

9^{ème} Journée Santé et Sécurité au Travail

Les outils de l'ergonomie et de la démographie du travail dans le cadre de l'identification des facteurs de pénibilité et d'usure professionnelles

Karima AMAROUCHE

Pauline MARTIN

Bernard DRENO

Introduction

- ▶ Collectivité A
 - ▶ Un service de restauration collective de 230 agents
 - ▶ Une analyse démographique à partir des données RH de la collectivité / Une analyse ergonomique « classique »
- ▶ Collectivité B
 - ▶ 3 services prioritaires de 186 agents : crèche, CTM, hygiène et restauration.
 - ▶ Un recueil des données par questionnaire / Une analyse ergonomique avec des outils « simplifiés »

Une même problématique : dégradation des indicateurs de santé au travail, deux approches différentes.

Sommaire de l'intervention

- ▶ Les outils de la démographie
- ▶ L'enquête par questionnaire
- ▶ L'étude ergonomique
- ▶ Les relations entre la démographie et l'ergonomie
- ▶ L'outil TMS & Co
- ▶ Quelques résultats de l'enquête par questionnaire

La démographie du travail – définition

- ▶ La démographie du travail est l'étude des populations au travail et de leur dynamique, à partir de caractéristiques telles que l'âge, le genre, l'ancienneté, le niveau de qualification ou l'état de santé...
- ▶ ... à mettre en relation avec les conditions de travail.

Source : Charles Parmentier, ANACT

Intérêts et apports de la démographie

- ▶ Enrichir les diagnostics :
 - *Mieux connaître la structure démographique de la collectivité ;*
 - *Comprendre l'évolution des différentes populations de la collectivité ;*
 - *Repérer des situations prioritaires à traiter : choix d'un site, d'un service, d'une classe d'âge, d'un métier, d'une catégorie d'agent ;*
 - *Définir le périmètre des actions à mettre en œuvre.*

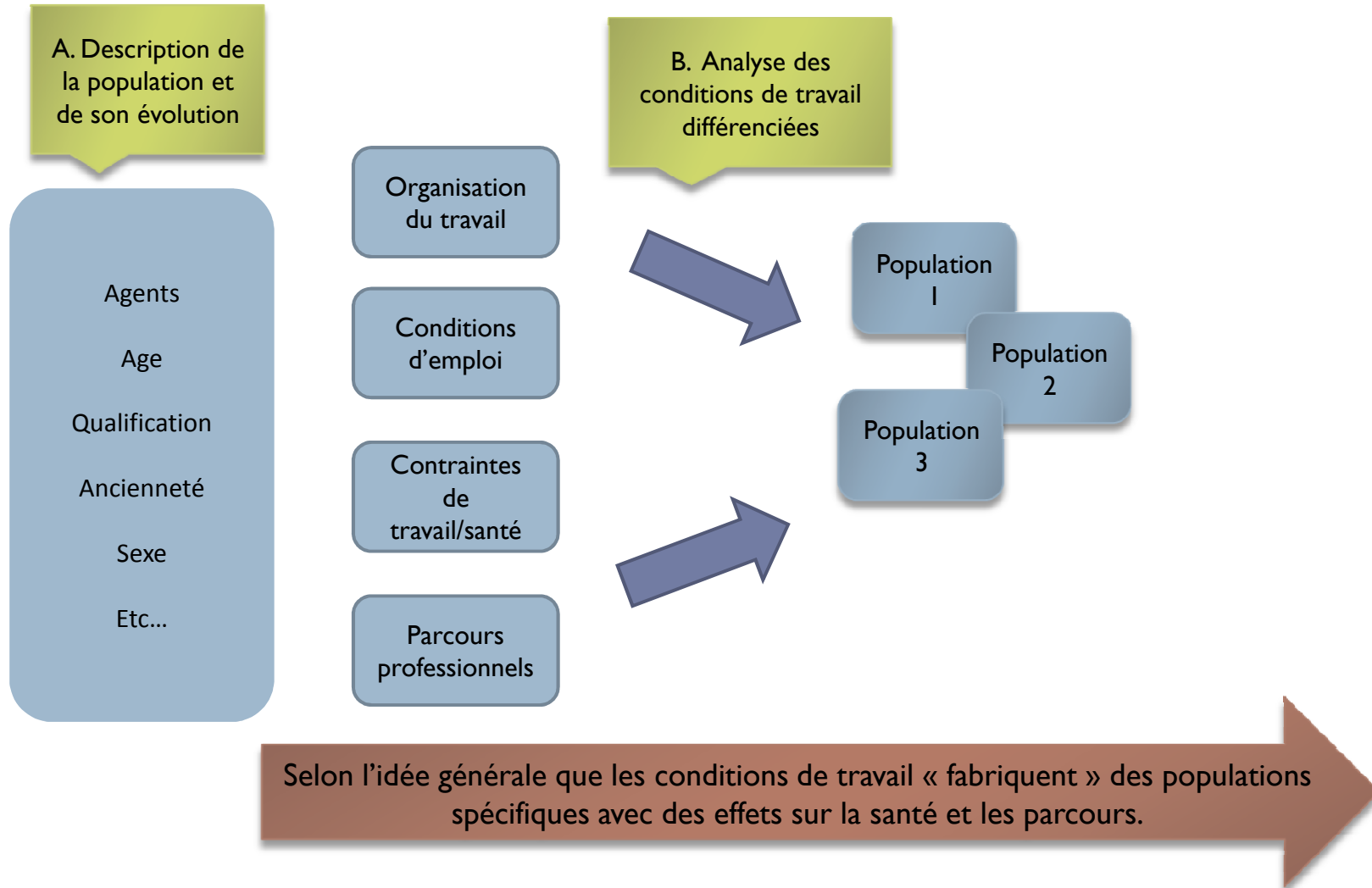
- ▶ Relativiser les idées préconçues

- ▶ Partager un diagnostic et favoriser le dialogue social

- ▶ Mettre en visibilité des écarts de conditions de travail ou des parcours plus ou moins favorables à la santé et au développement des compétences.

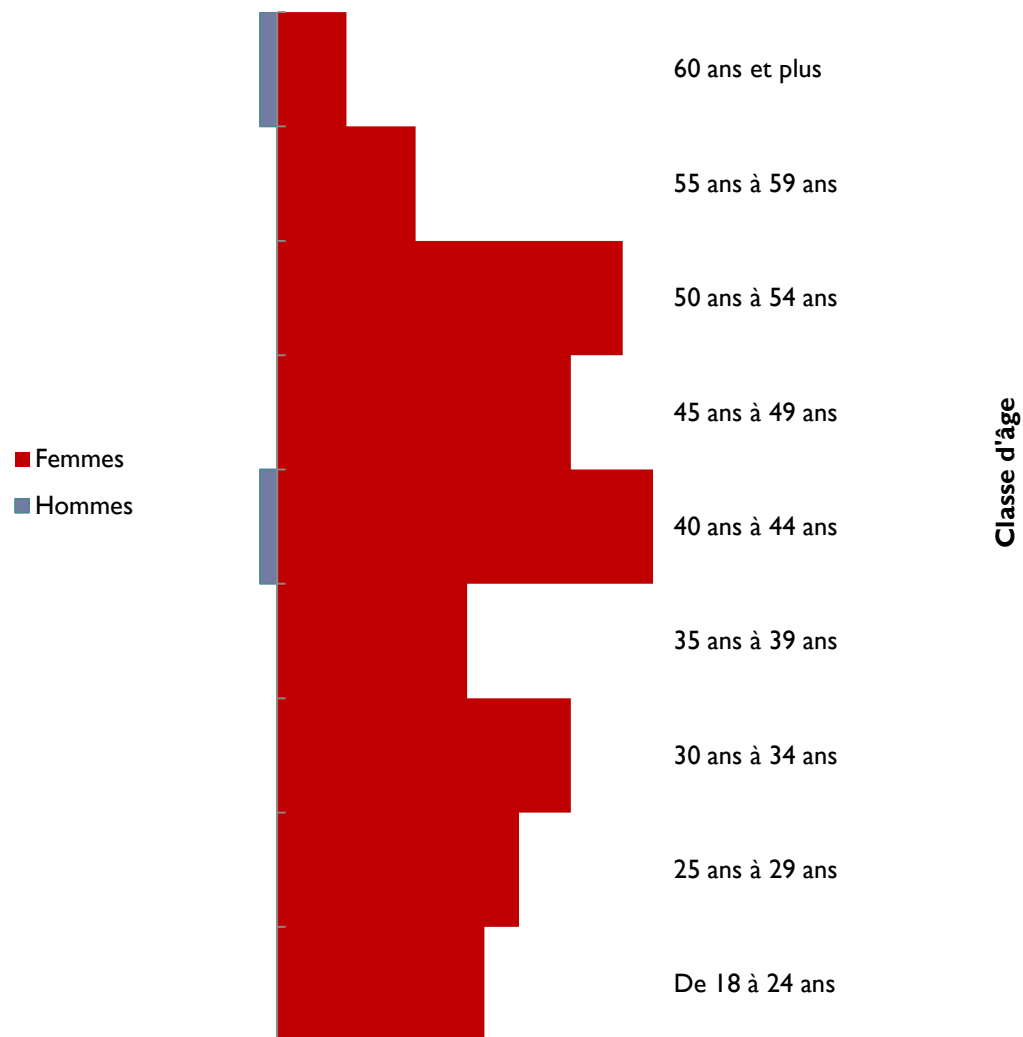
Source : Charles Parmentier, ANACT

Le cadre d'analyse



Source : Charles Parmentier, ANACT

Pyramide des âges des agents de la petite enfance en 2011



Exemple d'outils (I) > La pyramide des âges

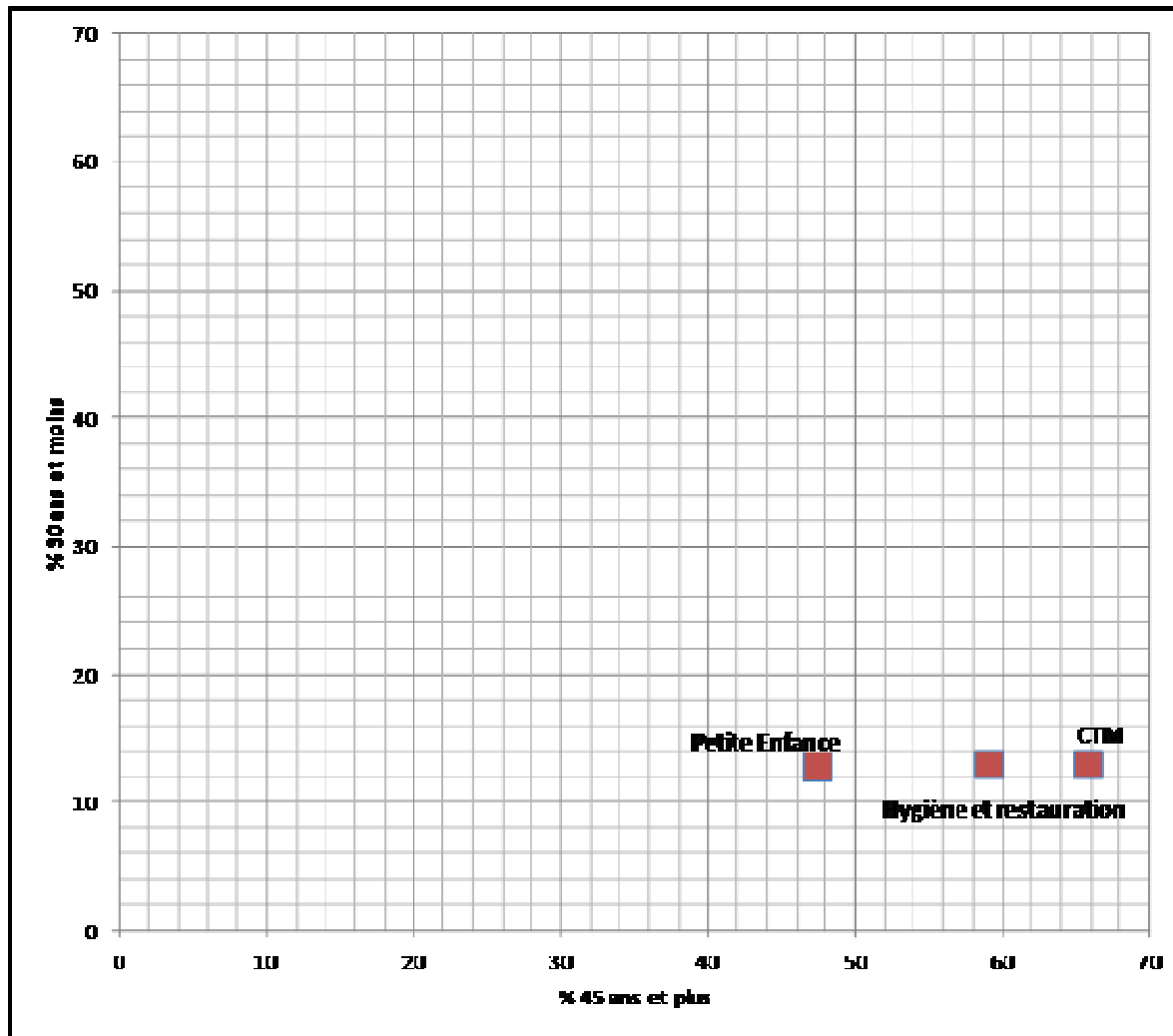
Elle permet de décrire et de comparer une situation donnée.

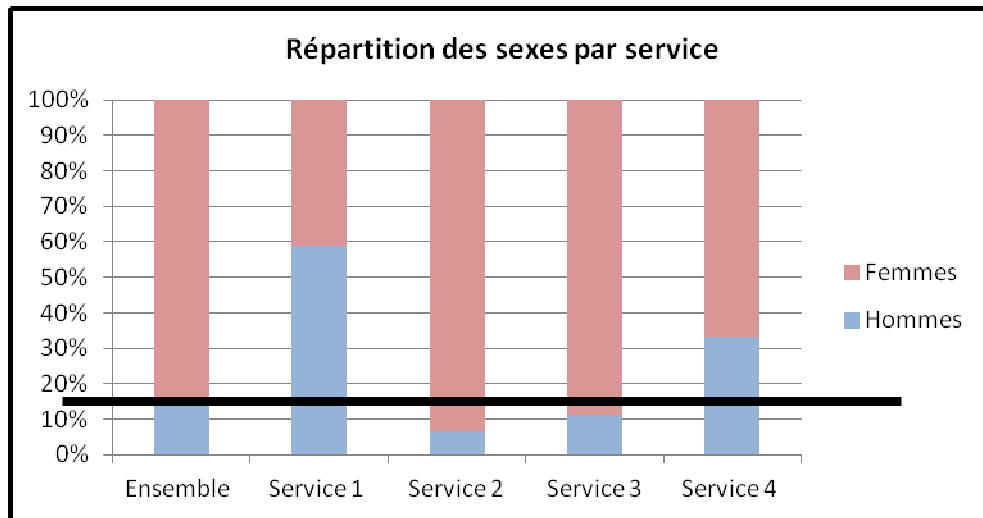
Analyse enrichie lors de comparaisons dans le temps (stabilité ou déformation ?)

Exemple d'outils (2) > La cartographie métiers

Offre une cartographie précise d'un ensemble de population.

Utile pour comparer deux ou plusieurs collectivités, services, ateliers etc.

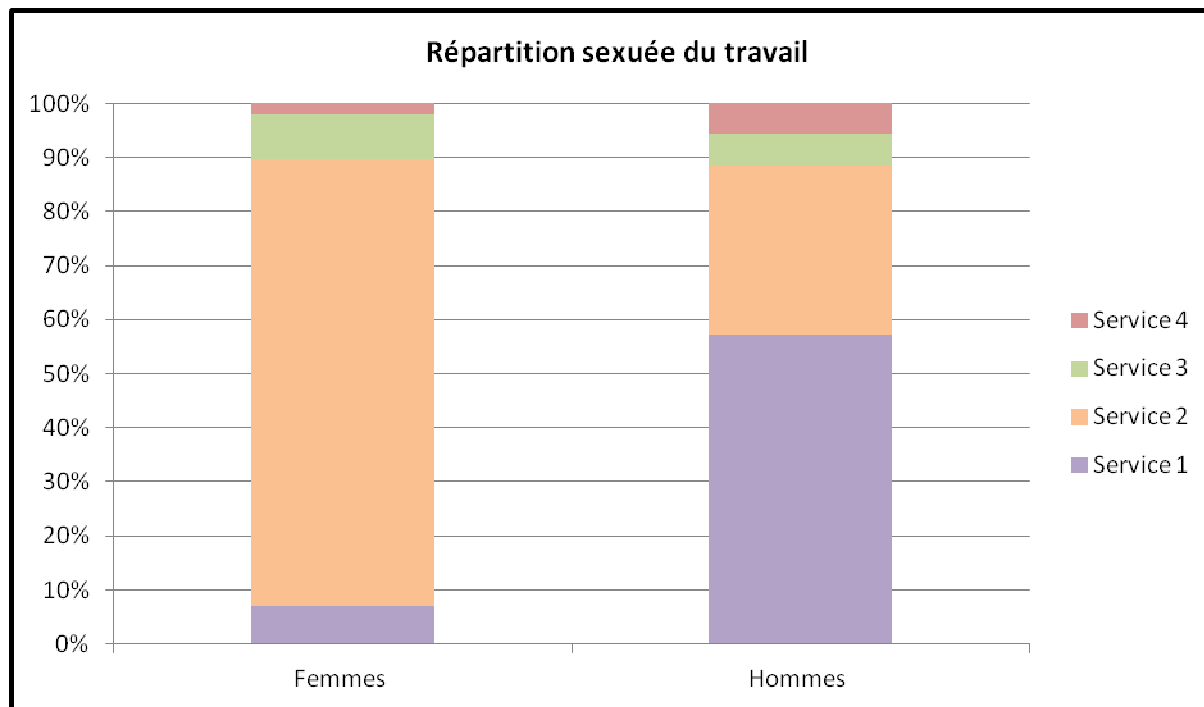




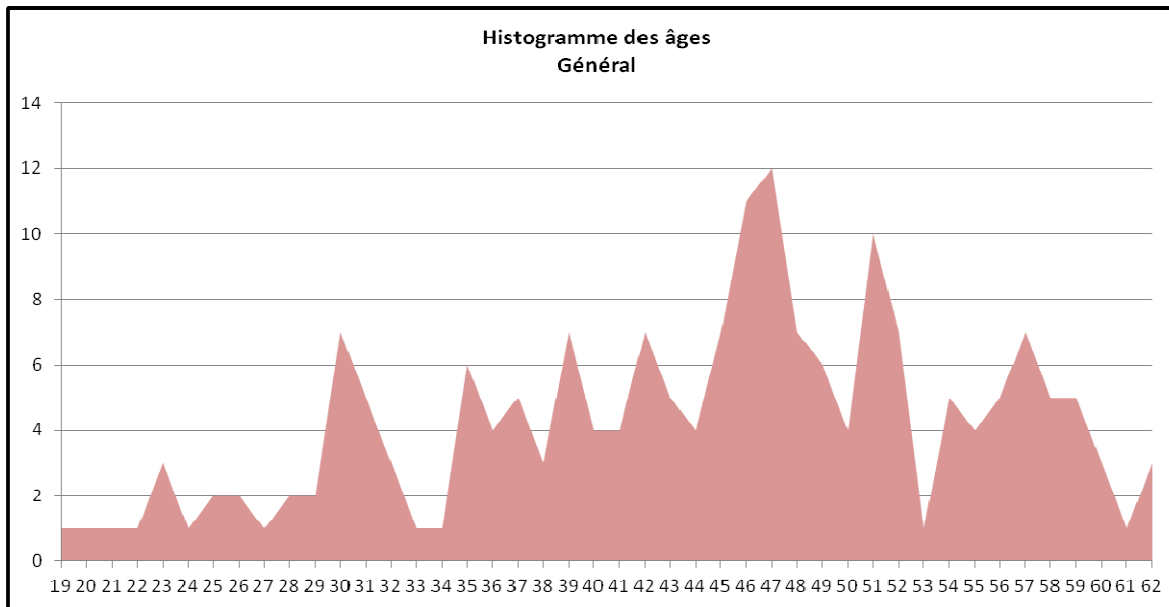
Exemple d'outils (3)

> Répartition sexuée du travail

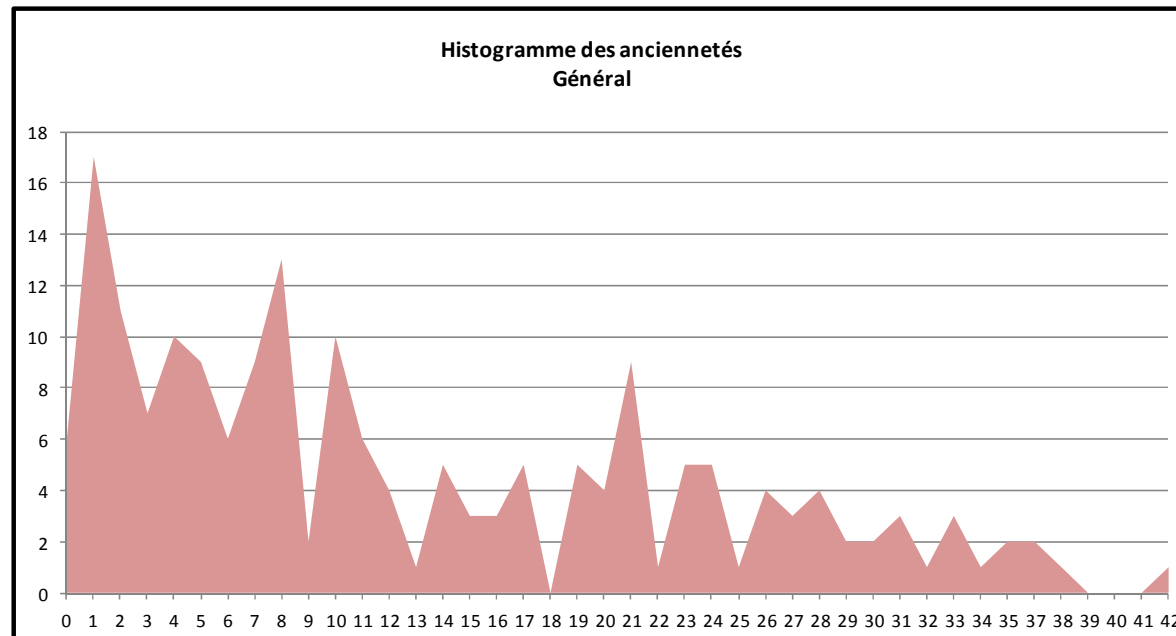
Hypothèse : il y a une répartition différenciée des agents dans les différents services selon leur sexe.



Exemple d'outils (4) > Histogramme des âges et histogramme des anciennetés

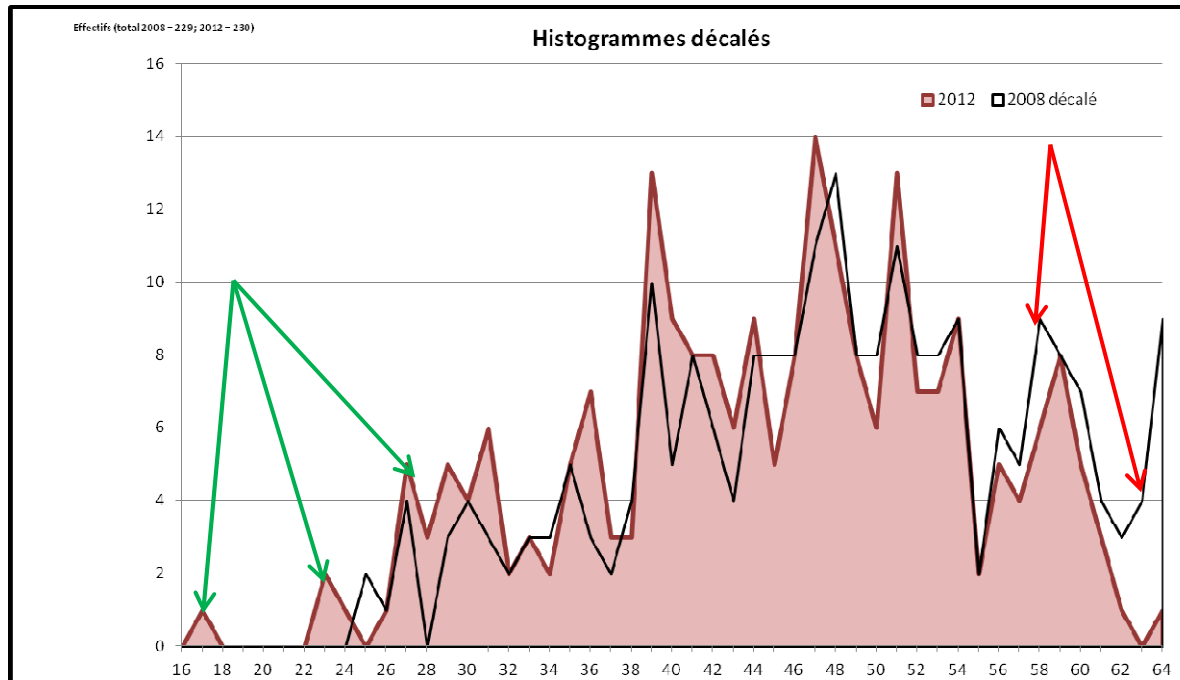


Hypothèse : il y a une répartition différenciée des agents selon leur âge.



Hypothèse : il y a une répartition différenciée des agents selon leur ancienneté.

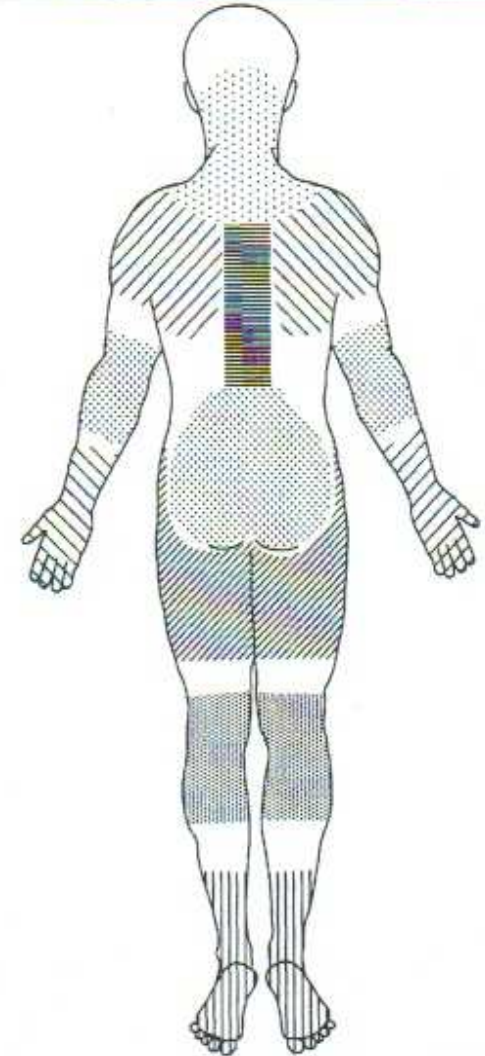
Exemple d'outils (5) > L'histogramme décalé



L'enquête par questionnaire

Caractéristiques

- 4 parties :
 1. **Généralités** (sexe, âge, statut, service etc.)
 2. **Sièges des douleurs** (représentation graphique des douleurs et caractérisation par l'agent)
 3. **Stress** (échelles de stress personnelle et professionnelle – de 0 à 10)
 4. **Travail** (organisation du travail, rythme, reconnaissance etc.)
- 34 questions
- Passation directe
- Dépouillement sous Excel



La demande

- ▶ *« La collectivité a souhaité être accompagnée par le CIG Petite couronne dans sa démarche d'amélioration des conditions de travail du personnel de la Direction des Restaurants Municipaux. L'étude ergonomique porte sur les services suivants : « Cuisine centrale », « Offices de restauration » et « Fêtes et cérémonies ».*
- ▶ *En effet, malgré des recherches d'amélioration constante en matière de prévention des risques professionnels dans cette Direction, l'absence au travail reste importante et un nombre croissant d'agents est concerné par des restrictions médicales, des demandes d'aménagement de poste et des reclassements professionnels. Cette situation révèle une dégradation de l'état de santé des agents et rend l'organisation des services difficile. De plus, dans le contexte actuel d'allongement de la carrière professionnelle, la collectivité doit agir sur la pénibilité physique et mentale pour prévenir l'usure professionnelle et favoriser le maintien en activité de son personnel. »*

Les objectifs

- ▶ **Identifier et caractériser les facteurs de risques d'atteinte à la santé et à la sécurité des agents et plus particulièrement :**
 - ▶ les facteurs de pénibilité physique subis ou ressentis,
 - ▶ les sources d'usure professionnelle,
 - ▶ les contraintes organisationnelles,
 - ▶ les aspects psychosociaux,
- ▶ **Identifier des mesures d'amélioration à mettre en place, notamment sur le plan :**
 - ▶ organisationnel,
 - ▶ technique,
 - ▶ environnemental (aménagement des espaces de travail),
 - ▶ de la formation des agents.
- ▶ **Evaluer l'efficacité des mesures mises en œuvre par la collectivité.**

Conduite de projet

▶ **Équipe :**

- ▶ 2 ergonomes (dont 1 chef de projet)
- ▶ 2 ingénieurs
- ▶ 1 sociologue

▶ **Instances au sein de la Collectivité**

- ▶ Comité de pilotage : élus / DGA / chefs de projet Collectivité / Chef de projet CIG
- ▶ Comité technique : co piloté par le Médecin de prévention et le Directeur de la restauration
- ▶ Groupes de travail

▶ **Planning**

- ▶ 2012 : diagnostic / mise en place des groupes de travail
- ▶ 2013 : poursuite des groupes de travail / mise en œuvre des solutions
- ▶ 2014 : évaluations

Le contexte

- ▶ **Effectifs agents de la restauration : 230**
- ▶ **Organisation :**
 - ▶ Services support : administration (gestion des effectifs), achats (commande des denrées et facturation aux convives), diététicienne
 - ▶ Production : préparation chaude, déconditionnement, préparation froide
 - ▶ Logistique : magasin, allotissement, livraison,
 - ▶ 28 offices (responsables + officières) répartis en 4 secteurs
- ▶ **Convives : modification de la politique tarifaire**
 - ▶ Progression de la fréquentation de la restauration municipale : près de 7000 repas jour (Scolaires, Personnes âgées, Administrés (Fêtes et cérémonies))

Méthodologie (1)

L'intervention ergonomique, une approche systémique

- **Analyse des documents portant sur :**
 - La prévention
 - Les données sociotechniques : bilans sociaux, bilan HSCT, Document Unique, rapport de médecine préventive...
- **Conduite d'entretiens auprès des acteurs pouvant aider à la compréhension de la problématique :**
 - RRH, responsable formation,
 - conseiller et assistant de prévention,
 - médecine préventive, directeur de secteur
- **Compréhension globale du fonctionnement de la DRM :**
 - Fiches de postes
 - Organigrammes
 - Procédures
 - Plan de production...

Méthodologie (2)

- ▶ **Analyse de l'activité de travail :**
 - ▶ Entretiens avec les Responsables : échantillon représentatif des métiers
 - ▶ Entretiens individuels (échantillon) : échantillon représentatif des métiers
 - ▶ Observations ouvertes : échantillon de sites (8 offices) + CC + Fêtes et Cérémonie
- ▶ **Élaboration d'un pré diagnostic sur la base du croisement des analyses documentaires, des entretiens et des observations ouvertes**
- ▶ **Observations systématiques (objectivation) / mesurage**
- ▶ **Formulation du diagnostic**
- ▶ **Groupes de travail : recherche de solutions**
 - ▶ Organisationnelles et humaines
 - ▶ Techniques
- ▶ **Mise en œuvre de solution**
- ▶ **Évaluation / ajustement**

Grille d'entretien (1)

- ▶ **Deux volets explorés au cours des entretiens préalables auprès des responsables :**
 - ▶ Responsable : prescripteur de l'organisation. Comprendre l'organisation du secteur
 - ▶ Responsable « opérateur » : ses contraintes et marges de manœuvre

- ▶ **Aspects explorés lors des entretiens collectifs et individuels auprès des agents :**
 - ▶ Tâches réelles (tâches prescrites par l'organisation du point de vue des agents)
 - ▶ Métiers en présence
 - ▶ Effectifs prescrits / effectifs réels (dans le cas le plus défavorable)
 - ▶ Outils / systèmes techniques
 - ▶ Horaires de travail et rythme de travail
 - ▶ Localisation (office, cuisine)

Grille d'entretiens (2)

▶ **Organisation du collectif**

- ▶ Répartition des missions au sein de l'équipe
- ▶ Modalités de régulation au sein du collectif
- ▶ Modalités de collaborations avec les autres secteurs de la restauration :
 - ▶ **Difficultés / contraintes / Ressources**

▶ **Contraintes physiques**

- ▶ Locaux de travail : configuration, ambiances physiques...
- ▶ Port de charge, posture
- ▶ EPI, vêtements de travail, vestiaires,...

▶ **Contraintes organisationnelles : au sens difficultés mais aussi contraintes dans le sens « organise »**

- ▶ Temps de travail
- ▶ Temps partagé (restauration / entretiens)
- ▶ Effectif / absentéisme et conséquences sur la charge de travail
- ▶ Age (vieillesse, pyramide des âges dans les équipes)

Observations

▶ **Ouvertes :**

- ▶ Déroulement de l'activité sur une journée de travail
- ▶ Découpage de la journée en séquences par phase :
 - ▶ Cuisine centrale : déconditionnement, préparation chaude, préparation froide, allotissement, livraison en offices
 - ▶ Office : préparation froide, mise en température, service, nettoyage des locaux.

▶ **Systematiques :**

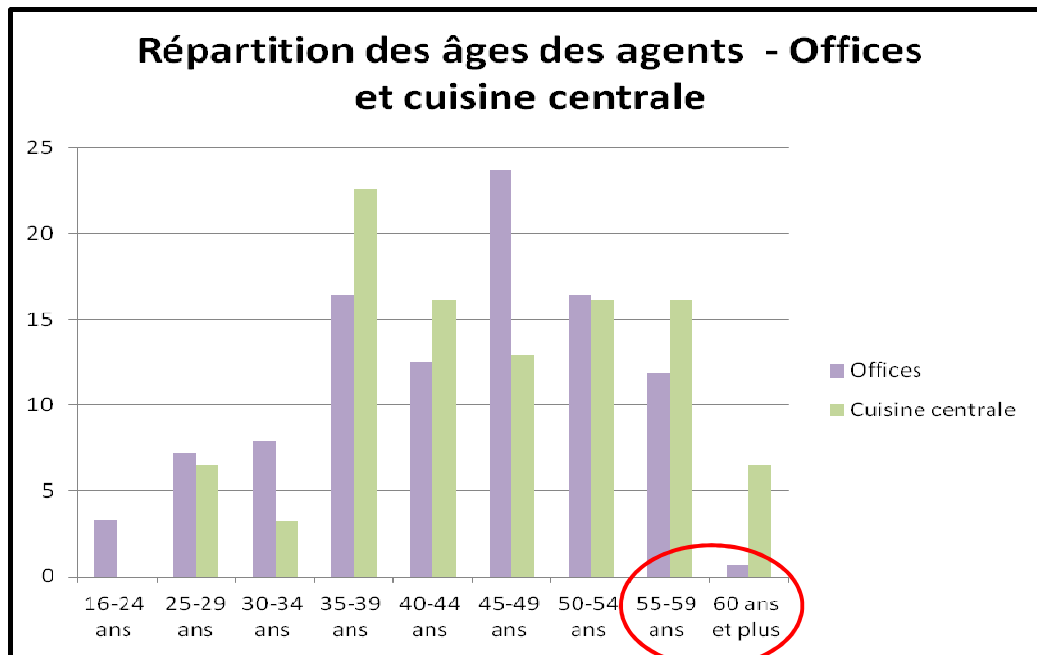
- ▶ Observations de séquences d'activité sur la base des hypothèses élaborées au cours du prédiagnostic : déplacements, port de charge, contraintes posturales, aléas organisationnels et impacts sur l'activité (croisement Effectifs prévus / présents, convives prévus / convives réels, horaires prescrits de livraison/horaires réels de livraison, quantité prévue / quantité livrée, état des denrées à la livraison....

Quelques éléments de diagnostic

- ▶ **Liens entre aléas organisationnels et pénibilité au travail:**
 - ▶ Usure prématurée chez les agents des offices en lien avec la réalisation de tâches sous contraintes temporelles fortes (« coup de feu »)

- ▶ **Lien entre modification des collectifs de travail et pénibilité :**
 - ▶ Intégration des CAE dans les collectifs de travail : expérimentation sur les horaires de travail

Les relations entre l'ergonomie et la démographie

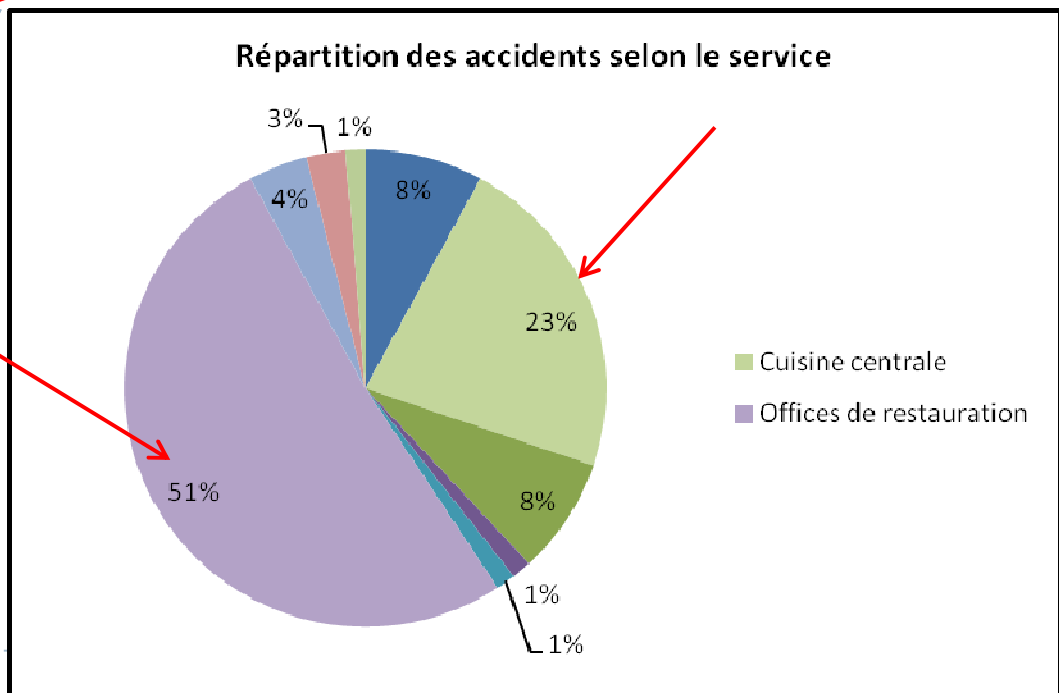


Exemple : Offices et Cuisine centrale
 Rôle des collectifs de travail dans la préservation de la santé :
 Équilibre précaire des collectifs de travail sur les métiers dit « pénibles »

L'analyse démographique met en évidence :

Rq A : Des agents de cuisine centrale représentés dans les classes d'âge 55-59 ans et 60 ans et plus...

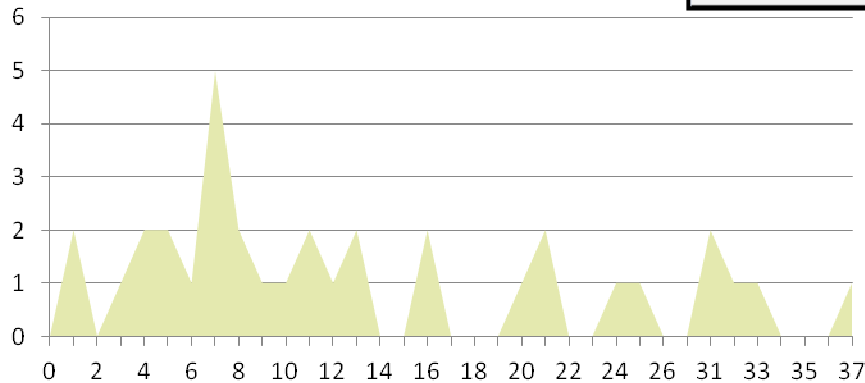
Rq B : ...mais moins touchés par les accidents et les arrêts de santé par rapport aux agents des offices.



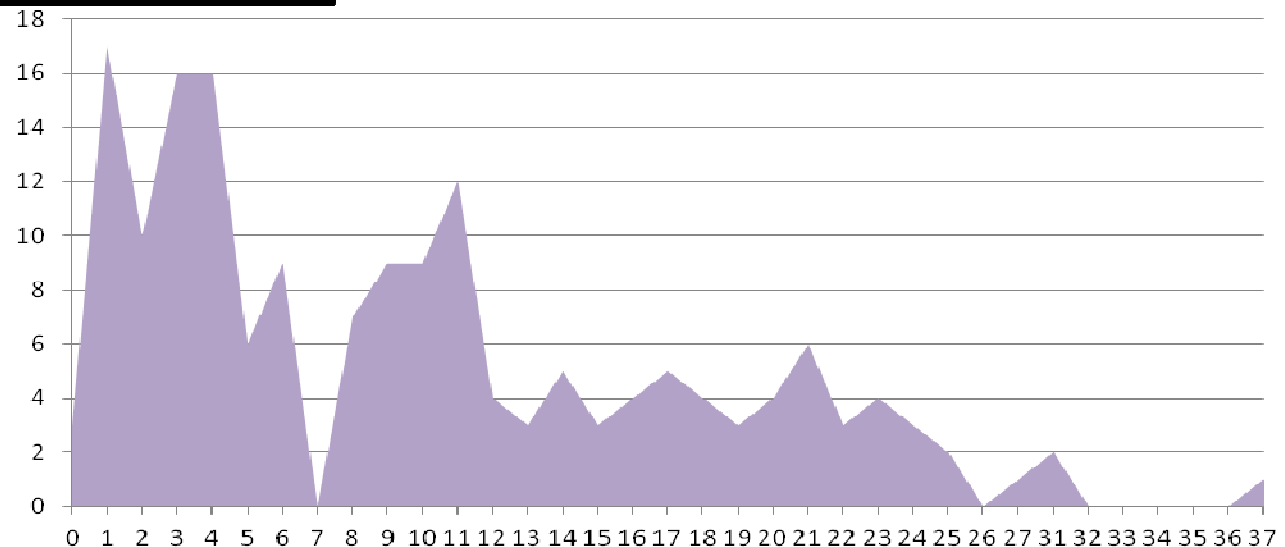
Les données sur l'ancienneté corroborent les **observations et entretiens effectués sur le terrain par l'ergonome.**

	Ensemble de la direction			Offices		
	Effectif	Répartition(en %)	% cumulé	Effectif	Répartition (en %)	% cumulé
Moins de 1 an	3	1,31	1,31	3	1,83	1,83
De 1 à 4 ans	64	27,95	29,26	57	34,76	36,59
De 5 à 9 ans	43	18,78	48,03	30	18,29	54,88
De 10 à 14 ans	48	20,96	69,00	29	17,68	72,56
De 15 à 19 ans	28	12,23	81,22	19	11,59	84,15
De 20 à 24 ans	30	13,10	94,32	20	12,20	96,34
De 25 à 29 ans	5	2,18	96,51	3	1,83	98,17
30 ans ou plus	8	3,49	100,00	3	1,83	100,00
Total	229	100	100	164	100	100

Histogramme des anciennetés
Cuisine centrale

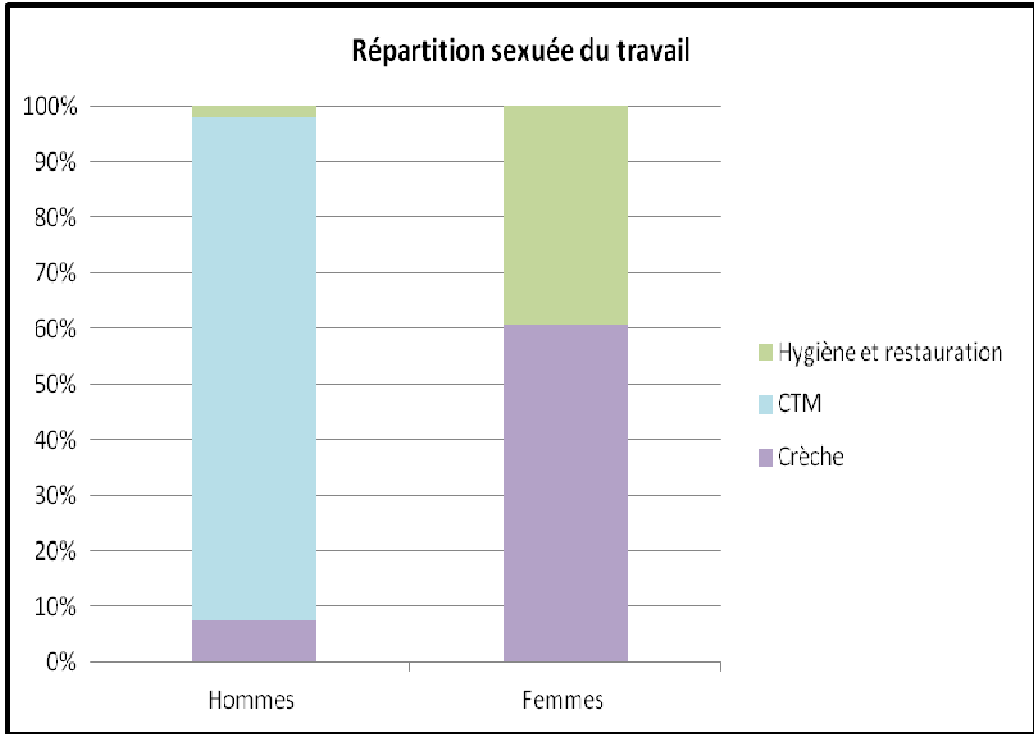
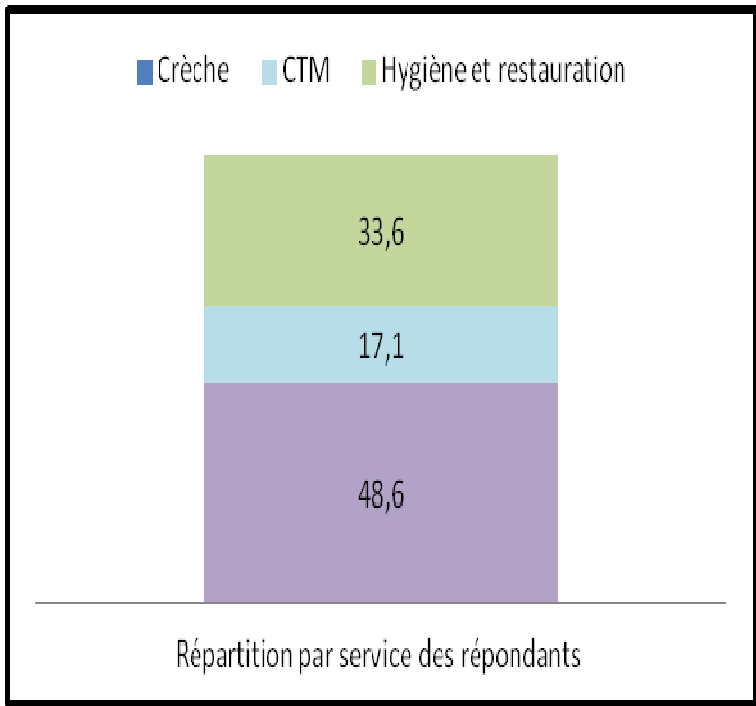
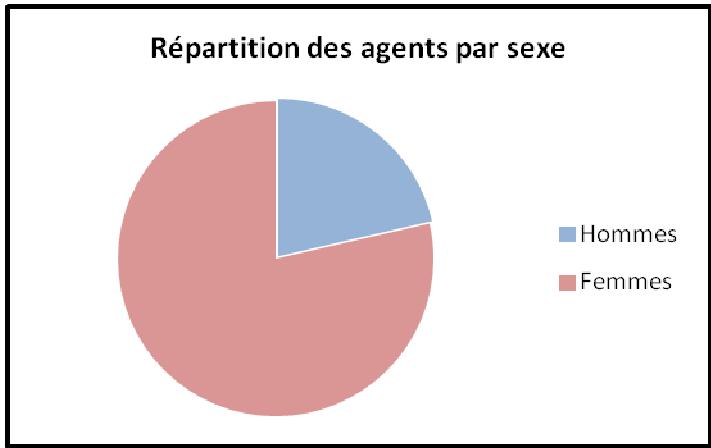


Histogramme des anciennetés
Offices

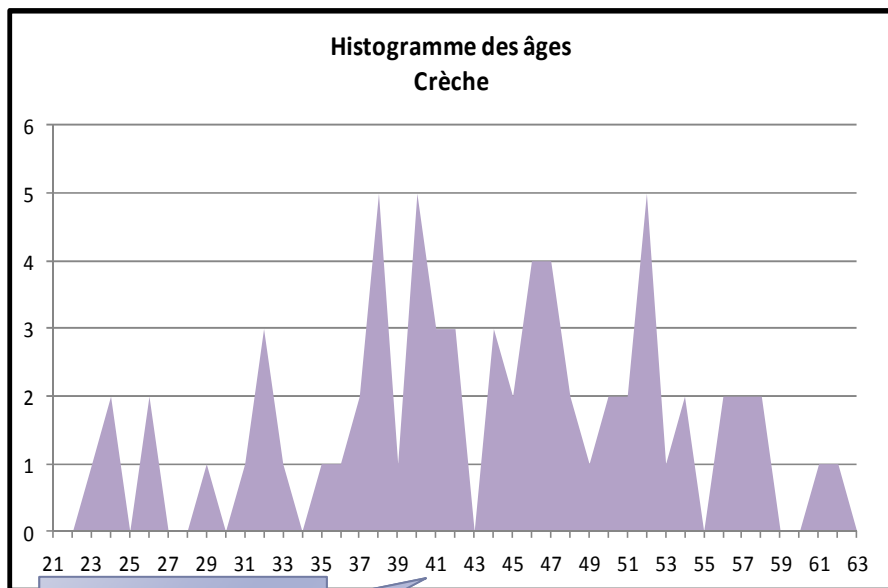


Quelques pré-résultats de l'enquête par questionnaire

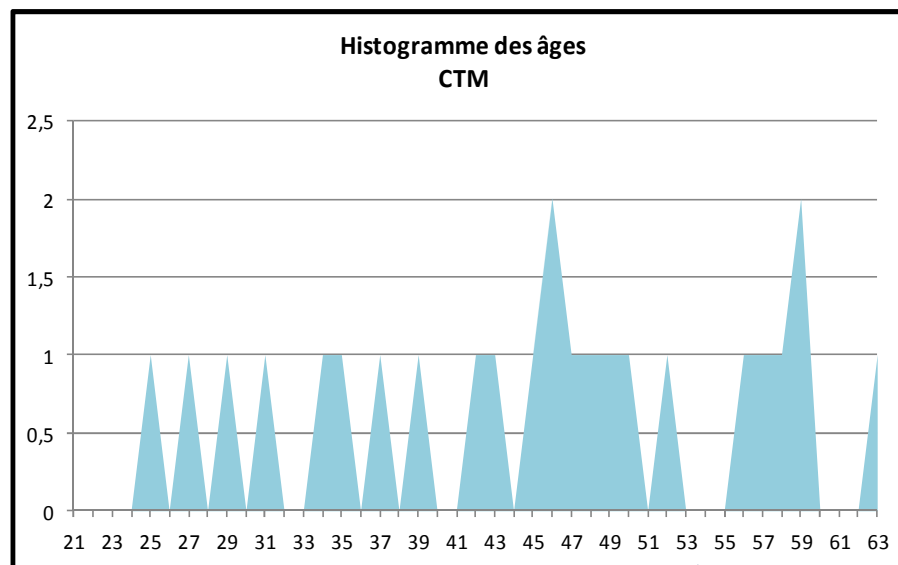
1. Caractéristiques des agents



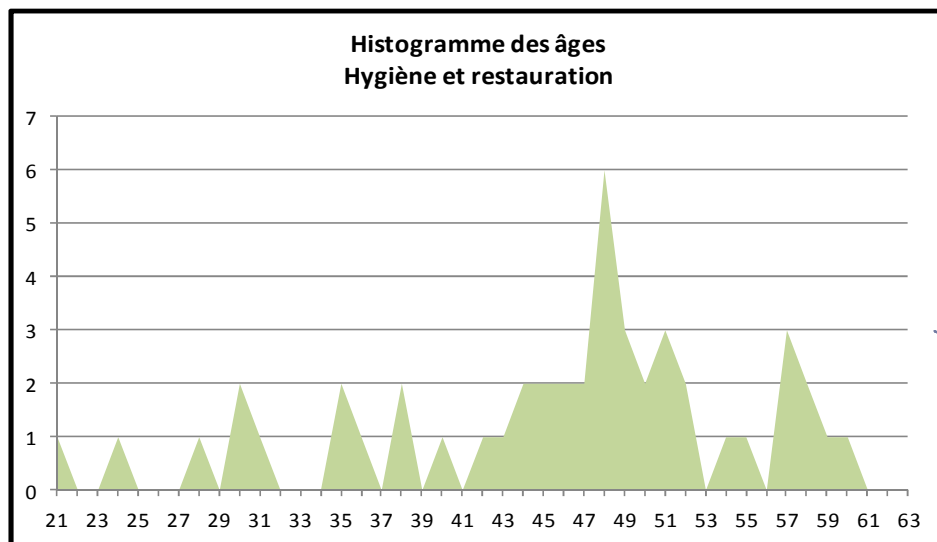
1. Caractéristiques des agents



21% de 40-44 ans

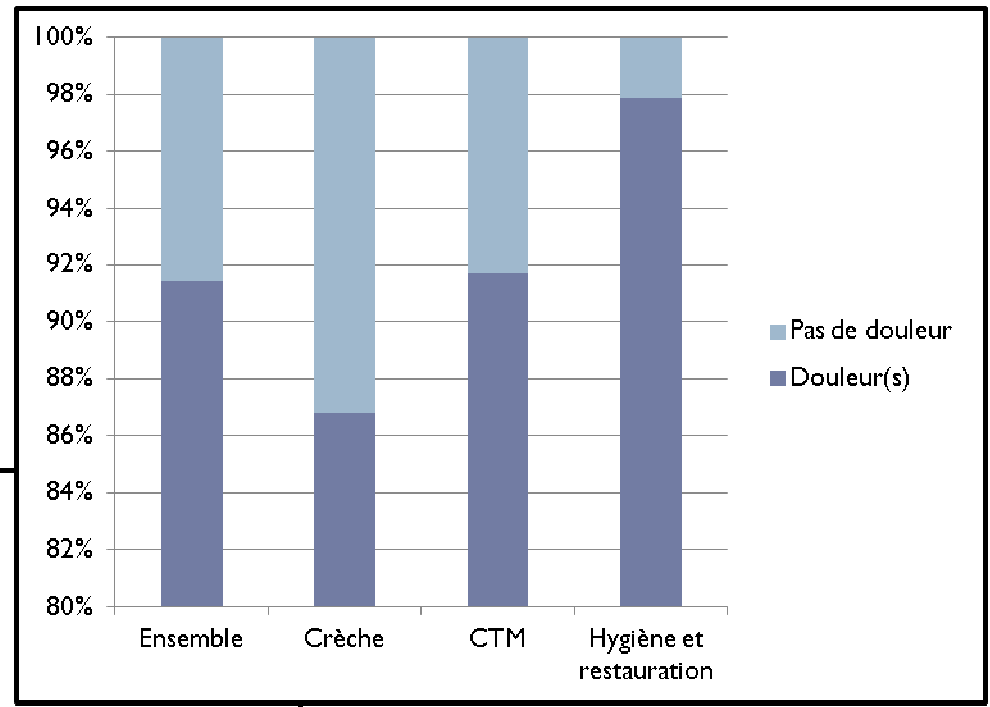
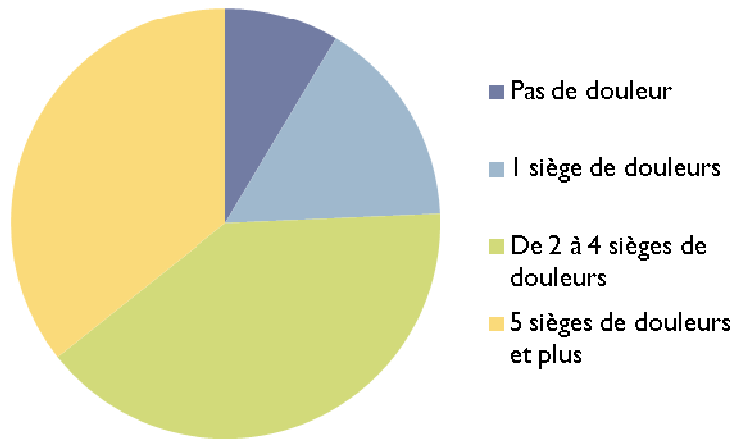


25% de 45-49 ans

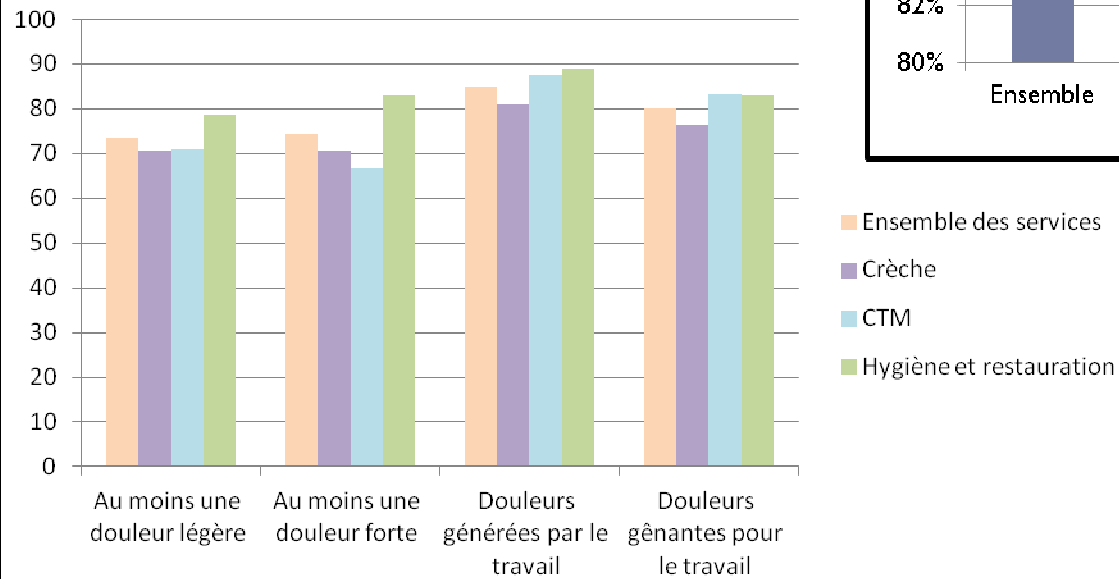


31% de 45-49 ans

Siège des douleurs

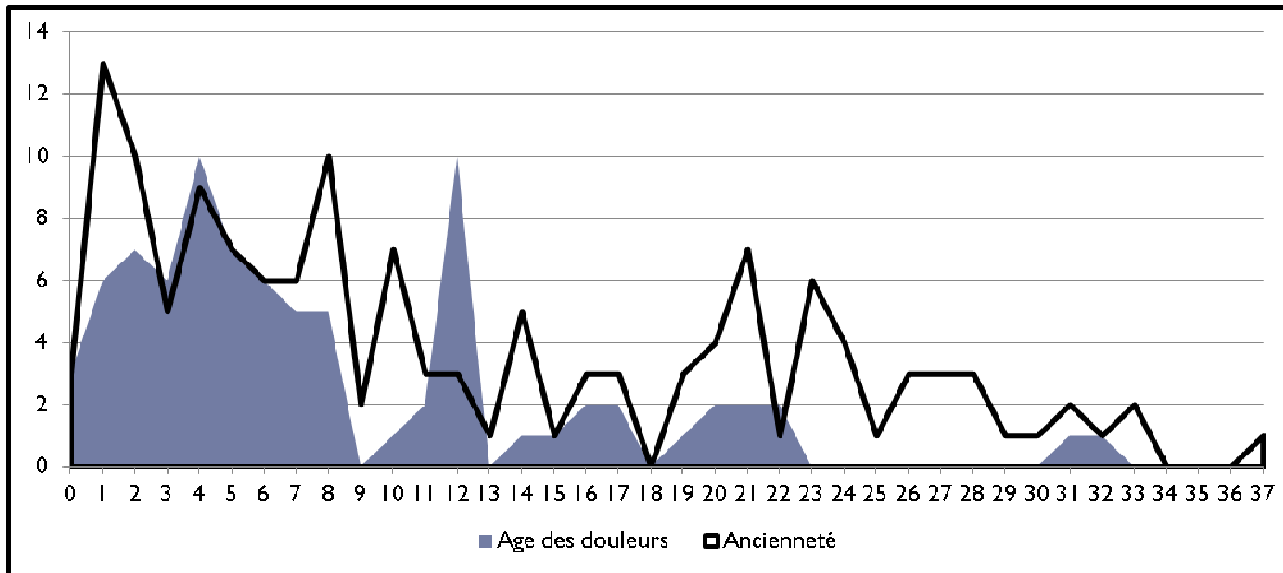


Caractéristiques des douleurs



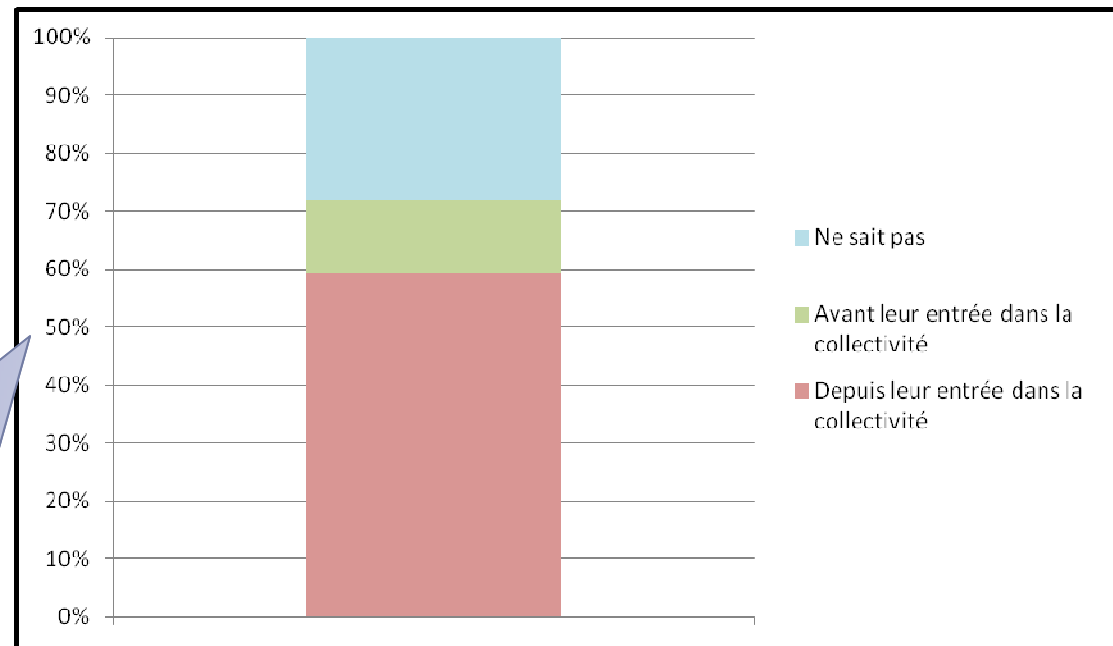
2. Douleurs

2. Douleurs

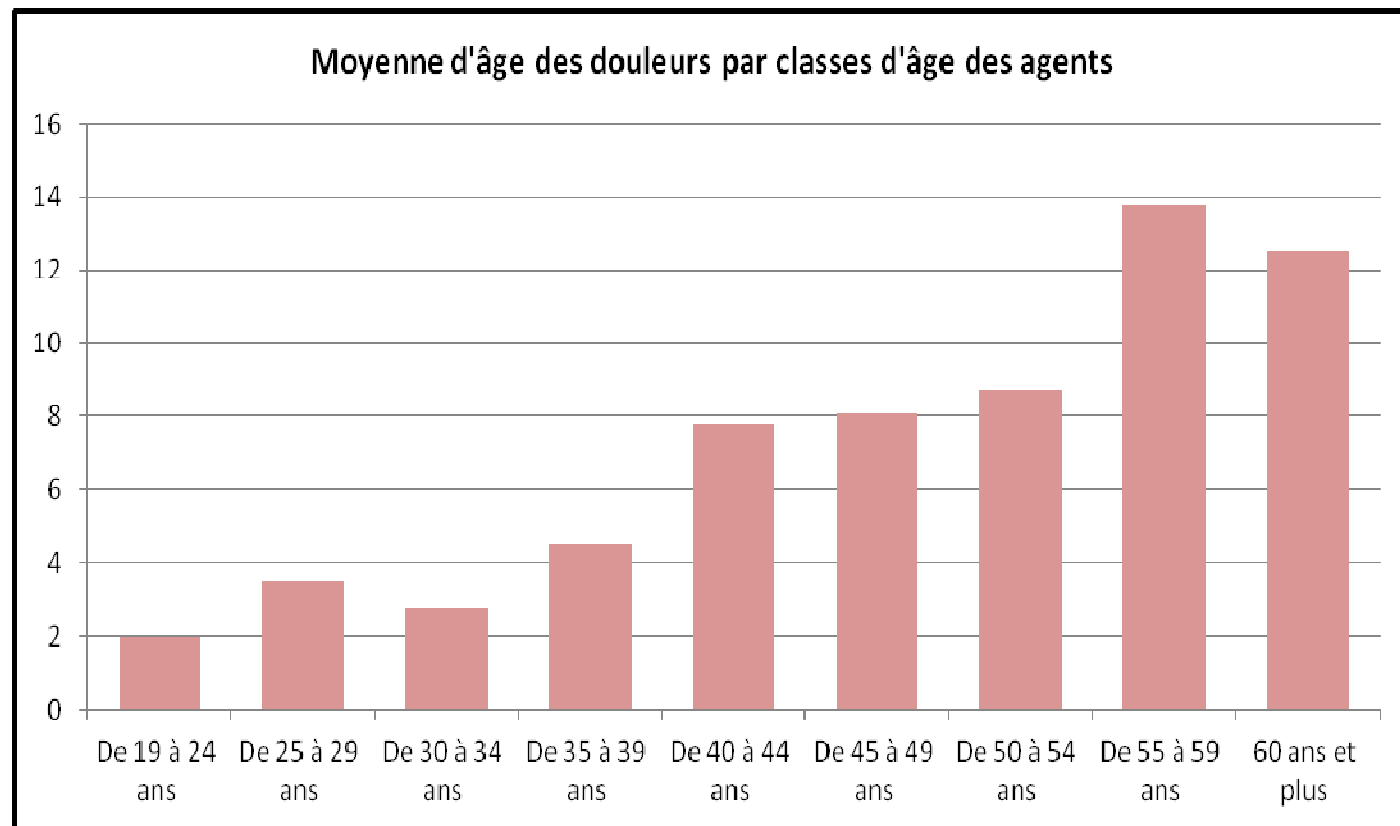


Parmi les agents qui ont 1 ou plusieurs douleurs :

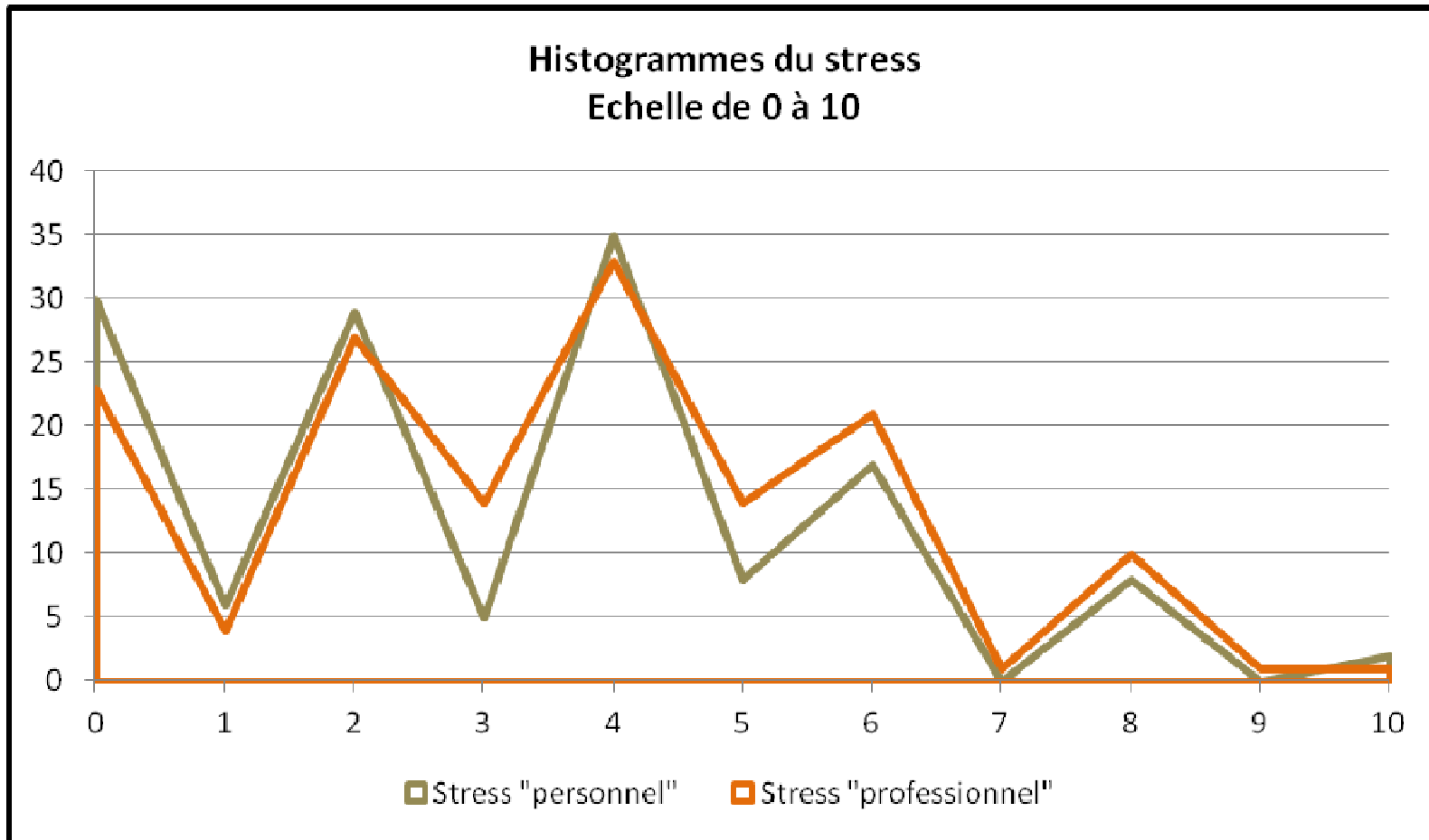
- **59,4%** des agents datent leurs douleurs depuis leur entrée dans la collectivité ;
- **12,5%** des agents datent leurs douleurs avant leur entrée dans la collectivité [7 % des agents estiment que leurs douleurs sont apparues avant leur entrée dans la collectivité mais n'ont pas pu donner une année précise] ;
- **28,1%** des agents ne peuvent se prononcer.

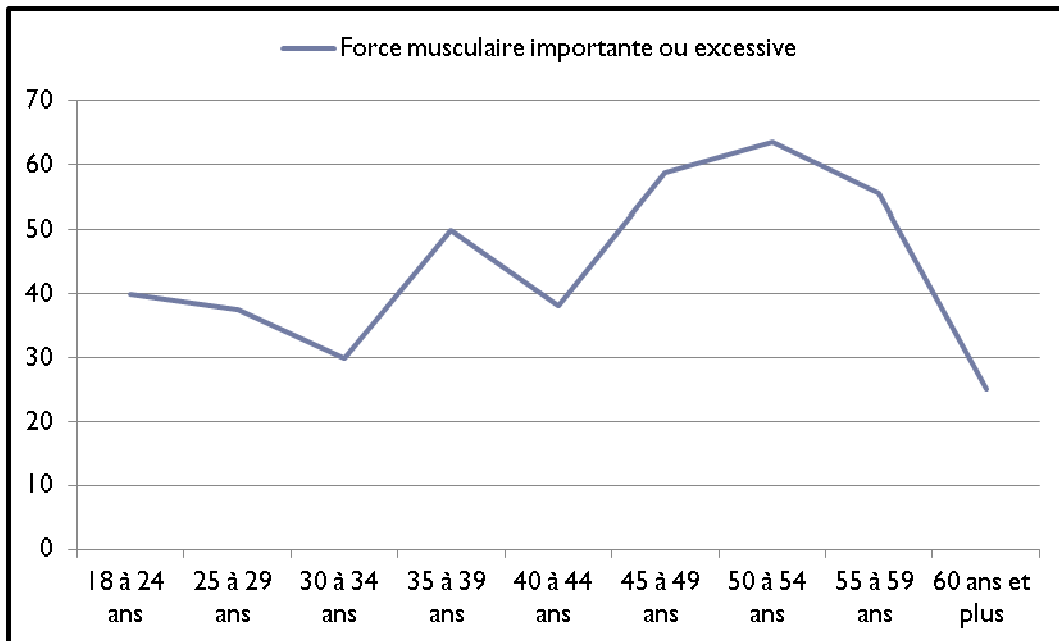


2. Douleurs



3. Stress





4. Le travail

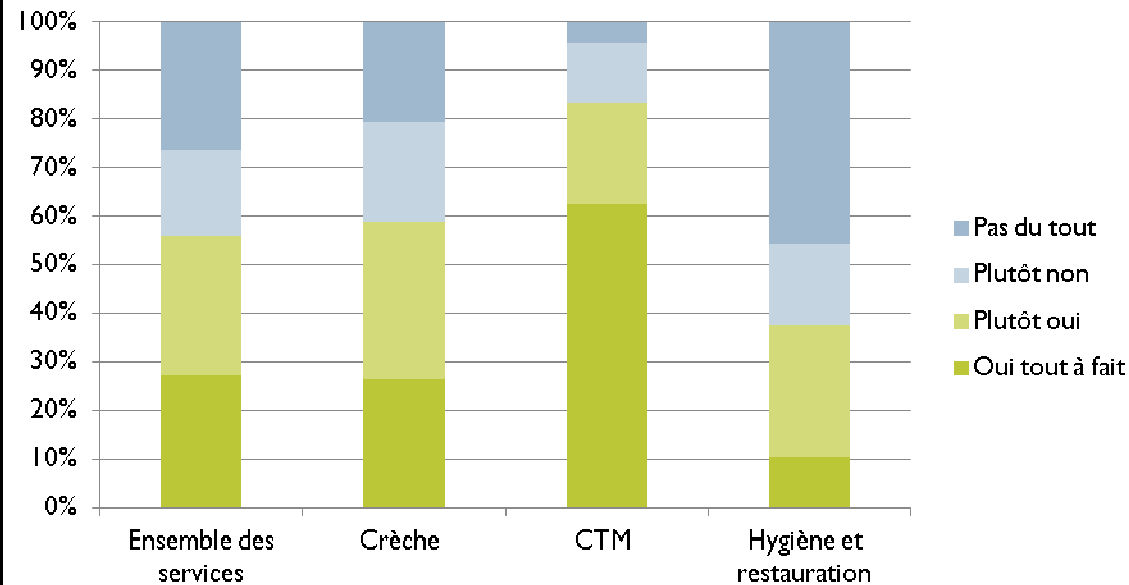
80,7% des agents des 3 services émettent des avis positifs quant à la reconnaissance de leur hiérarchie. Ce chiffre s'élève à 90% pour la reconnaissance de leurs collègues.

Avoir un poste de travail adapté				
Service	Oui tout à fait Plutôt oui	Plutôt non Pas du tout	Non-réponse	TOTAL
Crèche	85,3	8,8	5,9	100
CTM	66,7	8,3	25	100
Hygiène et restauration	55,3	29,8	14,9	100
TOTAL	72,1	15,7	12,1	100

4. Le travail

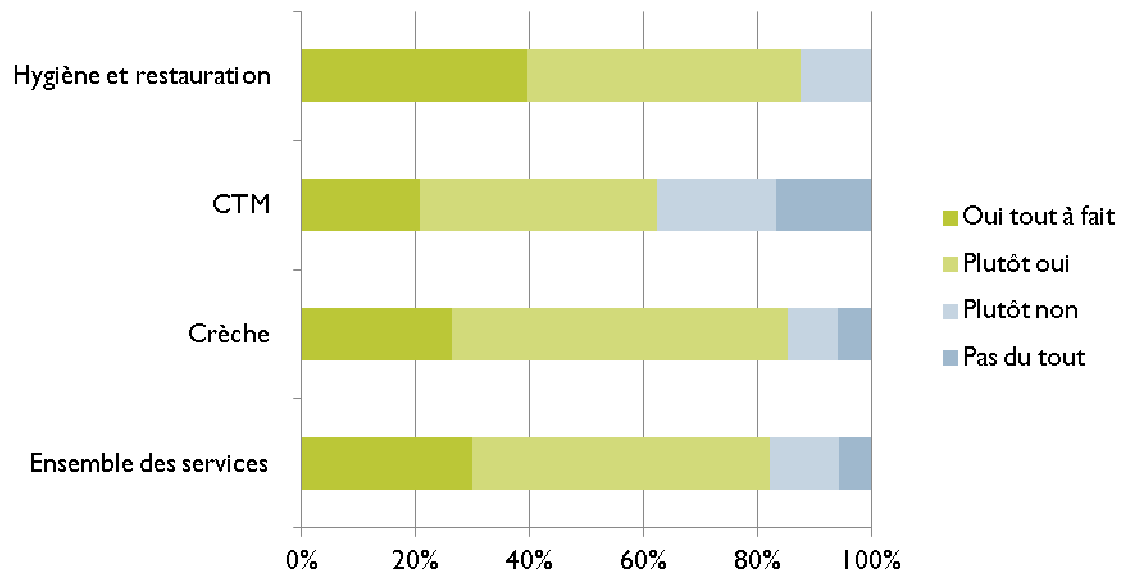
85,7% des agents estiment que leur ambiance de travail est bonne ou très bonne.

Autonomie pour prendre ses pauses



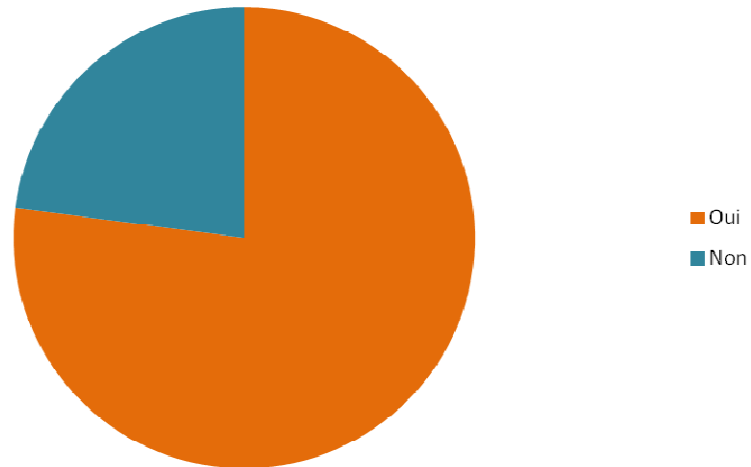
94,3% des agents trouvent leur travail intéressant.

Pouvoir organiser son travail



4. Le travail

Avoir du temps pour bien faire son travail



Avoir du temps pour bien faire son travail - CTM

