

Mettre en œuvre la démarche d'approche par le travail

Situation de travail : Julie, 30 ans, mère de deux enfants, travaille en tant qu'hôtesse de caisse, à temps complet depuis 7 ans chez Superplus. Son travail consiste à faire l'encaissement. Elle est titulaire d'un baccalauréat vente.

Lors de sa visite médicale biannuelle, elle se plaint auprès du médecin du travail de douleurs aux épaules et aux poignets et de stress

Elle est installée sur un siège réglable, devant une caisse avec scanner informatique et monétique. En face d'un tapis roulant en matériaux glissant avec des rouleaux à l'extrémité. Les horaires de travail sont variables d'un jour à l'autre. Une pause de 15 min toutes les 2 heures. Elle apprécie retrouver ses collègues. Son salaire est équivalent au SMIC et souhaiterait une promotion interne en tant que responsable des hôtesses de caisse depuis 3 ans

Elle doit :

Accueillir le client en respectant la consigne « le client est roi »

Manipuler les articles de poids et de volumes variables : le cycle de travail est court : 2 à 3 min par client, un article toutes les 3 secondes, environ 20 clients par heure ; pas d'attente du client qui est alors satisfait.

Scanner des produits (code barre vers le lecteur optique).

Evacuer les articles sur le tapis.

Faire l'encaissement.

Une observation de courte durée permet de les voir :

- ◇ *Soulever et manipuler des charges plus ou moins lourdes, les poser sur le tapis*
- ◇ *Effectuer des rotations et des flexions du tronc*
- ◇ *Effectuer des mouvements répétés des membres supérieurs d'une grande amplitude le plus souvent sans appui et sous tension.*
- ◇ *Prendre et traiter des informations*
- ◇ *Se concentrer pour ne pas faire d'erreur*
- ◇ *Contrôler de façon visuelle, auditive et tactile*
- ◇ *Prendre des décisions en cas d'incident*
- ◇ *Communiquer avec ses collègues lorsqu'il lui manque une information.*
- ◇ *Surveiller le comportement du client (fraude, vol...) tout en étant souriante et aimable*
- ◇ *Surveiller la file d'attente et accélérer le rythme lorsqu'il y a affluence...*

En interrogeant les caissières sur leurs conditions de travail, le médecin du travail constate également que de nombreuses hôtesses de caisse se plaignent que l'éclairage est trop éblouissant, l'ambiance sonore fatigante (répétition des slogans publicitaires ...les annonces au micro, les animations pendant les semaines commerciales...). Il constate que l'absentéisme est important.

Étape 1 : Identifier le problème (problème ergonomique)

Identifier le problème soulevé par Julie

Julie se plaint auprès du médecin du travail de douleurs aux épaules et poignet et de stress

Etape 2 : Analyse de la situation de travail

1. Souligner dans la situation de travail, en rouge les données concernant Julie et en bleu les données concernant l'entreprise
2. Reporter les données concernant Julie dans la case « déterminants Homme » et celles concernant l'entreprise dans la case « déterminants entreprise » sur le schéma de compréhension
3. Compléter la case « travail prescrit » sur le schéma de compréhension
4. Réaliser l'activité page 4
5. Compléter les cases « tâches réelles » et « activités réelles » sur le schéma de compréhension, à partir de la situation de Julie. Réaliser ce travail en groupe de 2 élèves pendant 10 minutes.
6. Compléter les cases « effets sur l'opérateur » et « effets sur l'entreprise » sur le schéma de compréhension

Etape 3 : Formulation d'une hypothèse

1. Tracer sur le schéma de compréhension, les liens de causalité entre effets et activités réelles, puis entre activités réelles et les déterminants
2. Formuler l'hypothèse en respectant la trame projetée au tableau. Réaliser ce travail en groupe de 2 pendant 10 minutes.

Il semble que Julie, mère de 2 enfants avec 7 ans d'ancienneté travaillant avec des horaires variables et recevant 20 clients par heure, dans une ambiance sonore fatigante et un éclairage éblouissant

l'amène à faire de multiples activités mentales (prendre et traiter des informations, se concentrer pour ne pas faire d'erreur, prendre des décisions en cas d'incident, surveiller le comportement du client tout en étant souriante et aimable, surveiller la file d'attente et accélérer le rythme lorsqu'il y a affluence...)

ce qui pourrait entraîner du stress

Etape 4 : Validation des hypothèses

1. Observer les différents outils possibles pour valider des hypothèses
2. Proposer deux outils possibles pour valider l'hypothèse
 - mesure d'intensité sonore à différents moments de la journée
 - mesure de la luminance
 - diagramme avec le regard (comme doc 12 page 90)
 - observer le poste de travail et compter le nombre d'incident dans une journée....

Etape 5 : Mesures de prévention

Proposer au moins 4 mesures de prévention en complétant le tableau ci dessous

Niveaux de prévention	Mesures de prévention à mettre en œuvre dans la situation de Julie
Niveau I : Prévention intrinsèque	<ul style="list-style-type: none">-mettre en place une polyvalence pour alterner les tâches-rotation du personnel en caisse à haut débit /faible débit-rotation du personnel en caisse droit/ gauche-embaucher davantage d’hôtesse de caisse
Niveau II : - Protection collective	
- Protection individuelle	
Niveau III : Formation – consignes – informations	<ul style="list-style-type: none">- Formation à la gestion du stress- Formation à la gestion des conflits-prise en charge des salariés en souffrance- inciter Julie à avoir une hygiène de vie saine : sommeil suffisant, pratique d’une activité sportive, relaxation...

SCHEMA DE COMPREHENSION

Déterminants HOMME

(Nom, âge, caractéristiques physiques, ancienneté, qualification, expérience professionnelle, motivation...)

- Julie
- 30 ans
- mère de deux enfants
- titulaire d'un baccalauréat vente
- 7 ans d'ancienneté
- hôtesse de caisse
- souhaiterait une promotion interne
- salaire est équivalent au SMIC

Déterminants ENTREPRISE

(matériel produit, espace de travail, horaire, pause, répartition des tâches, ambiances de travail, EPI...)

- un siège réglable
- caisse avec scanner informatique et monétique.
- tapis roulant en matériaux glissant avec des rouleaux à l'extrémité
- horaires de travail sont variables
- pause de 15 min toutes les 2 heures.
- l'éclairage est trop éblouissant
- l'ambiance sonore fatigante
- 20 clients par heure.

TRAVAIL PRESCRIT :

Son travail consiste à faire l'encaissement

TRAVAIL REEL :

Tâches réelles

- Accueillir le client
- Manipuler les articles
- Scanner des produits
- Evacuer les articles
- Faire l'encaissement

Activités réelles

- soulever et manipuler des charges plus ou moins lourdes,
- les poser sur le tapis
- effectuer des rotations et des flexions du tronc
- effectuer des mouvements répétés des membres supérieurs d'une grande amplitude le plus souvent sans appui et sous tension.
- prendre et traiter des informations
- se concentrer pour ne pas faire d'erreur
- contrôler de façon visuelle, auditive et tactile
- prendre des décisions en cas d'incident
- communiquer avec ses collègues lorsqu'il lui manque une information.
- surveiller le comportement du client (fraude, vol...) tout en étant souriante et aimable
- surveiller la file d'attente et accélérer le rythme lorsqu'il y a affluence...

Effets sur l'opérateur

- douleurs aux épaules et aux poignets e
- stress
- bonne entente avec ses collègues

Effets sur l'entreprise

- absentéisme important, donc désorganisation du planning
- client satisfait

Activité : le travail réel.

Différencier tâche et activité, en cochant la réponse exacte. S'aider des définitions ci-dessous.

Définitions :

Travail réel : c'est l'ensemble des tâches et des activités réelles

Tâche réelle

c'est ce que l'opérateur fait pour réaliser le travail prescrit, en terme d'étape.

Activité réelle

c'est l'ensemble des actions physiques et mentales pour réaliser la tâche. Elle se décrit à l'aide d'observables tels que les déplacements, les postures, la prise d'informations par le toucher, la vue....

Elle se décrit également par ce qui ne se voit pas tels que contrôler, décider, planifier, commander, identifier, décoder, goûter, sentir...

Des observations du travail réel	Tâches réelles	Activités réelles
Mélanie effectue des mouvements circulaires avec son poignet, son coude et son épaule.		X
Adeline scanne un produit	X	
Nicole est assise		X
Paul coiffe un client	X	
Nicolas a le bras au-dessus de la tête		X
Hassan est accroupi		X
Cloé surveille la file d'attente.		X
Marie accueille le client	X	