RETOUR D'EXPERIENCE D'UNE EVALUATION D'INTERVENTION OUTIL EVALIA INRS/ANACT

Laurence Samain : Ergonome

16 Juin 2017

Présentation
Médecine du Travail de l'Aisne

4.700 entreprises et 52.000 salariés

Secteurs suivis :

- tous secteurs d'activités y compris travail temporaire, sauf BTP et Agri.
- 2/3 nord de l'Aisne (Saint Quentinois, Thiérache, Laonnois et Chaunois)

60 professionnels : 18 médecins, 10 préventeurs : IPRP, AST …5 infirmiers santé travail, 2 psychologues, 1 assistante sociale et 17 assistants médicaux

EVALUATION D'UNE INTERVENTION ERGONOMIQUE

Alliance
partenaires
graphiques

ALLIANCE PARTENAIRES GRAPHIQUES

- Entreprise familiale créée en 1986,
- Imprimerie : livres, publicité, catalogues, flyers, cartes de visites….,
- 44 salariés,
- Contexte économique : baisse de l'activité depuis 2005, évolution vers le travail à flux tendus,
- Engagée dans le programme TMS PRO de la CARSAT Nord pas De Calais Picardie depuis 2014,
- Responsable Qualité Sécurité Environnement (pilote du projet),
- Document unique réalisé avec participation des opérateurs et plan d'action formalisé.

LA DEMANDE D'INTERVENTION

- Sollicitations de la Carsat (augmentation des MP),
- Les postes de travail du secteur du façonnage ont été identifiés comme « difficiles »,
- L'entreprise demande une intervention ergonomique auprès du SST.

LE PLANNING PREVISIONNEL DE L'INTERVENTION

Activités	Semaines	avr-14	juil-14	sept-14			oct-14		nov-14	déc-13	janv-15	févr-15
		s14		S36	S37	S40	S44	S45	S48	S50		
Rencontre des membres de la Direction et visite de l'entreprise et observations des postes de travail		1										
Rencontre du médecin du travail (Dr Dufossez)			8									
Analyse et reformulation de la demande avec la direction			21									
Réunion de présentation de la démarche à l'ensemble du personnel												
	Observations des postes de travail											
Diagnostic	Entretiens individuels avec les salariés et questionnaires					29/09 03/10						
	Analyses ergonomiques des situations réelles de travail						27 et 29/10					
	Validation des hypothèses ergonomiques											
Restitution au comité de pilotage												
Réunion des groupes de travail "agents"									27	11		
Réunion du groupe de travail "technique"												
Restitution au comité de pilotage												

DEMARCHE ERGONOMIQUE

LES DIFFERENTES ETAPES DE L’EVALUATION

PREPARATION DE L'EVALUATION

- Démarche d'évaluation mise en place avant le démarrage de l'intervention,

- Comité d'évaluation co-construit :
  - un médecin du travail,
  - la responsable QSE de l'entreprise,
  - l'ergonome du SST,

DETERMINER LES OBJECTIFS DE L'INTERVENTION, LES EFFETS ATTENDUS ET LES CRITERES D'EVALUATION

- Améliorer les conditions de travail par la réduction des facteurs d'exposition aux TMS,
- Répondre aux sollicitations de la Carsat en vue de réduire les MP,
- Expérimenter la démarche d'évaluation.

CONDUITE ET DÉPLOIEMENT DE L'EVALUATION

ELEMENTS DE CONTEXTE

/ CONTEXTE DE L'ENTREPRISE	*Parties à renseigner*
Secteur d'activité	*Imprimerie : Livres, publicité, flyers, cartes de visites…., sur supports papier et cart*
Taille	*44 salariés sur le site étudié*
Caractéri	*…ées), 68% hommes (ouvriers qualifiés pour la plupart), …e dans le secteur étudié : 12,5 ans; mini :3 mois; maxi : 24 ans, …oyen : 42,5 ; mini :31 ans ; maxi : 59 ans*

RENSEIGNER LA GRILLE D'EVALUATION

CONDUITE ET DEPLOIEMENT DE L'INTERVENTION

Rubriques	*Parties à renseigner*	*Commentaires*
INFORMATION / COMMUNICATION	*2 réunions d'information de tous les salariés de production des 2 secteurs concernés : impressions et façonnage* *Affichage d'un document papier sur le déroulement de l'intervention : entretiens, questionnaires, réunions*	*Les salariés du secteur de l'impression ont évoqué que l'intervention n'avait apporté aucune améioration*

ZOOM SUR LES CRITERES DE JUGEMENT ET LES INDICATEURS

	EFFETS DE L'INTERVENTION				
	THEMES	***Rubriques sélectionnées***	***Critères de jugement***	***Indicateurs***	***Comm es***
	de l'entreprise	*Etats des lieu d ion sur servante collective pour les outils plus coûteux et caisses à outils individuelles*	*lors de la recherche des outils*	*sonnalisé à tous les postes (100 %) Mise en place d'une servante pour les postes de l'impression*	*Réalisé dans les 6 mois suivant la fin de l'intervention Grande satisfaction des opérateurs*

	EFFETS DE L'INTERVENTION				
	THEMES	***Rubriques sélectionnées***	***Critères de jugement***	***Indicateurs***	***Commentaires***
	La transformation d travail	*Evolutio*	*Réduire perte de temps contraintes posturales* *Respecter les hautes* *travail* *Mises en place d'intercalaires de couleur* *Mise sur chariot de transfert avec étagères ou tables roulantes*	*Sensibilisation du personnel de l'impression* *Bonne ventilation = 100%* *100% des transferts*	*Piqûre de rappel en 2016 : 100 % des transferts*

ZOOM SUR LES CRITERES DE JUGEMENT ET LES INDICATEURS

QUELS SONT LES APPORTS DE L’EVALUATION POUR L’INTERVENTION

LES EFFETS ET LES RESULTATS DE L'INTERVENTION

THEMES	Rubriques sélectionnées	Critères de jugement	Indicateurs	Commentaires
	Aides techniques: 5 tables roulantes, , achat de 4 siéges + 1 assis debout	*apporter des aides techniques utilisables par chacun des opérateurs*	*Nb d'aides installées = 5 +1+4+1 =11* *Nb d'opérateurs conc[illegible] 100%*	*Achat de 8 table[illegible]*
	chariot élévateur ou table réglable électrique	*appo[illegible]*		*Achat de 3 transpalettes haute levée et d'un transpalette manuel*
		[illegible]teurs de [illegible]ffort en amont et améliorer la distribution du travail *Mises en place d'intercalaires de couleur* *Mise sur palettes*	*Nb de palettes non conformes = 0* *Bonne ventilation = 100%* *100% des transferts* *100% des transferts*	*Sensibilisation du personnel de l'impression sur les hauteurs de travail et la ventilation du travail*
La transformation des organisations et des situations de travail	***PROCESSUS*** *Evolution dans la visibilité du travail à réaliser pour donner plus d'autonomie et réduire les situations de débordement*	*Diffusion d'un planning visible par tous sur le réseau et affichage* *Anticipation pour la construction du planning par la validation des commandes le plus tôt possible et donc, implication de tous les services*		*Un poste de travail a été crée afin de mieux gérer les plannings,* *L'affichage du planning a été mis en place cependant il s'est avéré inutile* *Proposition annulée*
	*P**RESCRIPTION*** *Modification de la présentation du travail à réaliser*	*Dossier client mal présenté, trop d'infos ou pas assez, pas uniforme, mal systématisée, mise en place d'un groupe de travail et création questionnaire satisfaction dossier* *Mise en place d'un cahier en libre service pour propositions d'amélioration*	*Nb de remarques sur questionnaire*	*En cours d'amélioration mais encore trop de dossiers de fabrication pas à jour dupliqué, les changements sont encore manuels et pas informatisés* *Mise en place d'un cahier pour faire remonter les propositions d'amélioration*

UNE MISE EN VISIBILITÉ DES EFFETS

L'ANALYSE QUALITATIVE : « que pensez-vous de l'intervention ? »

- **Du point de vue du secteur de l'impression**
  - *« il n'y a rien eu de fait »*
  - *« c'est toujours pareil »*
- **Du point de vue du secteur du façonnage (secteur concerné par l'intervention)**
  - *« grâce à l'intervention, l'organisation du travail s'est améliorée »*
  - *« le travail s'est amélioré, on a obtenu du matériel : les tables roulantes, les chariots, les chaises »*
  - *« ça a été utile même s'il reste encore à faire, on a écouté les gens »*

L'ANALYSE QUALITATIVE : « que pensez-vous de l'intervention »

- **Du point de vue des responsables production et QSE**
  - *« Elle a été bénéfique car on a pris conscience que l'on avait du travail à faire en terme d'amélioration des conditions de travail »*

- **Du point de la direction**
  - *« Elle nous a permis de prendre le recul nécessaire que l'on ne prenait pas tout seul »*

LES EFFETS ET LES RESULTATS DE L'INTERVENTION

- **Les effets du contexte sur la conduite et les résultats de l'intervention**
  - Démission de la responsable QSE en 2016,
  - Plan social en Mars 2016,

- **La réduction des facteurs de risque et l'augmentation des ressources**
  - Développement des marges de manœuvre,
  - Amélioration des relations de travail,

- **L'évolution de la santé des salariés**
  - Baisse des MP et du taux d'absentéisme,
  - Réduction des douleurs (nuque et bas du dos, poignet main droite)

CONSEQUENCES INATTENDUES DE L'INTERVENTION

- Une implication du directeur plus prégnante,
- Amélioration des relations de travail,
- Le souhait de former la nouvelle responsable QSE.

L’EVALUATION QUELS APPORTS POUR MA PRATIQUE

L'EVALUATION QUELS APPORTS POUR MA PRATIQUE

- Permet de prendre de la hauteur par rapport à l'intervention,
- A permis d'avoir un regard croisé avec le médecin du travail sur le déploiement de l'intervention,
- Les résultats obtenus (même s'il reste encore à faire) consolident ma pratique,
- Création d'une dynamique collective dans l'entreprise et encore plus de confiance, plus de crédibilité,
- Ne plus laisser les entreprises après l'intervention mais de donner des dates de suivi (2 réunions de suivi à 6 mois puis à un an voire plus).

L'EVALUATION QUELS APPORTS POUR MA PRATIQUE

Les points importants pour sa réussite

- Le respect de la démarche,
- Commencer l'évaluation dans le même temps implique davantage l'entreprise tout au long de l'intervention afin qu'elle prenne le relais après mon départ,
- Instaurer un climat de confiance avec l'entreprise,
- La présence de la responsable QSE dans les groupes de travail.

Les points les plus difficiles

- Parfois pour trouver des critères de jugement et des indicateurs qui impliquent un débat, une prise de conscience, une prise de décision
- Du temps d'intervention : réunions, plus d'échanges téléphoniques,

AXES DE PROGRES

- Souhait de poursuivre les évaluations =>améliorer ma pratique :
  - Encore plus de communication,
  - Comité d'évaluation trop restreint : souhait de le proposer aux membres de la direction, du CHSCT, DP,

Médecine du Travail de l'Aisne
prévention Santé

Je vous remercie de votre attention,

Laurence Samain
Ergonome