

De l'utilisation de l'espace de travail dans l'élaboration du document unique pour faire valoir l'organisation du travail

Daniel Depincé	Kevin Hamon	Joël Maline
Chargé de mission	Chargé de mission	Directeur
	Anact Basse-Normandie Immeuble PASEO Parc ATHÉNA 12 Rue Ferdinand Buisson 14280 SAINT CONTEST-CAEN	
d.depince@anact.fr	k.hamon@anact.fr	j.maline@anact.fr

Il n'est pas courant dans les entreprises de mettre en débat l'organisation du travail. Or des évènements ou moments existant au sein des entreprises sont propices à l'émergence d'échanges sur ce sujet : les accidents du travail, les déclarations de maladie professionnelle, les réunions de CHSCT, L'élaboration du document unique est en un également. Or notre expérience nous montre que l'organisation du travail là encore n'est que très rarement abordé et qu'elle ne peut l'être avec les méthodologies du type « entrer par les risques » suivies généralement pour bâtir le document unique. La méthode « entrer par le travail », qui est développé dans cette communication, permet, à partir d'une première réflexion sur les espaces de travail, de mettre en évidence les conditions d'exposition aux dangers et fait apparaître les liens avec l'organisation du travail. Une fois révélés ces liens peuvent être évoqués, discutés et des actions sur l'organisation du travail peuvent être mises en place.

Mots clés : organisation du travail, espaces de travail, prévention des risques, document unique, analyse de l'activité.

INTRODUCTION

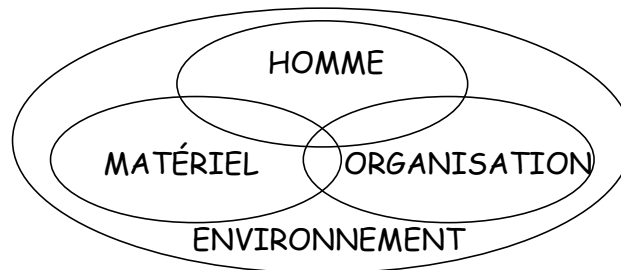
Dans le domaine de la prévention des risques, il est difficile d'aborder l'organisation du travail. De nombreuses raisons expliquent cet état de fait. Or, l'organisation du travail est un des éléments fondamentaux des situations de travail.

Pour pouvoir la mettre en exergue lors des interventions, et en particulier lors du moment privilégié qu'est, pour l'entreprise, la constitution du « document unique », il est nécessaire de passer par une démarche dite « entrer par le travail ». Celle ci permet, à partir des espaces de travail, d'aborder les liens prévention des risques et organisation du travail via l'analyse de l'activité.

LE CONTEXTE

Il est rarement courant, au sein des entreprises, de voir, qu'à la suite d'un accident du travail ou de déclaration de maladies professionnelles, l'organisation du travail soit citée comme facteur générateur de ce dysfonctionnement. Malgré les outils de prévention existants (ex : arbre des causes) et communément utilisés, peu d'actions de prévention remettent en cause l'organisation du travail présente.

Or, comme l'Homme, le Matériel et l'Environnement, elle est une des composantes d'une situation de travail et, à ce titre, un dysfonctionnement entre elle et un ou plusieurs des autres éléments peut entraîner la survenue de lésions ou de pathologies pénalisantes pour l'opérateur.



Composantes d'une situation de travail

La mise en œuvre du document unique (application du décret 2001-1016 du 21 novembre 2001) aurait pu faire penser que, conformément aux instructions réglementaires, l'organisation du travail aurait été évoquée, mentionnée et améliorée lors et après l'élaboration du dit document. Or, force est de constater que, dans les différents écrits rencontrés dans nos nombreuses interventions en entreprise, cet élément n'a pas fait l'objet d'investigations approfondies ni d'actions de prévention spécifiques.

Devant ce paradoxe, nous sommes fondés à nous interroger sur les causes de cette absence. Plusieurs explications peuvent être évoquées.

- 1) Un dysfonctionnement du type accident du travail ou maladie professionnelle est considéré comme un écart à la règle. C'est donc une infraction, une faute de la victime qui nécessite que l'on agisse sur le comportement de l'homme. Et donc, il n'est pas question de modifier l'organisation qui n'est même pas effleurée dans les débats.
- 2) La représentation des composantes des situations de travail est erronée et l'organisation du travail n'est pas située dans ce champ. Elle ne peut pas être abordée par les « préventeurs », c'est un sujet « tabou ».
- 3) Les acteurs de la prévention pensent qu'il est difficile d'avoir prise sur l'organisation du travail, car cela demanderait de s'impliquer dans des domaines « réservés » à d'autres acteurs (DRH, responsable de production, managers, ...).
- 4) Si les risques « sans danger » sont souvent évoqués, les acteurs sont souvent démunis pour les prévenir. Ces risques « sans danger » apparaissent dans les situations de travail dans lesquelles aucun des dangers « classiques », pris isolément, ne peut expliquer, à lui seul, la nature du risque auquel un opérateur est exposé. L'organisation du travail, qui est la cause primordiale de la survenue de ces risques d'un genre nouveau, n'est pas abordée.
- 5) Notre expérience montre que, dans de nombreuses entreprises, le Document Unique a été élaboré, selon une méthodologie dite « entrer par les Risques ». Elle se caractérise par la confrontation entre une liste de métiers, de fonctions, de postes de travail, d'espaces de bureaux, ... d'une part et d'autre part... un référentiel qui liste les risques définis *a priori* (par ex .INRS ED 840). Cette méthode ne permet pas de mettre en évidence les liens entre organisation du travail et risques professionnels car les réflexions sur les actions de prévention sont « classiques » et ne portent que sur le matériel et les hommes. Dans ces référentiels, les risques « sans danger » et leurs liens avec l'organisation du travail, ne sont pas nommés. Ils ne permettent donc pas de les mettre au centre d'une démarche de prévention.

UNE DEMARCHE POUR AGIR SUR L'ORGANISATION : « ENTRER PAR LE TRAVAIL »

« Entrer par le travail », c'est défendre qu'un accident du travail, une maladie professionnelle sont la conséquence non désirée d'une action dans une situation donnée qui met en évidence les écarts entre des compétences détenues et les exigences d'une situation de travail. Il est donc nécessaire de comprendre l'origine et la nature du dysfonctionnement pour pouvoir modifier la situation. Dans le cadre du document unique, il est donc impératif de comprendre les conditions réelles d'exposition aux dangers pour pouvoir identifier les risques et les évaluer.

Pour cela, et comme l'indique le schéma de principe ci-dessous, « Entrer par le travail », implique de définir les unités de travail à partir des espaces de travail de l'entreprise, de repérer des situations caractéristiques de travail pour, à partir de phases de travail, identifier les actions mises en œuvre et aboutir à la connaissance de l'activité des salariés.

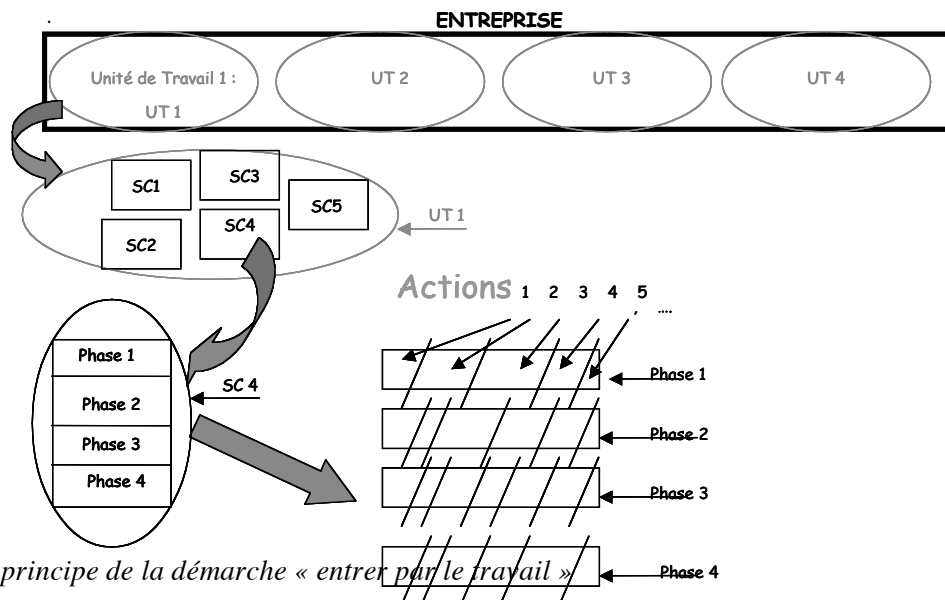


Schéma de principe de la démarche « entrer par le travail »

Les Unités de travail

La réglementation définit leur champ comme « pouvant s'étendre d'un poste de travail à plusieurs types de postes occupés par les travailleurs ou à des situations de travail présentant les mêmes caractéristiques. De même d'un point de vue géographique, l'unité de travail ne se limite pas forcément à une activité fixe, mais peut aussi bien couvrir des lieux différents (manutention, chantiers, transports, ...) ».

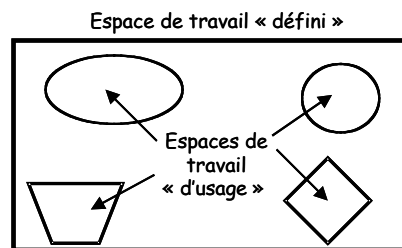
Le constat dans les entreprises fait apparaître que l'espace est toujours pris en référence pour définir les unités de travail. Trop souvent, hélas, elles se résument à l'unique poste de travail multipliant ainsi leur nombre plus que de besoins (certains documents uniques se présentent comme un empilement de photocopies pouvant atteindre 300 pages), alors que des regroupements efficaces pourraient être opérés.

Dans la démarche, objet de la communication, les unités de travail sont élaborées par rapport à « l'espace de travail défini ». Ce sont les espaces définis par l'entreprise, les espaces qui sont amenés à accueillir les salariés. On peut ainsi repérer des espaces internes à l'entreprise (les bureaux administratifs, l'atelier de production, le magasin, l'atelier mécanique, ...) et des espaces externes à l'entreprise (l'estran (dans la conchyliculture), la résidence des clients (pour une société de prestations familiales), le domaine public routier (pour les ambulanciers), ...)

Les Situations Caractéristiques de Travail

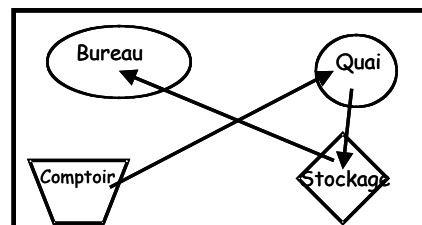
De nombreux travaux et réflexions sur les Situations Caractéristiques de Travail ont été entrepris pour leur apporter une définition. Pour Daniellou (1992), c'est « un ensemble de déterminants dont la présence simultanée va conditionner la structuration de l'activité », pour Maline (1994) elles « peuvent appartenir à plusieurs domaines (matériau à transformer, technologie, organisation du travail, ..) et peuvent se décliner en situations particulières », pour Mercieca et Pinatel (2009) ce sont « celles qui seront les plus représentatives pour accéder, avec la plus grande fiabilité, à la vraie nature de l'exposition aux risques ». Cette difficulté à trouver une définition homogène des Situations Caractéristiques montre qu'elles ne peuvent pas être définies d'une façon universelle et que leur définition est adaptée en fonction du contexte de l'intervention.

Ainsi pour élaborer le document unique, dans le cadre de la démarche « entrer par le travail » elles sont construites autour de l'interaction entre les « espaces de travail d'usage » et les tâches confiées aux opérateurs. Ces « espaces de travail d'usage » (élément d'un « espace de travail défini ») sont les endroits qu'occupent les salariés pour réaliser les tâches qui leur sont dévolues.



Définition des espaces « défini » et « d'usage »

Il est donc nécessaire, dans un premier temps, de repérer ces espaces d'usage et de les relier en y intégrant les tâches, pour pouvoir créer une situation caractéristique.



Exemple d'espaces de travail d'usage pour un magasinier

Dans le cas ci-dessus, l'unité de travail « magasin » présente 4 espaces de travail d'usage dans lesquels le magasinier va œuvrer : le comptoir, le quai de déchargement, le local de stockage et le bureau. Les tâches réalisées dans chaque espace de travail d'usage seront précisées à ce moment, pour énoncer la situation caractéristique de travail. Les risques côtoyés par notre magasinier seront donc étudiés à partir de l'énoncé suivant :

« Distribuer les produits (au comptoir), puis assurer le déchargement des camions de livraison (sur la quai), ranger les produits livrés (dans les racks du local de stockage) et assurer le travail administratif consécutif aux livraisons (au bureau) ».

Plusieurs situations caractéristiques peuvent être créées au sein d'une seule unité de travail. Elles seront créées pour prendre en compte l'activité de travail (espace d'usage) de plusieurs opérateurs dans le même espace de travail défini. Opérateurs qui seront dans l'espace pour effectuer d'autres tâches. Ex : dans une classe (espace de travail défini) on pourra construire une situation caractéristique pour l'enseignant ou l'atsem (s'occuper des enfants) et une pour le technicien d'entretien (réparer les dispositifs d'éclairage).

Les phases

Ce sont les tâches dévolues à l'opérateur. Prises dans la chronologie de la situation caractéristique, elles passent du statut de tâches (élément indépendant) à celui de phases (élément d'un collectif).

Les actions

Elles sont le résultat de la décomposition des éléments constitutifs de la tâche. C'est la réalité du travail de l'opérateur. On peut les appréhender en analysant son activité.

C'est lors de cette analyse qu'apparaîtront les risques professionnels : les « classiques des référentiels » (chute de dénivelé, posture pénalisante, ...) résultant de la confrontation de l'homme et d'un danger. Mais également et surtout, on y repérera les facteurs aggravants d'un risque existant et les risques sans danger (ex : le stress), qui seront évoqués et validés lors des entretiens avec les salariés.

Ils apparaîtront, d'autant plus, que les actions analysées seront les actions dégradées dans lesquelles l'opérateur sera le plus exposé à des dangers. Exemple : pour le magasinier dans l'étude de la phase rangement des produits dans les racks, on étudiera les actions où l'opérateur doit utiliser un dispositif d'accès en hauteur (type échelle, escabeau) pour atteindre le niveau du rack concerné et non pas un rangement à partir du sol.

Ces observations et entretiens permettent de découvrir les risques professionnels auxquels l'opérateur est exposé mais également les risques professionnels auxquels il s'expose de lui-même. Risques auxquels il s'expose pour différentes raisons liées à l'atteinte des objectifs assignés, de la qualité du travail, etc, ... Ces derniers risques ne sont jamais pris en compte dans la démarche « entrer par les risques ».



Cas n°1



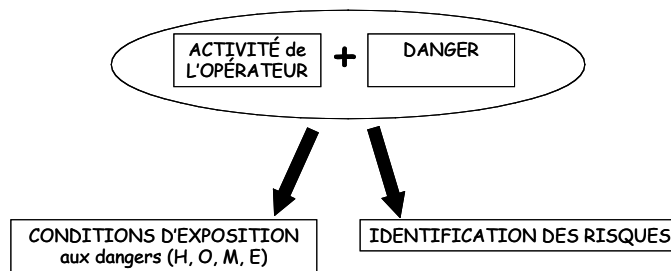
Cas n°2

Dans le cas n°1, l'opérateur qui transporte manuellement un sac d'aliment pour animaux EST EXPOSE à des risques professionnels par l'organisation en place. En effet celle-ci ne lui a pas mis à disposition d'auxiliaire de manutention, ou n'a pas remis en état cet auxiliaire, ou ...

Dans le cas n°2, l'opérateur escalade la clôture de l'herbage, bien que la barrière, en parfait état de fonctionnement, se trouve à proximité immédiate et qu'il aurait pu passer entre les deux lisses ou sous la lisse inférieure. Il s'EXPOSE ainsi à des risques professionnels (chute de dénivelé). Mais pourquoi s'expose-t-il ? Lorsqu'il va nourrir les chevaux de courses qui paissent dans l'herbage, il occupe cette position en hauteur pour pouvoir les compter et vérifier, en les regardant marcher ou courir, qu'aucun ne s'est blessé.

L'analyse de ces actions, outre le fait que les risques professionnels seront identifiés, aura surtout pour objectif la connaissance des conditions d'exposition aux dangers. Dit autrement cette analyse

permettra de mettre en évidence les différents déterminants ainsi que les facteurs aggravants qui auront entraîné l'opérateur à se mettre en situation de risque. Des actions de prévention pertinentes et efficaces pourront alors être envisagées.



Résultats de l'analyse des actions

Extrait d'un Document Unique réalisé dans la filière conchylicole

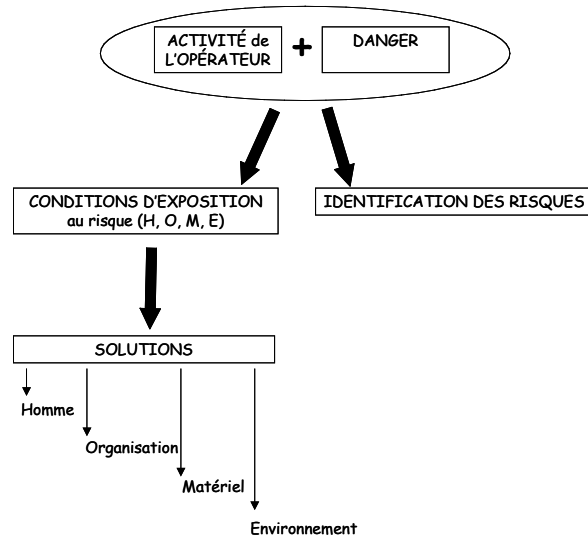
Unité de travail : TRAVAIL À LA MER

Situations Caractéristiques	Phase	Actions	Risques	Déterminants	Facteurs aggravants	Déterminants des facteurs aggravants
Mise en place des poches	Préparation	Prendre la poche	Effort	poids des poches		
Mise en place des poches	Préparation	Prendre la poche	Manutention manuelle	nombre de poches	Stress	Interaction marée et quantité de travail
Mise en place des poches	Préparation	Prendre la poche	Effort	nombre de poches		
Mise en place des poches	Préparation	Prendre la poche	Posture Pénalisante	Hauteur des piles (<i>Bras en l'air</i>)		
Mise en place des poches	Préparation	Prendre la poche	Posture Pénalisante	Poches au niveau du sol (<i>Rachis courbé</i>)		
Mise en place des poches	Préparation	Se déplacer	Port de Charges	poids des poches	Stress	Interaction marée et quantité de travail
Mise en place des poches	Préparation	Suivre l'avancée de l'engin	Chute	Etat du sol (creux, bosses, obstacles)	Stress	Interaction marée et quantité de travail

L'unité de travail est l'espace défini : l'estran que la profession caractérise par le travail à la mer.
 La situation caractéristique est l'association de la tâche et de l'espace d'usage : Mettre en place les poches sur le parc
 La phase est la préparation c'est-à-dire le travail permettant de transférer les poches de la remorque sur les tables. Une autre phase existe c'est l'accrochage des poches.
 Les actions sont la décomposition du travail de l'opérateur.
 Les risques sont ceux qui sont repérés.
 Les déterminants sont issus des conditions d'exposition.
 les facteurs aggravants sont énoncés suite aux entretiens avec les opérateurs.

ET L'ORGANISATION DU TRAVAIL DANS TOUT CELA ?

C'est lors de l'analyse des « conditions d'exposition aux dangers » que l'organisation du travail est mise en évidence. Il est alors possible d'articuler les quatre composantes de la situation de travail que sont l'Homme, le Matériel, l'Environnement et l'Organisation du Travail. Par un questionnement adéquat, l'opérateur formalisera ces conditions d'exposition qui permettront d'éclairer les causes potentielles de survenue des accidents du travail.



Elle apparaîtra également lors des actions de prévention qui seront mises en place à l'issue de la démarche.

DISCUSSION

Cette démarche « entrer par le travail », présente de nombreux avantages par rapport aux autres démarches utilisées pour élaborer le document unique :

Au niveau de la méthodologie

La démarche est bâtie à partir des représentations des acteurs internes dans l'entreprise. En effet, elle permet un cheminement qui débute par les espaces de travail. Notre expérience montre que c'est à partir de la notion d'espace que les entreprises bâtissent leur document unique. La démarche est donc plus facile à appréhender pour ces acteurs.

SÉQUENCES D'ANALYSE	ESPACE	TRAVAIL
Unité de Travail (UT)	Espace de travail défini	
Situation Caractéristique de Travail	Espace de travail d'usage	Tâche prescrite
Phases		Tâche prescrite
Actions		Activité de l'opérateur située dans une organisation du travail

Tableau de correspondance entre les séquences d'analyse, l'espace et le travail

Elle permet de replacer la notion de « poste de travail » à l'endroit où elle doit se trouver. C'est-à-dire qu'en aucun cas, elle ne doit être confondue avec une unité de travail mais plutôt comme un élément de la situation caractéristique d'exposition.

Elle impose que l'analyse de l'activité (les actions) ne peut se faire sans la participation des salariés et de leurs représentants dans la démarche, afin qu'ils précisent leurs réflexions sur l'organisation du travail.

Au niveau des résultats :

Elle permet de montrer les liens qui lient l'organisation du travail avec la survenue des risques professionnels et de proposer des actions de prévention spécifiques « organisation du travail ». En 2007, dans le cadre d'un travail dans la filière équine, sur les 245 actions de prévention proposées, 39 concernaient l'Homme (formation, ...), 69 le Matériel (amélioration, dotation, ...) 63 l'Environnement (aménagement, entretien des circulations, ...) et 74 l'Organisation du Travail (répartition des tâches, du temps de travail, ...)

C'est en s'appuyant sur la réalité du travail des salariés et des risques rencontrés, pour atteindre un niveau d'exhaustivité, que le document unique d'identification et d'évaluation des risques professionnels devient un véritable « outil de prévention ». Les risques classiques, les facteurs aggravants et les risques « sans danger » sont identifiés de cette façon et peuvent donc être travaillés en vue de les réduire voir de les supprimer.

Les observations et entretiens avec les salariés mettent en évidence également les «savoirs faire de prudence» que ceux-ci développent en situation de travail. Ces savoirs faire de prudence sont issus de l'expérience accumulée des salariés et ils sont mis en œuvre pour se protéger des dangers rencontrés lors de l'activité. Ils sont donc révélateurs de risques potentiels mais également de mesures de prévention. Une fois repérés, ces savoirs faire peuvent et doivent faire l'objet d'un transfert envers les jeunes ou nouveaux dans l'entreprise.

(exemple de savoir faire de prudence dans le domaine conchylicole : lors de l'accrochage des poches sur les tables, les opérateurs expérimentés « bloquent » leur rachis en position courbé pour se déplacer le long des tables et évitent ainsi une alternance rapide de position debout et rachis courbé).

Le programme annuel de prévention peut s'appuyer sur les résultats du document unique et contenir de nombreuses actions pertinentes, efficaces et conformes à la réalité du travail.

Au niveau de l'ergonomie

La démarche montre bien l'utilité indispensable de l'ergonomie et de ses outils (ex : analyse de l'activité) pour élaborer ce document et donc la nécessité de former l'ensemble des préventeurs à l'analyse du travail et à la mise en place de démarches participatives.

Bibliographie

Berthet, M. et Gautier, A-M. (2000). *L'exposition aux risques professionnels : intégrer organisation du travail et prévention* – Rueil malmaison : Ed. Liaisons ; Lyon : Ed. ANACT, 2000

Daniellou, F., (1992). *Le statut de la pratique et des connaissances dans l'intervention ergonomique de conception*. Thèse d'habilitation à diriger des recherches, Université de Toulouse – Le Mirail

Depincé D., (2008) *Comprendre l'activité pour organiser le travail*. Communication présentée au 2^{ème} congrès francophone sur les TMS, Montréal, Canada

Depincé D., (2006) *Les risques professionnels dans la filière équine de l'Orne – Analyse dans 4 haras d'élevage et d'entraînement*. CPHSCT 61, Antenne ANACT Basse-Normandie

Guérin, F., Laville, A., Daniellou, F., Duraffourg, J., Kerguelen, A.(1997) *Comprendre le travail pour le transformer : la pratique de l'ergonomie*, éditions ANACT

Maggi, B et Rulli, G. (2006) *Contrainte organisationnelle et santé psychique dans un service sanitaire* - Communication présentée au 41^o congrès de la SELF . Caen. France, Ed Octarès.

Maline, J.(1994) *Simuler le travail, une aide à la conduite de projet.* . Collection outils et méthodes, éditions ANACT.

Maline J., Depincé D., & Guérin F.,(2008). *Taking into account work activity to change security management systems into health management systems.* Paper presented at the XVIII World Congress on Safety and Health at Work. Seoul, Corea, june.

Mercieca, P., Pinatel, C., (2009). *Agir sur ... la prévention des risques professionnels , du Document Unique au Plan d'actions.* Editions ANACT

Mercieca, P., Negroni P. (2006) - *Les "unités de travail" : utilités et usages pour prendre en compte la diversité de populations et leur prévention des risques professionnels* - Communication présentée au 41^o congrès de la SELF . Caen. France, Ed Octarès.

Évaluation des risques professionnels – Aide au repérage des risques dans les PME-PMI . ED 840. INRS

