

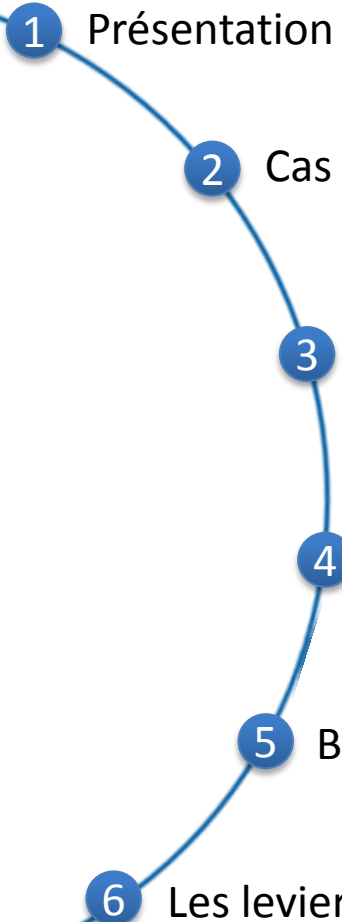
Interroger les TMS sur un poste d'accueil



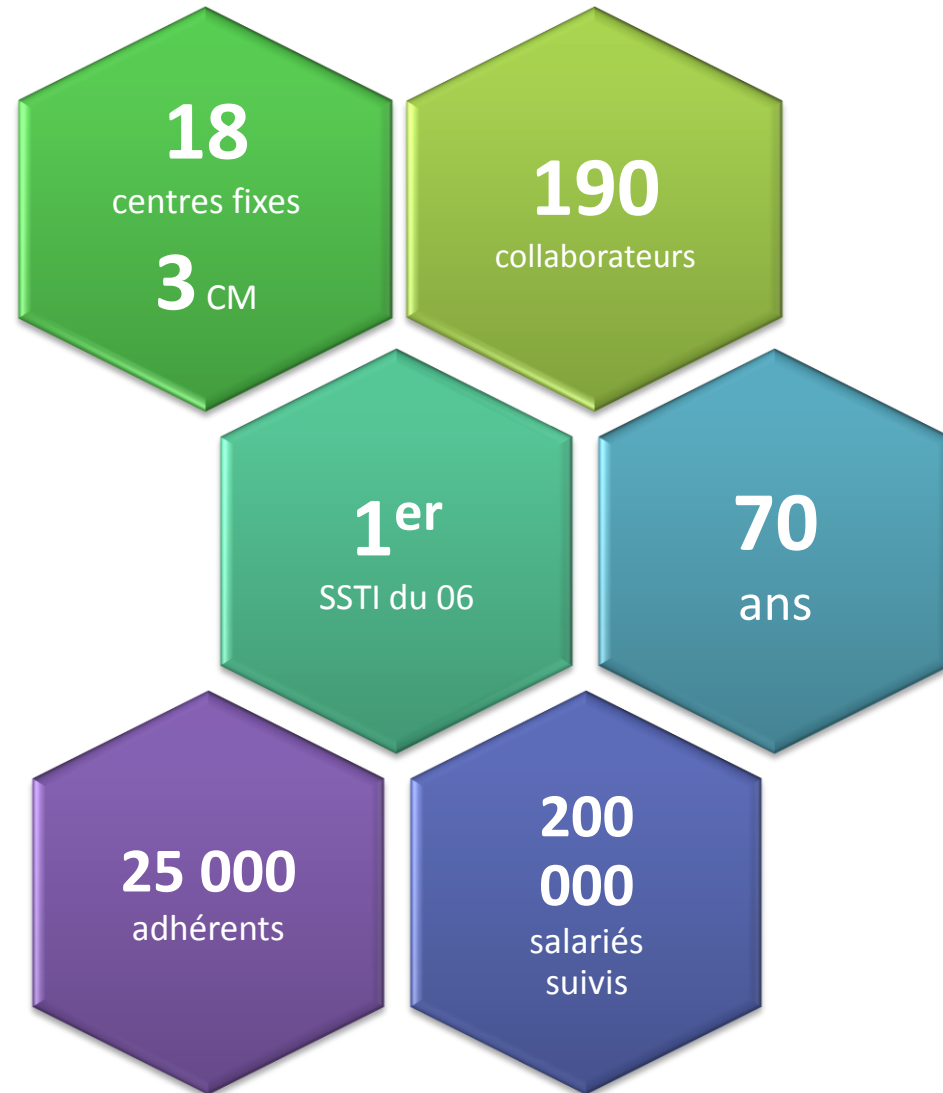
Dans un EHPAD

Levier de prévention de RPS ?

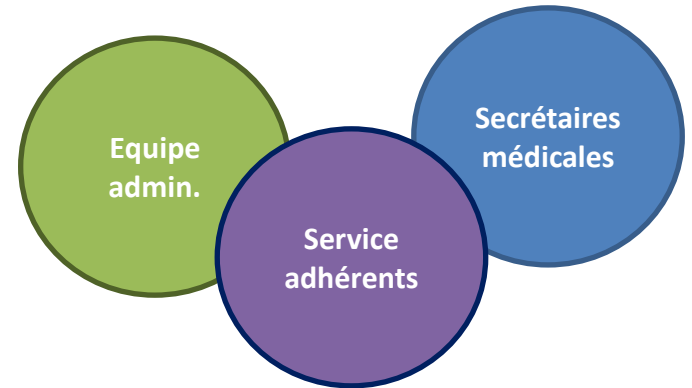


- 
- 1 Présentation AMETRA06
 - 2 Cas présenté : origine de la demande
 - 3 Lien entre TMS et RPS
 - 4 Analyse de la situation de travail étudiée
 - 5 Bilan des actions réalisées
 - 6 Les leviers d'actions

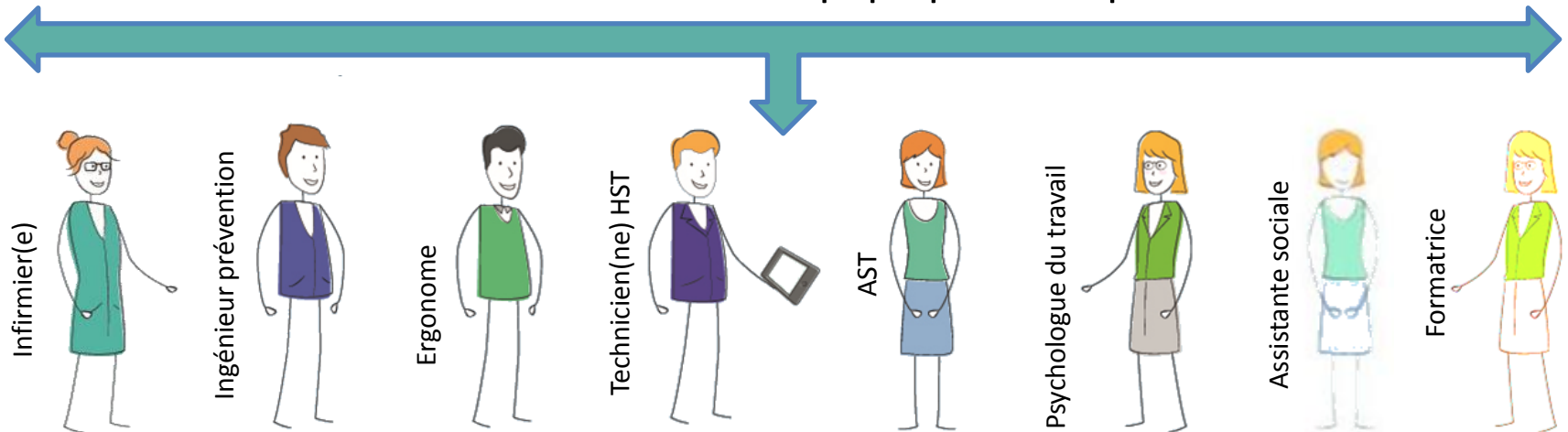
- Service de Santé au travail
(Alpes Maritimes)
- Adhérents : de la TPE à la grosse entreprise
 - Tous secteurs confondus, hors BTP et agriculture
- Missions : de la prévention au maintien dans l'emploi
 - Actions sur le terrain ; individuelles ou collectives
 - Suivi individuel des salariés (médical, social, psychologique)
 - Formations ; sensibilisations
 - Conseil ; Veille sanitaire

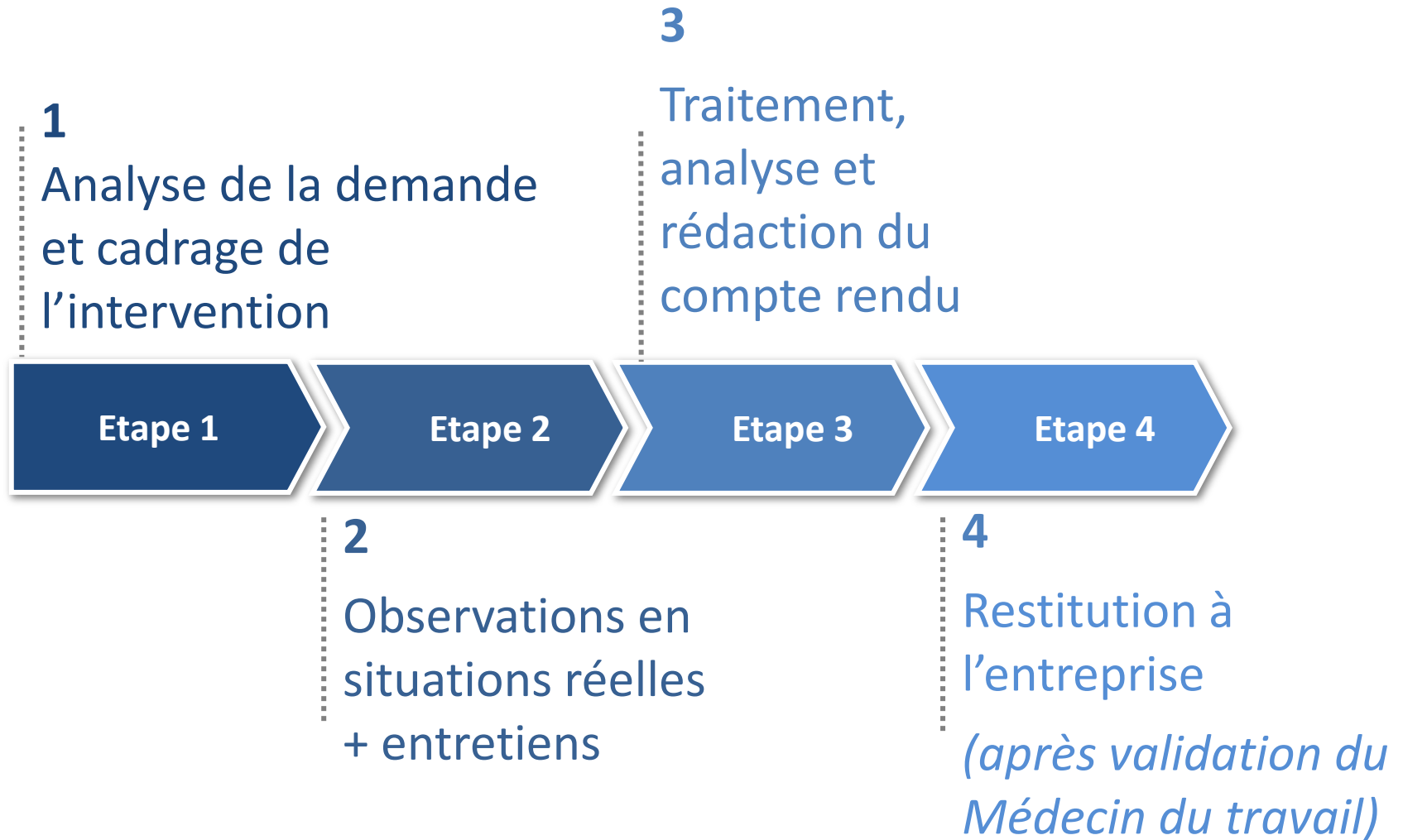


Le médecin du travail est au centre du dispositif de santé au travail



Il anime et coordonne l'équipe pluridisciplinaire





ETAPE 1 : Analyse et cadrage de la demande

- Médecin du travail + employeur
- Plainte de TMS en consultation / salariés de l'accueil
- Volonté de prévention/ correction (*nouvelle direction*)
- Contexte de projet éventuel de travaux touchant le secteur de l'accueil

➔ Objectifs pour l'entreprise :

Attente de conseils / accompagnement

- Réaménager le poste d'accueil, à court terme
- Prévention des TMS
- Identifier les besoins à intégrer au cahier des charges / travaux futurs



Que sont les **Troubles Musculo-Squelettiques (TMS)** ?

Maladies qui affectent les nerfs, muscles, tendons autour des articulations. Certaines d'entre elles peuvent être reconnues en tant que maladie professionnelle.

Exemples :

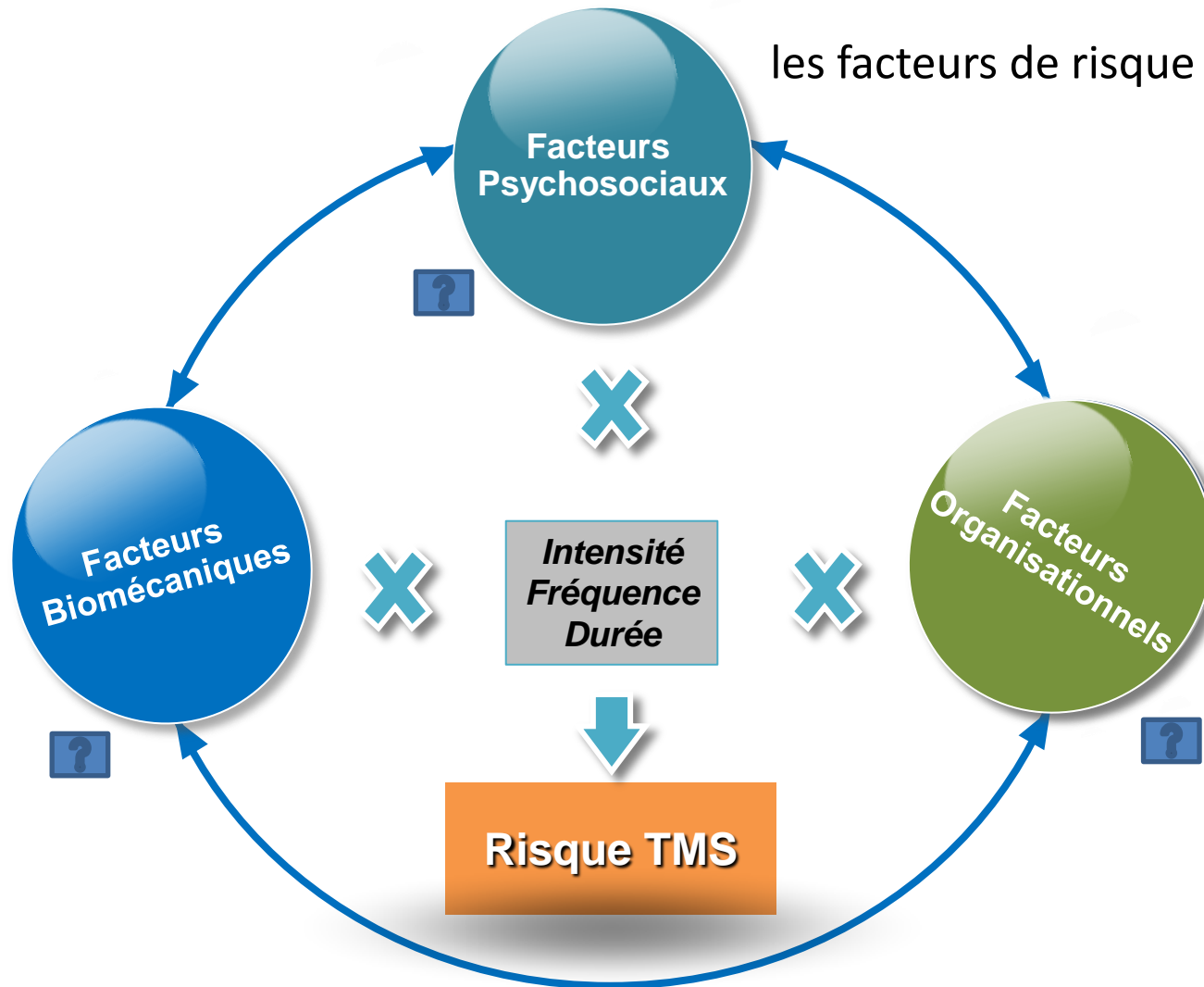
- Canal carpien, tendinites (tableau 57 des MP)
- Lombalgies (tableaux 97 et 98)
- ...



Risque = combinaison de facteurs

TMS :

les facteurs de risque professionnel



La dimension individuelle (taille, expérience, habileté) et les ambiances physiques peuvent également être des facteurs de risque.



RPS



ERGONOME

Objectifs : conseiller, évaluer

Complémentarité → Efficacité



PSYCHOLOGUE

Approche centrée sur le travail réel	Approche centrée sur le ressenti des individus → approche subjective du travail
<ul style="list-style-type: none"> • Entretiens individuels et collectifs • Observations des activités pour objectiver le travail • Recentrer la problématique sur le travail : analyse et reformulation de la demande. 	<ul style="list-style-type: none"> • Entretiens individuels et collectifs • Questionnaires
Vecteur d'entrée = le travail et ses effets sur les individus et l'entreprise	Vecteur d'entrée = les individus et leurs effets sur le travail et l'entreprise

Exemple :

- *Point d'entrée : harcèlement moral ou conflit entre deux personnes*
- *Point de sortie : ERGO la qualité de la production fournie par le service / PSY la gestion des individus*

La fiche de poste « chargé(e) d'accueil et d'administration » définit la mission :

- *Participer à l'accueil physique et téléphonique au sein de la résidence.*
- *Assurer la transmission de l'information et la réalisation des travaux de secrétariat.*



ETAPE 2 : Observations, entretiens

Tâches observées :

Réception résidents, familles, salariés, prestataires externes,...

- Comptabilité, travail sur écran (forte concentration)
- Tâches administratives ;
- Vigilance visuelle et auditive sur les 2 entrées de la résidence ;
- Gestion RH ; assurer le lien dans le collectif de travail ...



ETAPE 2 : Observations, entretiens

Contraintes identifiées :

- Manque de profondeur /poste de travail sur écran : pas d'espace pour poser documents et avant-bras ; pas d'ajustements /position écran ;
- Combiné téléphone sans fil coincé/ creux épaule
- Commande « ouverture porte » éloignée du poste
- Ambiance lumineuse au-dessus du niveau recommandé (650 à 1000 Lux), reflets sur écrans
- Siège inadapté (mobilité réduite, réglages insuffisants)




ETAPE 2 : Observations, entretiens

Ressources et stratégies développées :

- La distribution du courrier aux résidents ;
- Utilisation du bureau du Directeur adjoint en son absence
- Relais fluide entre les 2 salariées affectées à l'accueil, sans se croiser au poste (bonne entente, partage de valeurs communes) → Soutien du Collectif de travail



ETAPE 3 : Traitement, Analyse des données

- Poste de travail conçu pour des tâches simples d'accueil physique et une saisie /clavier de courte durée
 - L'accueil est un pivot de la gestion de l'établissement ; Plaque tournante des transmissions écrites et orales 24/24 h
 - Rôle de régulateur de la charge de travail de l'équipe de direction
- ➔ La configuration physique du poste est inadaptée aux besoins de l'activité ==> augmentation de la charge physique et mentale
- ➔ Les missions réalisées au poste imposent une adaptation importante des salariés, favorisant TMS ...etRPS ?
- ➔ Les conditions requises pour réaliser le travail sont listées pour évaluer les marges de manœuvre. 

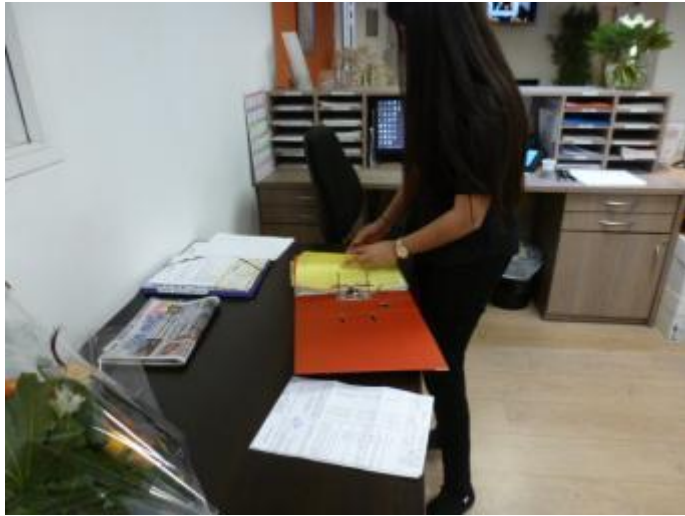
- L'espace disponible est sous-exploité ;
 - Les besoins du travail sont identifiés ;
 - L'employeur dispose des ressources nécessaires ;
- ==> **Réaménagement possible**

Objectif : optimiser les conditions physiques des tâches et des transmissions écrites et orales

Test effectué sur place : simulation d'aménagement avec ressources présentes
mobilier + équipe (associée aux réflexions)



Avant - Après Modifications effectuées

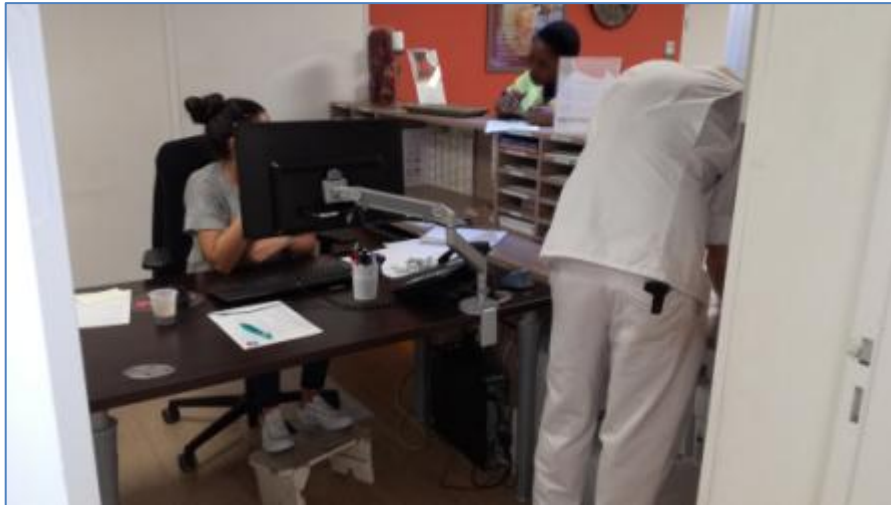


AVANT

APRES

Le poste a été aménagé de façon à faciliter :

- ✓ les tâches de concentration sur écran ;
- ✓ les régulations au sein du collectif de travail ;
- ✓ l'adaptation du poste de travail sur écran aux besoins individuels
- ✓ une vigilance visuelle sur les 2 entrées

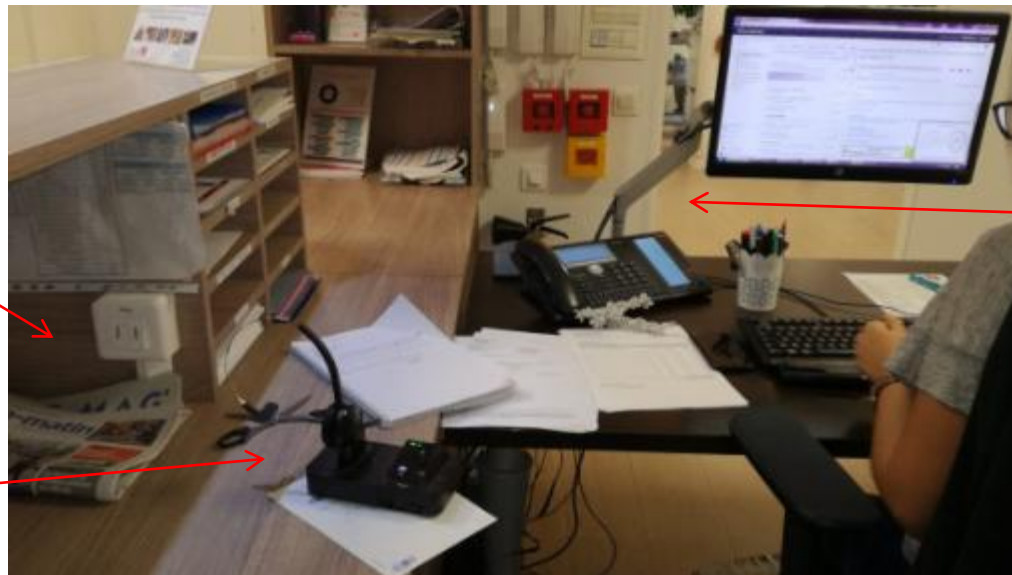


Ressources mobilisées pour aménager le poste :

- Matériel :
 - ❖ utilisation du mobilier présent,
 - ❖ achat casque téléphonique, bras articulé pour écran,
 - ❖ déplacement commande ouverture de porte
- Equipe technique interne : déplacer prises, mobilier,...

Commande
d'ouverture de
porte

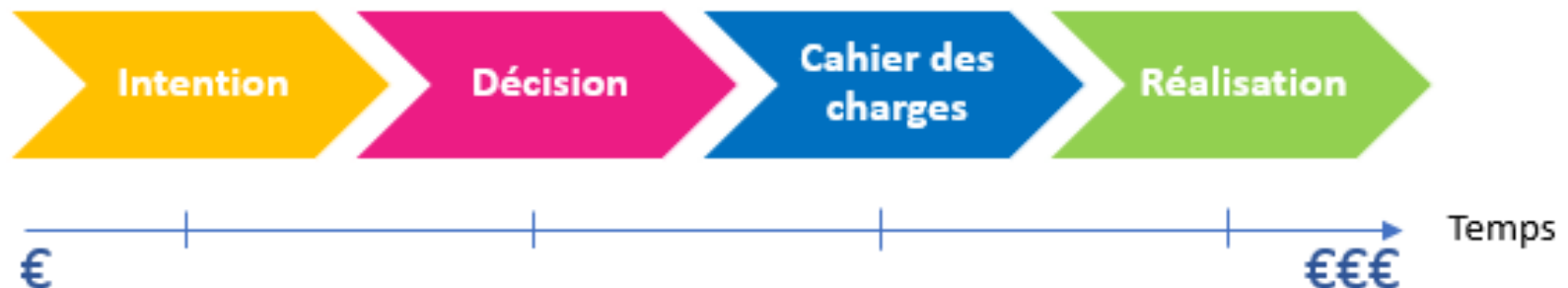
Casque
téléphonique
sans fil



Bras articulé
pour écran

ETAPE 4 : Restitution à l'entreprise

- De nombreuses recommandations ont été retenues par la direction
- Grande réactivité dans la mise en œuvre des actions
- Satisfaction exprimée par les salariés, la direction ;
- Sensibilisation appréciée sur le besoin d'anticiper le cahier des charges de tout nouveau projet touchant aux situations de travail (*projet global, sous forte contrainte*)



- Objectiver ce que demande le travail
- En entrant par une approche « TMS », aborder les facteurs du RPS...
- Démarche d'observation de l'objet « TRAVAIL » complémentaire de l'objet « INDIVIDU »
- Mise en lumière des **facteurs de ressource** autant que des **facteurs de risque**



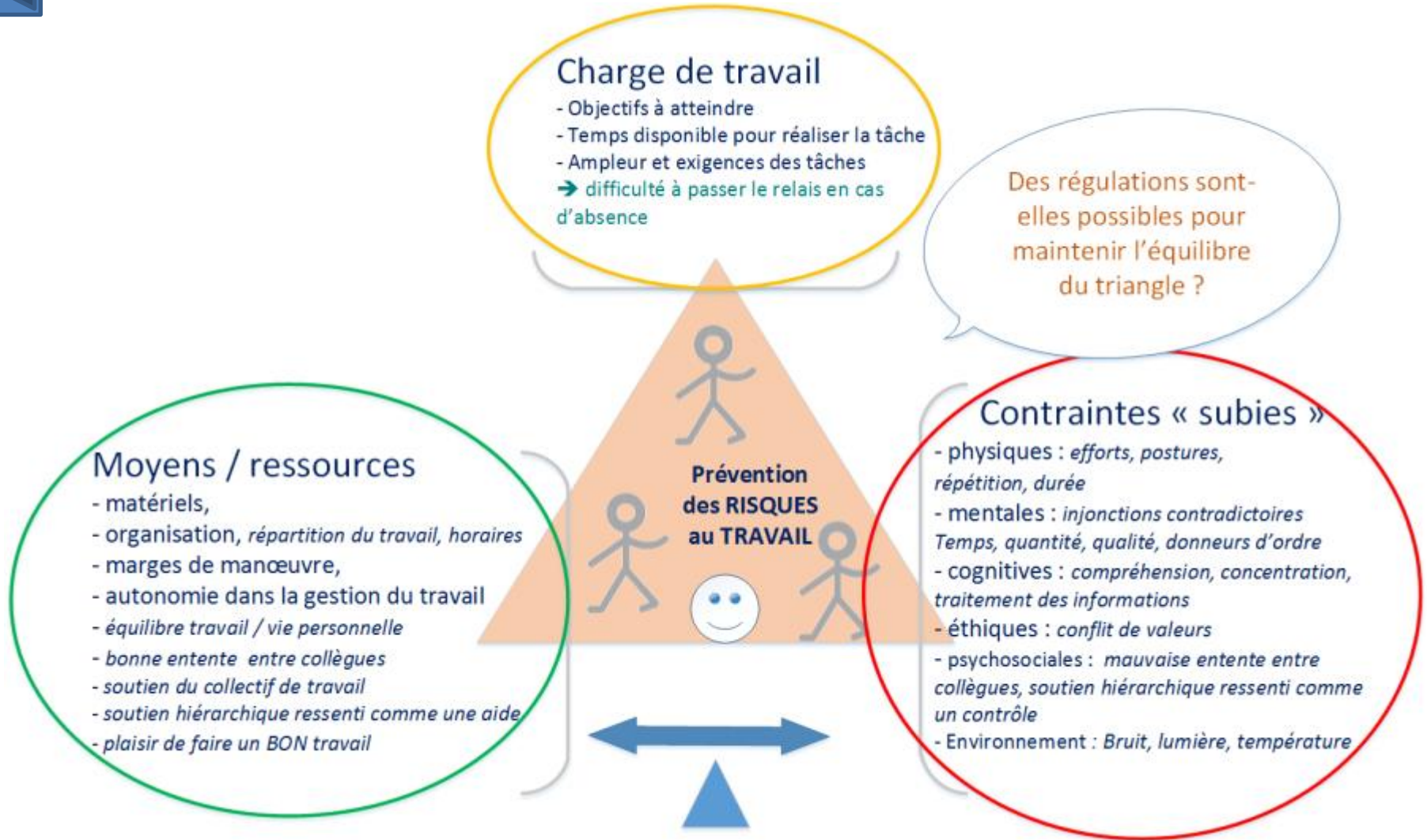
- ➔ Dans ce cas concret, le **collectif de travail** est une ressource essentielle pour réaliser le travail
- ➔ Considérer les conditions nécessaires à son maintien/développement

La prévention des TMS prévient aussi les RPS



Déterminants de toute situation de travail

Recherche de pistes d'amélioration



Où trouver un ergonome ?

- Dans votre service de santé au travail
(intégré dans les cotisations, mutualisé pour tous les adhérents)
→ *suivi dans le temps pour orienter les actions, proximité, réactivité relative*
- Les cabinets de consultants
- Listes :
 - ✓ La CARSAT / Réseau TMS PACA
 - ✓ L'Agefiph



Guide pour les préventeurs



Guide pour les employeurs et concepteurs



<https://www.presanse-pacacorse.org/a/51/le-reseau-des-ergonomes-des-sist-paca-corse/>

Conception des lieux & des situations de travail (CLST)

«Avec votre SSTI, gagnez sur tous les plans !»

DÉMARCHE ERGONOMIQUE

Document élaboré par : Stéphanie Renault (EPRCS), Violaine Sotin (ARCS), Marie Rodriguez et Delphine Fleur (ARCS/ARCS), Cyril Marie (ARCS/ARCS), Catherine Gallez (ARCS/ARCS)

DES PROJETS VARIÉS EN CLST

- Nouveaux chantiers de construction / réhabilitation
- Intégration d'un collaborateur
- Création de locaux ou de logements
- Acquisition d'un nouveau matériel
- Accès (PMR) garages à mobilité réduite
- ...

DES ORIGINES DIFFÉRENTES

- Changement de process
- Evolution technologique
- Ergonomie représentative
- Problématique sociale ou civile
- Développement de l'entreprise
- ...

CE QUE VOUS POUVEZ GAGNER EN SOLICITANT (UNE) ERGONOME

Dans tous les cas, l'ergonome accompagne l'activité et l'entreprise durable.

LE SERVICE DE SANTÉ AU TRAVAIL, INTER-ENTREPRISES (SSTI)

- Actions de santé en entreprise
- Surveillance de l'état de santé des salariés
- Conseil auprès des employeurs et salariés
- Traçabilité de votre sanitaire

L'ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE

La Médecine du Travail anime et coordonne l'équipe pluridisciplinaire.

SPÉCIFICITÉS D'UNE(E) ERGONOME EN SSTI

Prévention	Santé	Médecine du Travail
<ul style="list-style-type: none"> • Appréhension des risques • Conception des postes de travail • Conception des environnements de travail 	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnostic des troubles • Prise en charge des troubles • Suivi des troubles 	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnostic des troubles • Prise en charge des troubles • Suivi des troubles

COMMENT BÉNÉFICIER DE CETTE PRESTATION ?

Vous pouvez faire appel à votre SSTI ou à un(e) ergonomiste pour vous proposer un accompagnement sur-mesure.

PRINCIPAUX ÉLÉMENTS CONSIDÉRÉS PAR L'ERGONOME

- IMPLANTATION DES LOCAUX :**
 - ✓ Choisir l'emplacement au fonction de l'activité
 - ✓ Prévoir et adapter les accès, etc.
- FLUX INTERNES/EXTERNIS :**
 - ✓ Déterminer les flux et les points d'interconnexion
 - ✓ Limiter les congestions, les encombrements
 - ✓ Respecter la réglementation (PMR)
 - ✓ Optimiser les flux, etc.
- ÉCHANGE/COMMUNICATION :**
 - ✓ Favoriser les liens entre les collaborateurs
 - ✓ Prévoir les points de contact, etc.
- ENVIRONNEMENT PSYCHOSOCIAL :**
 - ✓ Connaître le site de travail (matériels, stationnement, voirie, etc.)
 - ✓ Analyser le climat organisationnel
 - ✓ Favoriser le collectif de travail, etc.
- MATÉRIEL :**
 - ✓ Faire l'état des lieux des matériels
 - ✓ Prévoir les besoins, etc. et ARCS/ARCS, Internet, etc.
- AMÉNAGES PHYSIQUES :**
 - ✓ Comparativement l'éclairage, la température, l'humidité, etc.
 - ✓ Choisir les flux et les accès pour les salariés
 - ✓ Adapter le bruit et la qualité de l'air, etc.
- SANS OUBLIER :**
 - ✓ La maintenance et l'entretien, l'évacuation des déchets, les consignes, l'organisation de l'activité pendant le projet, l'accompagnement de l'installation de l'activité, etc.

Présanse - service santé au travail - inter-entreprises de la région PACA

LES 3 COMPOSANTES DE LA DÉMARCHE

CE QUE VOUS POUVEZ ÉVITER

- Surcoûts
- Retard de la performance
- Inadéquation entre l'activité et les locaux
- Impact sur le santé physique et mentale des salariés
- L'aggravation de l'écart de l'entreprise

<https://www.presanse-pacacorse.org/f/ressources/1137/fiche/>

MERCI DE
VOTRE ATTENTION

