

PROTOCOLE D'ETUDE DE POSTE

ENQUETE ERGODISTRIB

DANS LE SECTEUR DE LA DISTRIBUTION ALIMENTAIRE

L'objectif de ces observations est de mettre en évidence, sur le terrain, **des facteurs explicatifs** des troubles musculo-squelettiques qui ressortent des réponses aux questionnaires "santé"

Ces observations visent essentiellement à **un recueil de données** sur les contraintes bio-mécaniques en analysant les efforts ou les postures induits dans le travail, du fait des équipements ; des matériels utilisés, de l'aménagement spatial des zones de travail. Ces contraintes bio-mécaniques peuvent être aggravées par des facteurs d'organisation qui sont aussi intégrés dans l'observation.

METHODOLOGIE

L'outil d'étude de poste qui est proposé ici a été construit à partir des principales normes en vigueur, des recommandations INRS, de grilles d'analyse et de divers documents de référence sur les facteurs bio-mécaniques de TMS (Ministère Fédéral de l'Emploi et du Travail de Bruxelles, Université Catholique de Louvain, CRAM Alsace-Moselle, notamment). Il a été adapté au secteur particulier de la distribution de produits alimentaires.

Cet outil se compose de 3 documents :

- un dossier "observation terrain" (33 pages)
- un descriptif "Architecture du poste"
- quatre grilles de synthèse de données.

Deux principes ont guidé la construction de ces outils

- être réalisable sans formation préalable ;
- permettre un recueil de données significatif sur une période d'observation limitée.

L'ensemble des activités réalisées dans les magasins de distribution alimentaire a été structuré de la façon suivante :

- on définit **le rayon** où se déroule l'observation : poissonnerie, traiteur, produits grande consommation, fruits-légumes, etc.
- dans chaque rayon sont accomplies **des tâches**, regroupées en quatre catégories :
 - manutention et mise en rayon
 - vente sur stand
 - fabrication (boucherie, traiteur, boulangerie, etc)
 - nettoyage,
- pour chaque tâche, il y a plusieurs **phases de travail**.

Il est important d'observer les différentes phases de chaque tâche. Habituellement, plusieurs séquences d'observation sont nécessaires, car certaines phases ne se déroulent qu'à certains moments de la journée ou certains jours de la semaine (confection du banc de glace, remise en stock, nettoyage, etc). Ces phases sont souvent riches de contraintes et de difficultés.

La durée de l'observation est définie au coup par coup, selon la variabilité de la tâche, pour avoir un recueil représentatif de la situation. Des durées minimales de 1 à 2 heures doivent être prévues.

La durée et les moments d'observation doivent être décidés en concertation avec le (la) salarié(e) concerné(e) et sa hiérarchie directe. Les observations seront réalisées sur une période représentative de l'activité.

Les observations seront dépouillées à l'aide des supports joints ("observation terrain" et grilles de synthèse) dont l'utilisation est décrite plus bas. Il est souhaitable de planifier ce dépouillement le plus tôt possible après l'observation pour avoir en mémoire un maximum de détails.

DEFINITION DES CONTRAINTES ANALYSEES

Les informations recherchées concernent d'une part les contraintes posturales et gestuelles, d'autre part les origines matérielles ou organisationnelles de ces contraintes.

- Les contraintes de postures ou de gestes ont été classées ainsi : rachis, membre supérieur (de l'épaule à la main), manutentions ou gestes à risques.
- Les causes de contraintes sont regroupées en 5 rubriques :
 - espaces de travail
 - équipements de travail
 - nature du produit
 - moyens de manutention
 - organisation

La liste et la définition de chacun des items composant ces deux rubriques sont reprises dans le glossaire joint. Il est utile de bien s'imprégner de son contenu avant d'aller réaliser des observations sur le terrain, pour bien aiguïser le regard sur des facteurs de risque de TMS que l'on veut mettre en évidence.

LE RECUEIL DE DONNEES

Après avoir défini le rayon, la tâche, le moment et la durée de l'observation, le travail de terrain se fait en deux parties :

1°) **Renseignement de la fiche "Architecture du poste"** : l'identification du magasin, du rayon, du ou des observateurs et le descriptif global de la situation de travail permettent de connaître certaines informations sur l'aménagement de l'espace, les équipements, les matériels disponibles et les EPI. Ces informations permettent d'interpréter ensuite les données recueillies (par exemple : rayonnage trop bas ou trop profond).

2°) **L'observation des postures, gestes successifs, efforts réalisés** par le (la) salarié(e), **à l'aide d'un papier et d'un crayon**, en notant le maximum de choses. L'exhaustivité n'est pas matériellement accessible, mais le recueil doit être le plus riche possible.

Il est recommandé de mener les observations avec des feuilles de papier comportant 3 colonnes : geste/posture/effort, cause(s), commentaires (cf. plus bas).

Il faut bien avoir présent à l'esprit que cette observation vise à rapprocher des postures, gestes ou efforts à risque ET les facteurs matériels ou organisationnels qui les génèrent.

Ceci est favorisé par une bonne appropriation préalable des items à l'aide du glossaire et la connaissance du mode ultérieur de synthèse des données.

L'observation doit porter sur l'activité effective du moment et les commentaires permettent d'enregistrer les aléas, les incidents, les interruptions qui peuvent se produire. Par exemple, si un salarié fait de la mise en rayon, l'interruption de cette tâche par un client ou un collègue entraîne l'interruption de l'observation, la notation de cet aléa en marge et la reprise de l'observation se fera lors de la reprise de la mise en rayon. Dans la mesure du possible, l'impact de cette interruption sur les contraintes gestuelles doit être évalué avec le salarié.

De même, les commentaires spontanés ou provoqués du (de la) salarié(e) doivent être notés.

Les éléments relevés doivent nécessairement être confrontés au point de vue des personnes observées. Il faut donc prévoir d'emblée, d'une part le temps nécessaire à ces échanges, d'autre part l'information de la direction du magasin.

Dans les Services où travaillent des IPRP, il est tout à fait possible que ces grilles d'observations soient remplies par eux, de préférence en binôme avec un médecin du travail. En effet, ce travail est une opportunité pour "croiser les regards" sur des situations de travail et développer des coopérations.

DEPOUILLEMENT DES OBSERVATIONS

Deux outils de dépouillement des données ont été conçus pour une analyse systématique des observations recueillies : « Observation terrain » et Grille de synthèse.

L'outil "**observation de terrain**" doit être employé comme outil de dépouillement. Chaque page concerne une contrainte, en terme de posture, de geste, d'effort, d'ambiance physique de travail ou de risque accidentel, toxique ou biologique.

Il s'agit là, d'évaluer la fréquence et les causes de contraintes sur l'ensemble du travail, en identifiant au cours de quelles phases de travail apparaissent ces contraintes. La fréquence de survenue de la contrainte doit être évaluée pour chaque phase de travail et doit être notée dans les cases prévues à cet effet. Si la phase n'existe pas dans le travail analysé, il faut noter NC (non concerné). Si la phase existe mais ne comporte pas la contrainte, il faut noter 0.

Une place est laissée aux commentaires (à utiliser sans modération,) et une case est prévue pour des pistes de solutions.

Cet outil peut être utilisé aussi avec le (la) salarié(e) lors de la restitution des résultats de l'observation de terrain pour enrichir ces résultats.

Il peut aussi constituer un support pour une présentation collective (CHSCT par exemple) ou pour une fiche d'entreprise.

La grille de synthèse permet de remettre en ordre les données, en pointant sous forme de tableau, les contraintes souvent rencontrées, et les éléments de la situation de travail liés à ces contraintes : données du dossier "observation terrain"

En ordonnée, sont notées les contraintes posturales concernant le rachis, le membre supérieur (de l'épaule vers les doigts), puis les contraintes gestuelles ou d'efforts "à risque".

En abscisse, figurent les causes des contraintes regroupées, en cinq rubriques : espaces de travail, équipements de travail, nature des produits, moyens de manutention et organisation.

Le tableau ci-dessous montre un extrait de ces grilles de synthèse :

CONTRAINTES	ESPACE DE TRAVAIL					EQUIPEMENTS DE TRAVAIL						
	Zone débattement insuffisante	Largeur allées insuffisante	Encombrement dans la zone d'activité	Difficultés accès chambre froide	Sol en mauvais état, glissant	Machines (four, trancheuse, etc)	Etagère trop haute	Etagère trop basse	Etagère trop profonde	Plan de travail trop haut	Plan de travail trop profond	Utilisation d'outils à main
Tronc penché en avant												
Rotation du tronc												
Tronc incliné sur le côté												
Cou en rotation > 20°, en flexion avant > 20°, en extension arrière > 5°												
Bras au-dessus des épaules												
Bras tendu vers l'avant > 40 cm												

Le pointage systématique des postures, gestes ou efforts à risques notés en direct sur le terrain, permet d'identifier les facteurs de risques principaux de la phase de travail observée. Chaque occurrence dans les notes d'une posture, d'un geste ou effort à risque est rapprochée de sa cause grâce à la grille.

Quatre grilles ont été construites, très proches les unes des autres mais avec quelques spécificités selon les catégories de tâches :

- manutention, mise en rayon
- fabrication
- vente sur stand
- nettoyage

Chacun réalise ce pointage selon ses habitudes, l'objectif étant d'obtenir pour chaque posture, geste ou effort une évaluation de sa fréquence de survenue, sur une échelle de 1 à 10 (du moins fréquent au plus fréquent)

Chaque case indique donc la fréquence d'observation d'une contrainte rattachée à une cause.

Les documents (observation terrain, la ou les grilles de synthèse, la fiche "Architecture du poste") doivent être renvoyés ensemble. Si l'observation doit être conduite en plusieurs phases pour prendre en compte la variabilité du travail, il est bien de les planifier toujours avec le même salarié. Si toutefois cela est trop difficile à réaliser, il faut privilégier la richesse des observations et donc les mener avec plusieurs salarié(e)s pour avoir une bonne représentativité du travail réel.

Pour chaque document, il est **INDISPENSABLE** de bien renseigner la partie identification : observateur, magasin.

Merci de votre participation et bon travail

Le groupe Ergonomie

ergodisrib@cisme.org