



**16ème Université d'Été**  
**Sur le thème :**  
**« Mieux être au travail et performance de**  
**l'entreprise »**  
**Tunis 20 & 21 Juin 2013**



## **L'Ergonomie, à la recherche ...du bien être au travail.**

*Dr El Hadi Fasla.*  
*Maître de conférences.*  
*Université d'Oran Es Sénia. Algérie.*  
*Vice président ALGRH. Algérie.*  
*Consultant Ergonomie.*  
*elhadifasla@yahoo.fr*

Synthèse :

Nous développons dans notre propos comment l'ergonome appréhende, observe et évalue les conditions de travail dans une perspective de diminution du coût humain et de mieux être au travail.

L'ergonomie est souvent comprise comme limitée uniquement à l'analyse des tâches de l'opérateur en poste de travail.

Or l'ergonomie ne limite pas ses analyses aux seules postes de travail car ses composants ; organisation, objectifs, horaires de travail, équipements utilisés ..., et de manière globale les conditions de travail dans lesquelles l'activité est déployée déterminent un niveau de fonctionnement lui-même en rapport avec celui du fonctionnement global de l'organisation. De ce fait, de nouveaux objets de recherches interpellent l'ergonome. « Ils renvoient à de nouvelles pratiques, de nouvelles conditions de travail et d'organisation du travail »<sup>1</sup>.

L'intervention de l'ergonomie dans l'analyse et l'évaluation des conditions de travail se trouve ainsi largement justifiée de part les conséquences de l'organisation et de l'environnement sur le tenant du poste.

Nous adhérons à ce modèle macro ergonomique qui permet d'appréhender la situation de travail dans sa complexité et sa variabilité.

Ainsi, si la micro ergonomie reste incontournable pour décrire, analyser et comprendre le travail, la macro ergonomie est indispensable pour comprendre, et évaluer l'organisation et les conditions du travail dans leur ensemble.<sup>2</sup>

Cette démarche, impliquant un faisceau de contraintes dans l'analyse des conditions de travail devient de fait un domaine propre de l'ergonomie que nous proposons de présenter dans cette rencontre.

Mots clés : ergonomie, conditions de travail, tâche, activité, contraintes, coût humain.

- 
- <sup>1</sup> Lancry De A(2001) in« l'ergonomie en questions » Equipe Ecchat. Faculté de philosophie Sciences Humaines et Sociales Université de Picardie Jules Verne.
  - <sup>2</sup> Montmollin.M de (:1987 )Discours sur l'organisation du travail.ed l'Hamattan. Paris.

## I/ ERGONOMIE: DEFINITION

Ergonomie :

ergom = travail

nomos = loi naturelle.

Terme utilisé en 1949 par K.F.H. Murell pendant la 2<sup>e</sup> guerre mondiale

Essor de l'ergonomie militaire.

- Septembre 1949 : lancement à Oxford d'une revue «ergonomics ».
- Avril 1959 : fondation de l'association internationale d'ergonomie
- 1964 : 1<sup>ère</sup> conférence internationale d'ergonomie à Leningrad.

L'I A E (association Internationale d'ergonomie) donne la définition suivante de l'ergonomie: l'ergonomie est constituée par un ensemble de disciplines pour l'adaptation du travail à l'homme, la sauvegarde de sa santé et sa sécurité tout en répondant aux critères de productivité.

Dans cette définition l'ergonomie prendra ainsi en compte les caractéristiques :

- Anatomiques, (Dimensions corporelle anthropométrie)
- Physiologiques, (Système sensoriel. Respiratoire...)
- Psychologiques (Mémorisation .Traitement de l'information. Résolution de problèmes. Prise de décision. )

pour la conception et l'aménagement

- des équipements, (outils de travail, machines. )
- de l'environnement du travail (Ambiances physiques, hygiène et sécurité, organisation, milieu de travail...)
- du travail lui-même, contenu du travail

afin de réduire les coûts humains du travail tout en maintenant ou en accroissant la fiabilité de (des) systèmes homme (s) machine (s).

Cette définition s'est progressivement élargie pour insister sur l'adaptation du milieu de travail à l'homme.

## II.CHAMPS DE L'ERGONOMIE.

L'Ergonomie s'est construite à travers une diversité de points de vue sur ses méthodes, ses objectifs, et ses rapports avec l'action. Cette diversité lui a permis de (M.de Montmollin );

- construire une réflexion sur les liens entre connaissances et action, celle-ci devenant un objet d'étude.
- s'ouvrir aux besoins nés de l'évolution de la population active et du travail et a engagé des dialogues avec les autres disciplines concernées par le travail.
- réussir à être reconnue tant dans les structures de recherche et d'enseignement que dans les entreprises.

A travers cette diversité, on lui reconnaît un caractère spécifique partagé par tous : elle est centrée sur l'analyse du travail en situation et situe les travailleurs comme sujets actifs dans cette analyse.

Le champ de l'ergonomie s'élargit progressivement notamment avec le développement de la "macro-ergonomie" qui sort de l'observation microscopique de la situation de travail et étend son intérêt aux contextes dans lesquels l'activité se met en scène. Les ergonomes parlent dans ce cas des "déterminants larges" de l'activité observée, (Gueslin.P )

## II/ RESULTATS ATTENDUS :

Une meilleure adaptation du travail à l'homme aura ainsi pour résultat au niveau des opérateurs (Ratier C .2000):

- ✓ Une plus grande efficacité de leurs conduites opératoires,
- ✓ Leur satisfaction,
- ✓ Leur confort,
- ✓ Une meilleure santé ;

au niveau de l'entreprise ;

- ✓ L'amélioration de la productivité,
- ✓ La diminution des accidents du travail,
- ✓ La diminution du turn-over.

Le cadre d'analyse pour l'ergonome reste le même : Faciliter le travail avec un moindre coût pour l'opérateur en terme de coût physique et ou mental ,lui donner la possibilité d'innover, dans des conditions de réalisation de sa mission qui lui permettent réellement un moindre cout au travail .

## III : L' ANALYSE DU TRAVAIL EN ERGONOMIE .

La diminution du cout humain au travail et la recherche d'un mieux (bien) être au travail passe nécessairement par l'analyse du travail. Elle reste un élément central dans l'analyse ergonomique. L'ergonomie distingue ainsi deux composantes du travail humain : la tâche et l'activité, c'est-à-dire une distinction entre le travail prescrit -une logique technico-organisationnelle (la tâche : correspondant à ce que l'entreprise attend du travailleur)-, et le travail réel l'homme - correspondant au fonctionnement physiologique, biologique et psychologique de l'Homme-.

Cette distinction constitue un axe central dans l'analyse ergonomique du travail. Elle permet de déceler l'écart entre le travail prescrit c'est-à-dire la tâche et le travail réalisé, c'est-à-dire l'activité réelle et observée.

### III.1.la tâche,

Ombredane et Faverge (1955) faisaient déjà une distinction entre travail prescrit et travail réel. Le travail prescrit correspondant à la consigne plus ou moins explicitement et/ou clairement donné par l'organisation.

L'analyse de la tâche reste fondamentale pour décrire ce qui est attendu du personnel et du travail à accomplir. Elle est utilisée notamment dans :

Pour Leplat J.(1985) la notion de tâche véhicule l'idée de prescription sinon d'obligation. Elle préexiste à l'activité qu'elle vise à orienter et à déterminer de façon plus ou moins complète. Il rejoint en ce sens la définition de Léontiev (qu'il cite) qui définit la tâche « comme un but donné dans des conditions déterminées ».

Guerrin et al(1991) en définissant la situation de travail expliquent la tâche réelle (ou travail réel) comme correspondant à la manière dont l'opérateur pense qu'il agit. La manière dont il agit réellement, c'est son activité. La tâche réelle est donc la représentation que l'utilisateur se fait de son travail .

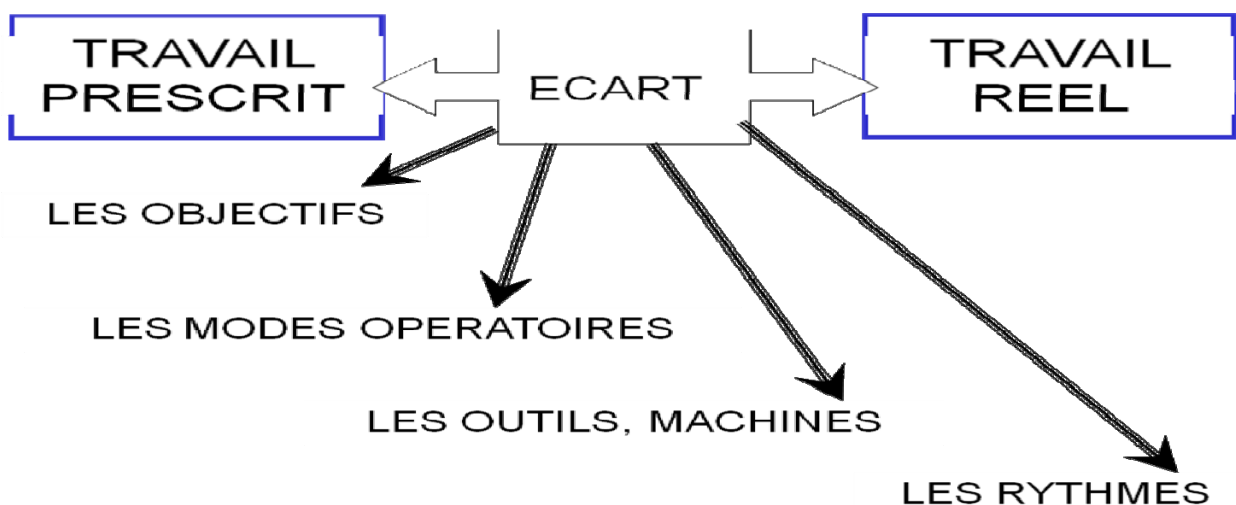
Analyser et évaluer l'activité d'un opérateur revient donc à comprendre comment cet opérateur atteint ou non l'objectif fixé .

### **III.2.L'activité,**

Pour Pinsky et Theureau(1988) l'insistance sur l'activité de l'opérateur est encore plus grande puisque c'est le cours d'action qui doit être seul considéré. Ce cours d'action qui comporte aussi bien l'action sur les commandes que les prises d'information et les communications, doit considérer de façon exhaustive la totalité des activités de travail.

L'activité requiert de la part de l'opérateur un ensemble d'actions coordonnées dans un environnement (équipements, organisation, conditions physiques...) souvent instable. L'activité de l'opérateur se situe donc dans une dynamique d'actions que la tâche ne prévoit pas.

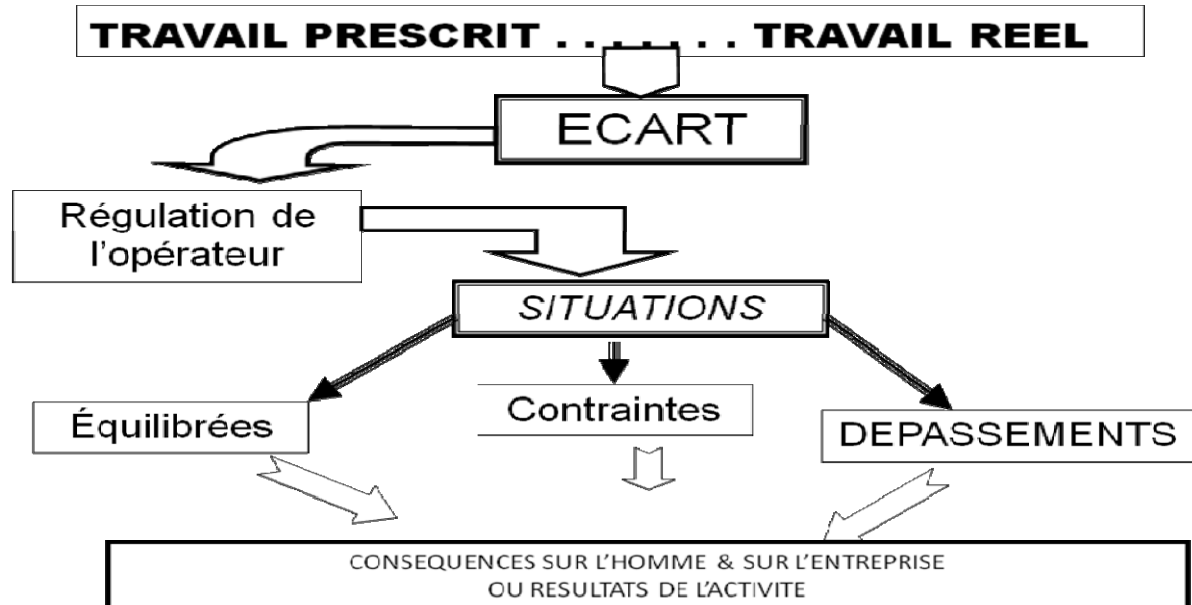
Cette distinction entre tâche et activité est schématisée comme suit :



#### IV : La démarche ergonomique :

Le travail prescrit est donc ce qui est demandé de faire avec des exigences de qualité de rapidité, de délais...

La réponse à ces exigences, dans l'action, constitue l'activité c'est-à-dire le travail réel . C'est dans la perception de ses propres capacités à répondre à ces exigences, dans une variabilité de situations, que se situera un niveau de bien ou de mal être au travail avec des conséquences plus ou moins durables sur l'opérateur.



En adaptant le schéma de Karasek(1990) à notre propos ,cet écart constituée de contraintes et de dépassements est schématisé comme suit :



Cette situation conduit à des inadaptations au travail au malaise et au mal être au travail puis à la démission. Le cout humain provient de ce déséquilibre que la démarche ergonomique permet d'analyser.

#### **IV.1. Causes des couts humains du travail :**

Si nous considérons la situation de travail dans son ensemble , nous observons que le « mal être » au travail provient de causes multiples interférant et agissant à la fois. Sans être exhaustif nous énumérons :

- ✓ Exigences de production : constitué d'objectifs difficiles, et/ou mal définis, ambigus...avec des contraintes de délais de qualité...
- ✓ Insuffisance des moyens mis à disposition –outils de travail-machines ..
- ✓ Organisation de travail /procédures...inadaptées
- ✓ les relations conflictuelles liées :Au fonctionnement, des équipements, à l'organisation du travail
- ✓ Absence ou mauvaise communication entre postes et entre fonctions.
- ✓ Le contenu de travail lui-même (monotonie..) et inintérêt du travail lié a l'exécution des taches répétitives
- ✓ La déconsidération attachée aux postes les moins qualifiés
- ✓ le manque d'autonomie décisionnelle de liberté d'action
- ✓ Le manque d'autonomie décisionnelle de liberté d'action
- ✓ l'incertitude face a l'avenir (sécurité de l'emploi, pouvoir d'achat,..)
- ✓ ....

#### **IV.2 : Conséquences sur l'homme :**

Les conséquences sur l'homme sont diversement appréciées selon la discipline et la spécificité de l'activité. En résumé nous observons, les effets suivants :

- ✓ les lésions et les handicaps dus aux accidents de travail
- ✓ Les maladies professionnelles dues aux facteurs physiques d'ambiances ( bruit, éclairage, température, poussières toxiques
- ✓ La fatigue musculaire liée au travail dynamique /Statique/ aux postures imposées par l'activité,
- ✓ La fatigue mentale liée aux activités perspectives et intellectuelles,
- ✓ Absentéisme
- ✓ Maladies cardio vasculaires
- ✓ Stress
- ✓ ....

### IV.3. l'évaluation des couts humains du travail :

A partir de l'observation de l'activité en situation réelle de travail, l'analyse du travail, permet, selon les caractéristiques de l'activité et de son implantation, une évaluation des couts humains au travail que nous résumons comme suit :

- ✓ Analyse des contraintes objectives du travail. Ces contraintes peuvent être mesurées en termes de bruits, vibrations, températures.. ;) . ces mesures peuvent indiquer objectivement les conditions d'ambiance dans lesquelles le tenant du poste effectue son travail
- ✓ Analyse objectives des effets sur l'organisme des contraintes de travail. Découlant du premier point , ses analyses permettent de recenser les maladies professionnelles, nombre de jours d'arrêts...
- ✓ Analyse objective des résultats de l'activité en termes de rendement réalisé et d'atteinte ou non des objectifs fixes
- ✓ Analyse objective des processus opératoires .Il s'agit dans cette analyse d'observer les gestes et mouvements effectués, les déplacements, les manutentions
- ✓ Les indicateurs sociaux. En termes de conflits , d'absentéismes , de grèves .
- ✓ Analyse qualitative de l'expression du vécu par le travailleur. L'analyse ergonomique ne peut se passer du vécu du travailleur. C'est à travers l'interprétation de son « son vécu » que les résultats de l'analyse ergonomique et les recommandations qui s'en suivent peuvent avoir du sens.

#### **V/ EN CONCLUSION,**

L'évaluation du cout humain et du « bien être au travail » dans les organisations reste complexe,

En considérant que l'entreprise a des objectifs de production, de rentabilité et de pérennité et que l'ergonomie se préoccupe de la santé et de la sécurité du personnel, l'on peut se demander qu'à un niveau donné (mais lequel ?) l'équilibre est rompu entre ces objectifs et « le bien être » du personnel chargé justement d'assurer (parfois d'assumer)cette pérennité. L'analyste pourrait alors être confronté à un dilemme entre d'une part, l'impartialité (analyse et évaluation objective ) des conditions de travail et d'autre part ,la prise en compte de l'activité (d'un cout humain )dans un faisceau de contraintes apparaissant dans une variabilité de situations.

Nous insistons que l'action dans l'évaluation pour l'amélioration des conditions de travail et mieux être au sera nécessairement participative en collaboration avec les acteurs de l'activité concernée.

Par ailleurs l'évaluation et l'amélioration continues des conditions de travail tout en prenant en compte rentabilité et performance devrait conduire à la qualité de la vie au travail dans une perspective de développement durable.

*Dr El Hadi Fasla.  
Maître de conférences.  
Université d'Oran Es Sénia. Algérie.  
Vice président ALGRH  
Laboratoire Education et Développement(LED)  
Manager Cabinet Conseil BCS Group.Oran.  
elhadifasla@yahoo.fr.*

## **VI/ Bibliographie & Documents De Lectures**

- Guerrin.F. Laville .A.et col :1991 :Comprendre le travail pour le transformer.  
.in Pratique de l'Ergonomie /ANACT.
- Gueslin.P. (2002), In Rencontre avec Philippe Geslin THEUREAU J., in  
Rubrique « Rencontres avec l'ergonomie », Bulletin de liaison de la SELF, 127 :  
29-34.
- Lancry De A(2001) in« l'ergonomie en questions » Equipe Ecchat. Faculté de  
philosophie Sciences Humaines et Sociales Université de Picardie Jules Verne.
- Laville.A. :2001 . « Les transformations du travail ,un enjeux pour l'ergonomie » in  
Ecole Pratique des Hautes Etudes. SELF.
- Leplat .J..1985 :Erreur humaine, fiabilité humaine dans le travail .ed Armand  
collin.Paris
- Karasek and Theorell, 1990
- Montmollin.M de (:1987 )Discours sur l'organisation du travail .ed l'Hamattan.  
Paris.
- Ombredane et Faverge J.M. :1955. L'analyse du travail PUF.
- Pinsky et Theureau :1988 :Concevoir pour l'action.Berne.Peter Lang
- Ratier.C :2000 .Démarche en analyse du travail CNRS.
- Wisner A: Wisner. A :1997 .Anthropotechnologie. ed Octarés .Paris