

PSE	LA DÉMARCHE ERGONOMIQUE OU L'APPROCHE PAR LE TRAVAIL appliquée à LA CHARGE MENTALE	T ^{le} BAC PRO
<u>Module n°11 :</u> Approche par le risque		Contexte professionnel n°

- Objectifs :
- Identifier les effets de la charge mentale sur l'opérateur.
 - Identifier les effets sur l'entreprise.
 - Recueillir les données : déterminants opérateur, déterminants entreprise, le travail prescrit, le travail réel.
 - Différencier tâches et activités.
 - Établir des liens de causalité entre effets, déterminants et activités.
 - Proposer des outils de validation des hypothèses.
 - Proposer et hiérarchiser des mesures correctives de prévention.

Cette démarche est une analyse de situation de travail à priori c'est-à-dire en prévention avant qu'un évènement ne se produise. Elle étudie l'opérateur dans son environnement professionnel.
Les risques liés à la charge mentale peuvent être étudiés selon cette approche.

I- IDENTIFIER LE PROBLÈME ERGONOMIQUE : étape n°1

-L'ergonomie est la science qui consiste à adapter le travail, les outils et l'environnement à l'opérateur.

-Le problème ergonomique est un problème qui concerne une inadaptation du travail, des outils, ou de l'environnement à l'homme.

Ce sont donc les conditions de travail qui sont à l'origine du problème.

Ex : les situations de travail inadaptées sont sources de plaintes, d'absentéisme, de charges mentales élevées, de TMS,....

-Le questionnement suivant permet d'affiner l'identification du problème ergonomique : **Par qui le problème est exprimé ? Quels sont les autres effets sur le salarié et sur l'entreprise ? Le problème posé est-il un vrai problème ?**



Document n°1 : Le constat de l'employeur et l'avis de ses salariés

<p>JE N'ARRÊTE PAS DE RECEVOIR DES APPELS DE CLIENTS MÉCONTENTES QUI NE SONT PAS LIVRÉS À TEMPS !!</p>	<p>J'AI TROP DE CHOSES À TRAITER EN MÊME TEMPS ET ÇA ME FATIGUE BEAUCOUP... 3</p> <p>J'AI BEAUCOUP MON TRAVAIL, MAIS JE REGRETTE LE MANQUE DE COMMUNICATION.</p> <p>LE CHEF ME FAIT SANS ARRÊT DES REPROCHES, JE N'EN DORS PLUS!</p> <p>JE SUIS EN ARRÊT DE TRAVAIL POUR DÉPRESSION, LA DIRECTION M'IMPOSE DE CHANGER DE POSTE, J'AI L'IMPRESSIION D'ÊTRE MIS À L'ÉCART...</p>
Le chef d'entreprise fait le constat d'absences répétées des salariés	Face à ce constat, les salariés réagissent.

Document n°2 : Les effets du problème ergonomique

EFFETS HOMME	
<p style="text-align: center;">Effets +</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ bonnes relations sociales ■ reconnaissance par l'employeur ■ motivation 	<p style="text-align: center;">Effets -</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ problèmes de santé ■ mauvaise considération par l'employeur, les collègues ■ insatisfaction personnelle
EFFETS ENTREPRISE	
<p style="text-align: center;">Effets +</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ amélioration de l'image de marque ■ qualité des résultats ■ augmentation de la production 	<p style="text-align: center;">Effets -</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ absentéisme ■ perte de clientèle ■ baisse de la qualité ■ manque de communication

II- DÉCRIRE ET L'ANALYSER LA SITUATION DE TRAVAIL : étape n°2

↳ Le recueil de données est la collecte des renseignements sur l'entreprise et les salariés pour déterminer leurs caractéristiques. Il s'effectue en questionnant les opérateurs, l'employeur, d'autres acteurs de prévention.

↳ L'observation de la situation de travail permet de différencier :

-le travail prescrit : ensemble de tâches prévues par l'entreprise que le salarié doit accomplir en se conformant aux instructions (protocoles, procédures,...).

Ce que l'entreprise définit concernant le travail à réaliser (quantité et qualité).

-le travail réel : comprend les tâches réelles et les activités réelles du salarié.

Ce que fait l'opérateur et la façon dont il le réalise en fonction de ses contraintes.

-la tâche réelle : est l'ensemble des actions du salarié à son poste de travail en s'adaptant à son environnement et au matériel.

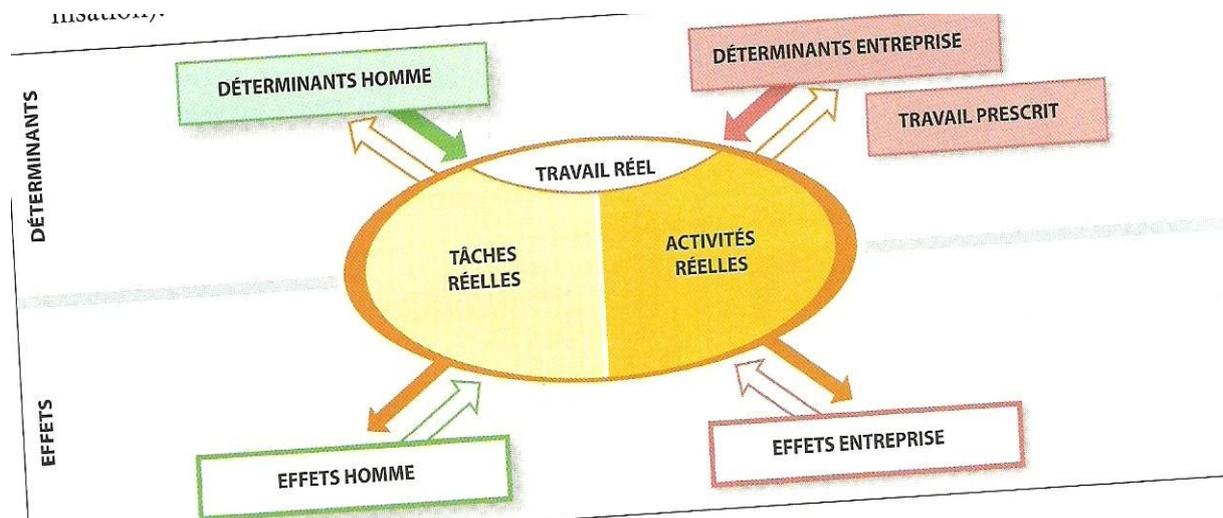
-l'activité réelle : est la façon dont l'opérateur réalise l'action, **ce qu'il met en œuvre sur le plan physique et psychique pour réaliser l'action (postures, déplacements, activité mentale,...)**

-Les déterminants opérateur : sont les caractéristiques de l'opérateur qui influencent sa situation de travail (âge, taille, sexe, qualification,...)

-Les déterminants entreprise : sont les caractéristiques du matériel, de l'ambiance, de l'organisation, ...

-Les effets positifs et négatifs sur l'opérateur et l'entreprise : sont les répercussions du travail réel sur l'entreprise et l'opérateur.

Document n°3 : Le schéma de compréhension de l'activité



Document n°4 : Un exemple d'observation de la situation de travail d'un salarié, chef d'atelier



III- FORMULER UNE HYPOTHÈSE ET LA VALIDER : étapes 3 et 4

1°) La formulation de(s) l'hypothèse(s)

Après avoir complété le schéma de compréhension, des liens de causes à effets sont recherchés et fléchés pour formuler des hypothèses. Elles sont établies en repérant les liens entre les effets sur l'opérateur et les autres informations recueillies.

Elles se formulent de la façon suivante :

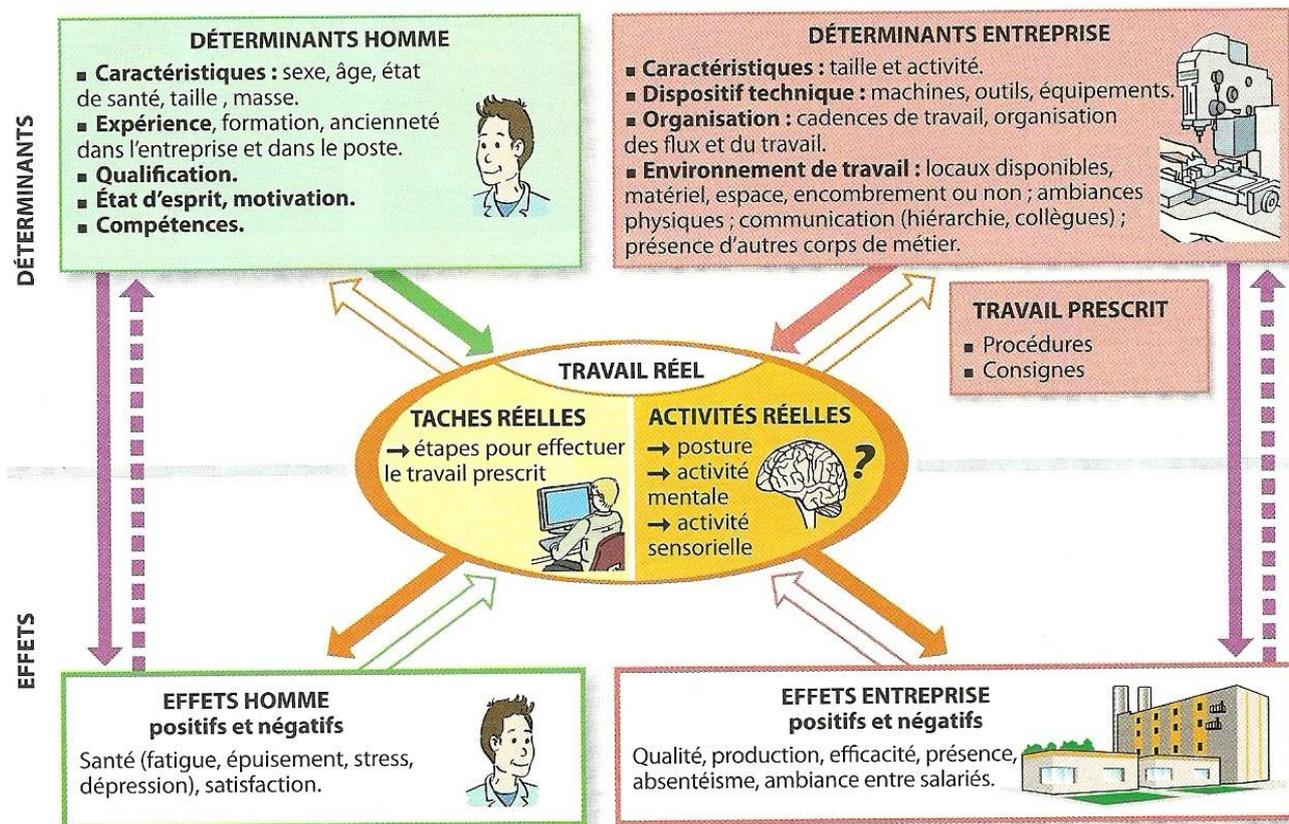
- ✓ Il semblerait que les déterminants suivants : *caractéristiques de l'opérateur et de l'entreprise*
- ✓ Conduisent l'opérateur à : *indications sur le travail réel*
- ✓ Ce qui provoque : *effets sur l'opérateur*

2°) La validation de(s) l'hypothèse(s)

-Pour valider une hypothèse, il faut effectuer des observations de l'activité à l'origine du problème identifié. Les éléments observés peuvent être : la posture, les déplacements,....

-Pour ce faire, il existe plusieurs outils : *diagrammes, schéma de posture, vidéos, photographies, statistiques, plan du poste de travail,...*

Document n°5 : La trame du schéma de compréhension appliquée à la charge mentale



IV- PROPOSER DES MESURES POUR DIMINUER LA CHARGE MENTALE : étape n°5

Lorsque l'hypothèse est validée, la cinquième étape consiste à proposer des solutions.

-Prévention primaire : Elle a pour but de supprimer les facteurs de charge mentale en modifiant l'organisation du travail et la gestion du personnel (management), par une reconnaissance du travail effectué, une amélioration de la communication en instaurant des lieux et des temps d'échange.

-Prévention secondaire : Elle vise à diminuer les effets de la charge mentale en renforçant la résistance personnelle du salarié par des stages de gestion du stress, des activités sportives ou artistiques et une bonne hygiène de vie.

-Prévention tertiaire : utilisée en dernier recours, consiste en une prise en charge médicale et/ou psychologique du salarié dès les premiers signes de souffrance.