

Illustration du guide SOBANE TMS

Application dans une entreprise
du secteur tertiaire

Nathalie Cock, Alain Piette
Ergonomes
UCL: Unité HYTR



Plan de l'exposé

1. Introduction
2. Organisation de la réunion *Observation* TMS
3. Vécu de la réunion
4. Exemples de recommandations
5. Conclusions



Introduction: l'entreprise

- **Entreprise du tertiaire**
 - assurances: 1800 personnes
 - banque: 100 personnes



Introduction: la demande

- **Problèmes rencontrés par le personnel**
 - plusieurs opérations du canal carpien
 - plaintes en augmentation (épaules, coudes, poignets)
- **Pas de méthode satisfaisante**
 - pour faire quelque chose d'applicable
 - orientée vers des solutions



Introduction: accord de l'entreprise

- **Contact avec la direction**
 - favorable
 - mais solutions "réalisables"
- **Contact avec délégué syndical**
 - favorable
 - directement concerné par le problème
 - confiance au CP
- **Annonce au CPPT**
 - travailleurs sont demandeurs
 - confiance du comité



Introduction: situation de travail

- **Choix**
 - plusieurs situations possibles
 - mais toutes fort semblables: travail de bureau
- **Travail de comptabilité: 8 personnes**
 - comparaison des commandes et factures
 - encodage informatique
- **Locaux paysagers**
 - bureau en étoile: gain de place
 - le local: fenêtres sur toute la longueur
 - pas de conditionnement d'air



Introduction: situation de travail

- **Mobilier**
 - bureaux réglables en hauteur
 - sièges
 - récents
 - pietement à 5 branches avec roulettes
 - accoudoirs réglables
 - dossiers réglables
 - ...
 - performant en théorie mais
 - travail avec souris: accoudoirs ?
 - 2 personnes obligées d'avoir la même hauteur de travail
 - ...



Organisation de la réunion

- **Accord préalable**
 - direction
 - syndicats
 - CPPT
- **Ligne hiérarchique avertie**
 - oralement
- **Préparation de la réunion**
 - au poste de travail



Organisation de la réunion

- **Préparation au poste de travail**
 - information des travailleurs
 - déjà sensibilisés au problème
 - explication de la méthode
 - but: recherche de solutions ensemble
 - mise en oeuvre des solutions réalisables
 - présentation du schéma de la méthode
 - sélection ensemble des rubriques pertinentes (14)
 - copie de la méthode aux travailleurs
 - rendez-vous fixé pour la réunion d'*Observation*



Vécu de la réunion

- **Participants**
 - 4 comptables
 - 1 délégué syndical
 - 1 CP
- **Durée**
 - 2 heures 30
- **Lieu**
 - au poste de travail même



Vécu de la réunion


- **Introduction sur les TMS**
 - rappel des plaintes connues: opérations...
 - problèmes connus
 - tapis de souris et support poignet
 - utilisation des accessoires: formation ?
 - répétition des gestes: pauses ?
 - ...
 - but: trouver des solutions ensemble



Vécu de la réunion

- **Parcours des 14 rubriques**
 - demandait l'avis sur les différents points
 - notait leurs commentaires
 - situation acceptable ou à améliorer ?
 - demandait que faire pour améliorer
 - discussion des propositions émises pour obtenir une solution réaliste
 - situation future sera acceptable ?
 - référence à certaines des recommandations reprises dans la rubrique





1: POSTE DE TRAVAIL ASSIS

Comment est la situation concernant:

- la hauteur du plan de travail?
- la qualité du siège?
- l'appui dorsal?
- le réglage en hauteur du siège?
- l'appui pieds?
- la durée de la position assise?

**différents points abordés
commentaires notés ici**

acceptable ?

<i>En conclusion, la situation actuelle est</i>	<i>acceptable</i>	<i>à améliorer</i>
---	-------------------	--------------------

Que peut-on faire DE CONCRET pour l'améliorer?

propositions émises

sera acceptable ?

<i>La situation ou les solutions envisagées sont-elles à Analyser plus en détail</i>	<i>acceptable</i>	<i>à analyser</i>
--	-------------------	-------------------



référence aux recommandations

	Pourquoi s'en soucier?	Recommandations:
Hauteur du plan de travail	Si mal adapté: <ul style="list-style-type: none"> • Mauvaises positions • Bras tendus et dos courbé • Mouvements difficiles 	Adapter la hauteur du plan de travail suivant le type de tâche: <ul style="list-style-type: none"> • Travail avec appui des avant-bras: quelques cm au-dessus des coudes • Poste industriel qui requiert la liberté des bras: 5 à 15 cm sous les coudes • Travail sur ordinateur ou dactylographie: clavier légèrement en dessous des coudes
Qualité du siège	Si mauvaise qualité: <ul style="list-style-type: none"> • Mauvaises positions • Compression des cuisses • Ou sous les genoux • Mauvaise stabilité • Mouvements difficiles 	Choisir un siège avec les caractéristiques suivantes: <ul style="list-style-type: none"> • Hauteurs du siège et du dossier ajustables • Surface de l'assise large pour permettre les mouvements • Assise légèrement inclinée vers l'avant (2 à 5°) • Siège tournant et mobile sur roulettes • Piétement à 5 branches • Rembourrage de l'assise et du dossier d'environ 2,5 cm
Appui dorsal	Si pas ou mauvais appui, colonne non soutenue et problèmes de dos	Siège avec appui lombaire juste au-dessus des hanches et utilisable quelle que soit la tâche et de façon à ce que la colonne vertébrale reste droite
Réglage en hauteur du siège	Si trop haut ou trop bas: <ul style="list-style-type: none"> • Flexion des dos et nuque • Compression des cuisses • Mauvaise position des épaules et des bras 	Ajuster la hauteur du plan de travail pour avoir: <ul style="list-style-type: none"> • Les cuisses horizontales • Les jambes verticales • Les pieds à plat sur le sol ou sur un appui-pieds Former l'opérateur à ajuster la hauteur du siège et du dossier suivant sa taille



Vécu de la réunion

- **Motivation importante car**
 - participants directement concernés par les problèmes
 - sollicités ici uniquement pour la recherche de solutions
- **Participation importante**
 - de tous
 - nombreux commentaires et propositions



Vécu de la réunion



1: POSTE DE TRAVAIL ASSIS

Comment est la situation concernant:

- la hauteur du plan de travail? • réglable mais par 2 bureaux
- la qualité du siège?
- l'appui dorsal? • certains l'utilisent mais rarement appuyés
- le réglage en hauteur du siège? • façon de régler ?
- l'appui pieds? • pas d'appui pieds
- la durée de la position assise? • 7h30

En conclusion, la situation actuelle est acceptable à améliorer

Que peut-on faire DE CONCRET pour l'améliorer?

- accrocher unité centrale sur le côté (berceau prévu)
- demande les appui pieds (disponibles)
- informer et former à régler son siège (check- liste)

La situation ou les solutions envisagées sont-elles à Analyser plus en détail acceptable à analyser

Vécu de la réunion



2: TRAVAIL DE BUREAU AVEC ECRAN

Comment est la situation concernant l'aménagement du poste?

- clavier et souris trop loin: accessoires mal placés
- unité centrale et "chapelle" (prises) mal mises
- reflets sur l'écran malgré les persiennes car en étoile 2 écrans mal mis
- persiennes dures à actionner

En conclusion, la situation actuelle est acceptable à améliorer

Que peut-on faire DE CONCRET pour l'améliorer?

- accrocher les unités et déplacer les "chapelles"
- persiennes existantes pas idéales: les remplacer
- déplacer l'écran sur le bureau
- mieux guider les gens: éviter "implantation sauvage"

La situation ou les solutions envisagées sont-elles à Analyser plus en détail acceptable à analyser

Vécu de la réunion



5: POSTE DE TRAVAIL: ENCOMBREMENT

Comment est la situation concernant:

- l'encombrement au poste de travail?
 - archives encombrant le local
 - bureau encombré de papiers
- l'encombrement sous les plans de travail?
 - unités centrales et "chapelles"

En conclusion, la situation actuelle est acceptable à améliorer

Que peut-on faire DE CONCRET pour l'améliorer?

- accrocher les unités pour avoir plus de places
- archives pourraient partir
- ranger plus souvent: décision que chacun passe une heure le vendredi PM à ranger son bureau

La situation ou les solutions envisagées sont-elles à Analyser plus en détail acceptable à analyser

Vécu de la réunion



18: ECLAIRAGE

Comment est la situation concernant:

- les reflets?
 - reflets dans les écrans
 - certaines luminaires coupés
 - persiennes extérieures dures à baisser
- les éblouissements?
 - et donc pas souvent utilisées
 - soleil quand face à la fenêtre

En conclusion, la situation actuelle est acceptable à améliorer

Que peut-on faire DE CONCRET pour l'améliorer?

- faciliter l'abaissement des persiennes
- remplacer par des persiennes plus opaques et plus facile à manoeuvrer
- réorienter les écrans

La situation ou les solutions envisagées sont-elles à Analyser plus en détail acceptable à analyser



Vécu de la réunion

POSTE DE TRAVAIL: comptabilité			DATE: 21 mars		
Rubriques d'Observation	Sélection	Situation actuelle		Situation future	
	non applicable	acceptable	à améliorer	acceptable	à analyser
1: Poste de travail assis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	√	<input type="checkbox"/>	√
2: Travail de bureau avec écran	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	√	<input type="checkbox"/>	√
4: Poste de travail: autres positions	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	√	√	<input type="checkbox"/>
5: Poste de travail: encombrement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	√	<input type="checkbox"/>	√
6: Disposition des outils, ...	<input type="checkbox"/>	√	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7: Outils	<input type="checkbox"/>	√	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9: Positions: nuque, épaules	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	√	<input type="checkbox"/>	√
10: Positions: coudes, poignets...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	√	<input type="checkbox"/>	√
11: Efforts des poignets/mains	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	√	<input type="checkbox"/>	√
12: Répétitivité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	√	<input type="checkbox"/>	√
17: Environnement de travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	√	√	<input type="checkbox"/>
18: Eclairage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	√	<input type="checkbox"/>	√
19: Organisation temporelle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	√	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20: Organisation du travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	√	<input type="checkbox"/>	√

Exemples de recommandations

- **encombrement du bureau**
 - qui: participants
 - quoi: ranger tous leur bureau une fois par semaine (1 heure le vendredi après midi)
 - quand: immédiat
- **unités centrales**
 - qui: service technique
 - quoi: accrocher les unités centrales dans les berceaux prévus à cet effet
 - quand: immédiat

Exemples de recommandations

- **roulettes des sièges pas adaptées au sol**
 - qui: service technique
 - quoi: changer les roulettes des sièges
 - quand: immédiat
- **remplacement des sièges**
 - qui: CP et MDTR
 - quoi: accord de la direction pour acheter des sièges plus performants pour les personnes avec problèmes
 - accoudoirs plus courts et réglables
 - quand: au fur et à mesure

Exemples de recommandations

- **soleil dans les écrans**
 - qui: CP + direction
 - quoi: stores intérieures en façade
 - quand: planification en 2 phases pour tout le bâtiment
(1 à 2 ans)



Conclusions

- **Actions immédiatement mises en place**
 - pour la situation de travail étudié
 - généralisables à l'ensemble de l'entreprise
(berceaux, roulettes des sièges, rangement...)
- **Planification des actions à plus long terme**
 - budget (sièges, stores)
 - formation du personnel (manuel d'utilisation)



Conclusions

- **Nombreuses mesures de prévention proposées**
 - pas imposées mais discutées et donc appliquées
 - en un temps court (2 heures 30)
- **Sensibilisation des travailleurs de par leur participation**
- **Moteur de demande**
 - de la part des travailleurs, des délégués, du CPPT
 - méthode utilisée par après à d'autres postes de travail

