? Publiée par l'INRS en 2011 : <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206094>



Conclusion

- La conduite de cette démarche permet de recueillir des données objectives sur l'activité de travail et d'élaborer un plan d'actions permettant une amélioration des conditions de travail.