

Comment réduire les risques psychosociaux dans le cadre d'une démarche en ergonomie ?

Julio Silva, M. Sc. ergonomie

Ergonome, Service Prévention des groupes prioritaires CNESST

Programme régional des services de santé au travail

Direction régionale de santé publique

AQHSST

Le 12 mai 2023

OBJECTIFS

- Comprendre le travail de l'ergonome
- Comprendre le lien entre les troubles musculosquelettiques et les risques psychosociaux
- Présenter des outils d'évaluation TMS-RPS utilisés dans le cadre d'interventions SAT-Mtl
- Identifier les avantages d'évaluer simultanément les TMS et les RPS
- Présenter des exemples concrets du terrain

L'ERGONOMIE

Définition et démarche

DÉMARCHE D'INTERVENTION EN ERGONOMIE

Définition

Étymologie : *ergon* (travail) et *nomos* (loi), et signifie « science du travail »

- **Discipline scientifique**

- Compréhension fondamentale des interactions entre les humains et les autres composantes d'un système
- Principes théoriques, données et méthodes
- Optimisation du bien-être et de la performance

- **Les ergonomes contribuent à...**

- la planification,
- la conception,
- l'évaluation des tâches, des emplois, des produits, des organisations, des environnements et des systèmes,
- l'adéquation avec les besoins des capacités et des limites des personnes.



LES PRINCIPAUX CHAMPS D'INTERVENTION EN ERGONOMIE



- **Ergonomie physique**

- Prévention des troubles musculosquelettiques
- Caractéristiques anatomiques, anthropométriques, physiologiques et biomécaniques



- **Ergonomie cognitive**

- Charge mentale, la prise de décision, l'interaction homme-machine, la fiabilité humaine
- Effets sur les interactions entre les personnes et d'autres composantes d'un système



- **Ergonomie organisationnelle**

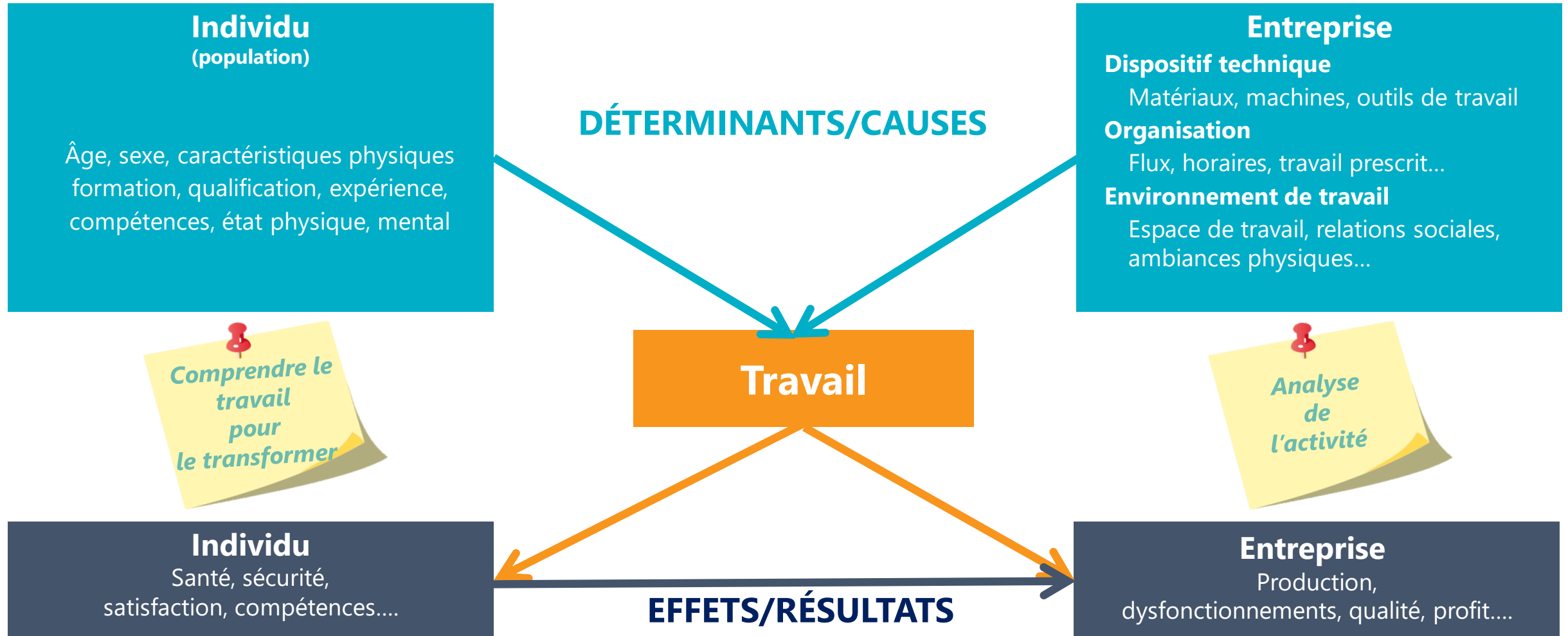
- Organisation de travail (l'autonomie, la charge de travail, la communication, la reconnaissance, le soutien, les relations sociales, etc.)
- Les conditions d'emploi

**ANALYSE
DE
L'ACTIVITE**



DÉMARCHE D'INTERVENTION EN ERGONOMIE

Démarche systémique, participative et itérative

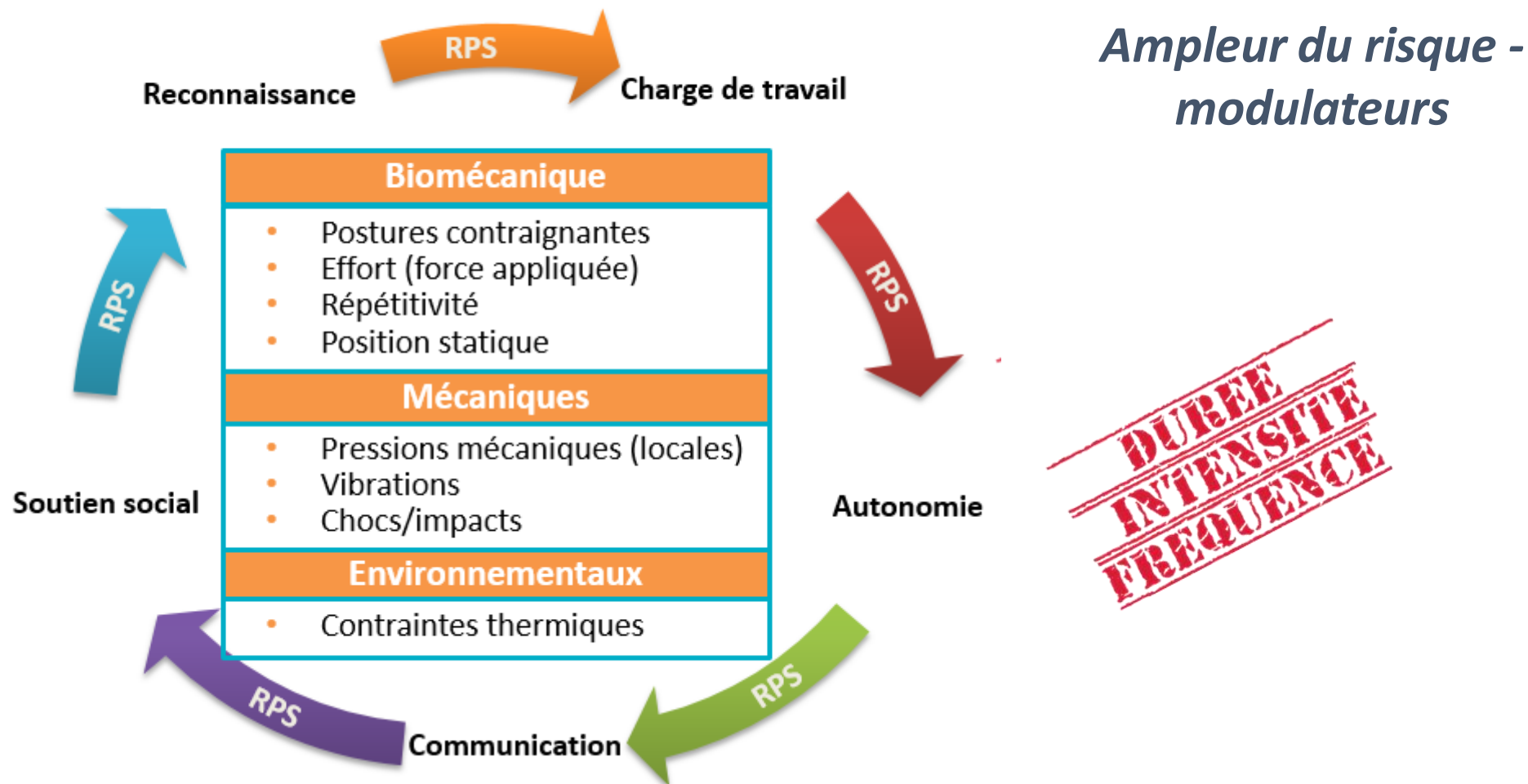


PRÉVENTION DES RISQUES DE TROUBLES MUSCULOSQUELETTIQUES - TMS

Définition et prise en charge du risque en SAT

LES TROUBLES MUSCULOSQUELETTIQUES - TMS

Facteurs de risques



Démarche d'intervention en ergonomie

Analyse de l'activité : quelles méthodes ? quels outils ?

- Recherche de données de l'entreprise



- Entrevues sur le poste de travail



- Observations



- Analyse de données



- Validation des analyses auprès des travailleurs



**ANALYSE
DE
L'ACTIVITE**

DÉMARCHE D'INTERVENTION EN ERGONOMIE

Travail prescrit -vs- le travail réel

**ANALYSE
DE
L'ACTIVITE**



Le travail réel n'est jamais réductible au travail prescrit.

Québec 

LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX - RPS

Définition

LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX AU TRAVAIL – RPS

Définition

« Facteurs qui sont liés à l'organisation du travail, aux pratiques de gestion, aux conditions d'emploi et aux relations sociales et qui augmentent la probabilité d'engendrer des effets néfastes sur la santé physique et psychologique des personnes exposées. »

Source : INSPQ, Grille d'identification de risques psychosociaux au travail (2016)

La définition proposée est adaptée de la définition du Collège français d'expertise (rapport Gollac), de celle de l'Agence européenne pour la santé et la sécurité au travail ainsi que du *Guide de gestion des risques* de l'INSPQ.

LES NIVEAUX DE PRÉVENTION

- Centrée sur l'**individu**.
- Se centre sur le **traitement des conséquences et/ou des «dommages»**.

- S'adresse aux individus
- Se centre sur la **gestion** ou le soulagement des **symptômes**.

- Accent sur l'organisation et l'environnement du travail.
- Se centre sur la **mise en place de mesure organisationnelles et l'élimination à la source**

Prévention
tertiaire

Prévention
secondaire

Prévention primaire

LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX DU TRAVAIL - RPS

Principaux facteurs organisationnels et psychosociaux

Composants clés de l'organisation du travail



Charge de travail



Reconnaissance
au travail



Communication/Information



Autonomie
décisionnelle

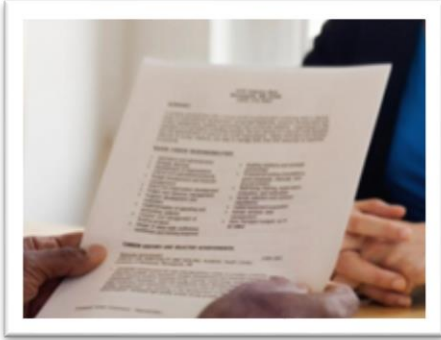


Soutien social du superviseur
et des collègues

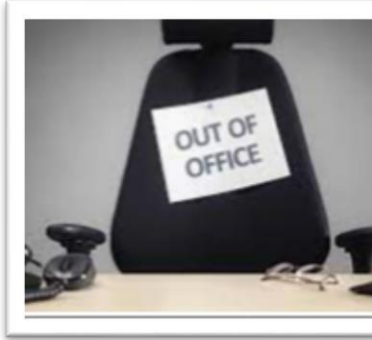
LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX DU TRAVAIL - RPS

Principaux facteurs organisationnels et psychosociaux

Contexte de travail et mesures de prévention en place



Contexte
de travail et d'emploi



Absentéisme
et présentisme



Activités ou politique
de santé au travail



Activités ou politique
contre la violence
et le harcèlement



Activités ou politique
de retour au travail



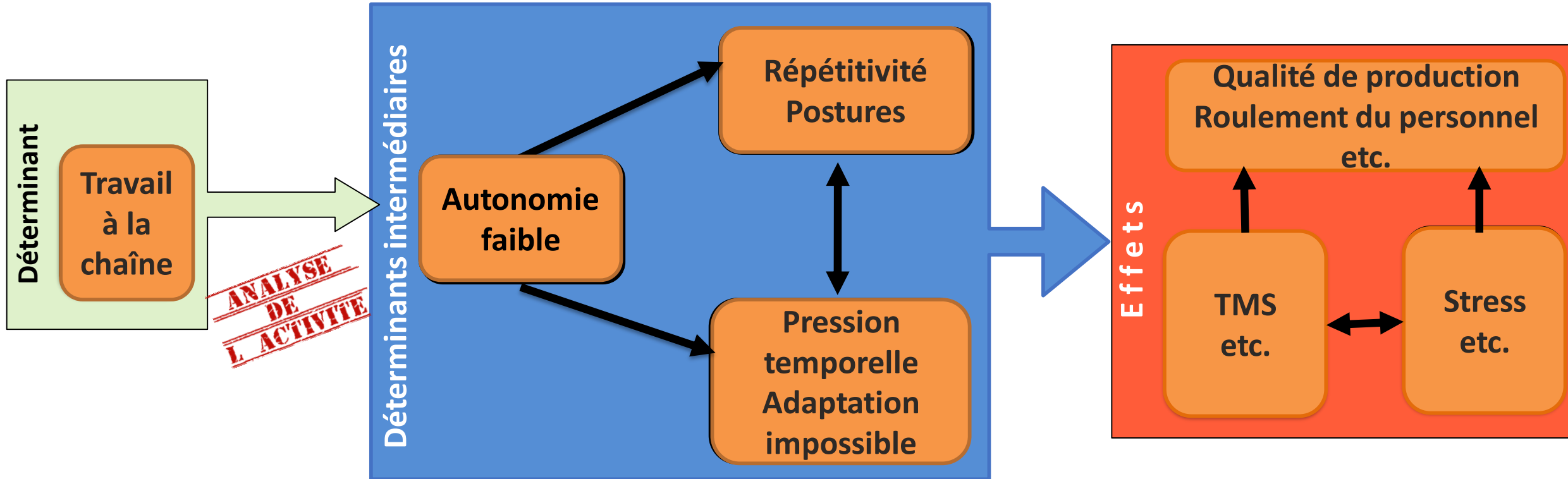
Activités ou politique
de conciliation
travail-vie personnelle

BOÎTE À OUTILS DE L'ERGONOME POUR IDENTIFIER LES RPS

- Algorithme d'évaluation des contraintes du travail associées aux TMS
- Outil d'évaluation de l'INSPQ
- Questionnaire adapté au milieu de travail
- Canevas d'entretien du projet pilote TMS-RPS du RSPSAT
- Argumentaire sur le lien TMS et RPS
- Session d'information sur les RPS

L'APPROCHE ERGONOMIQUE DES RPS, CONCRÈTEMENT

Exemple de l'autonomie

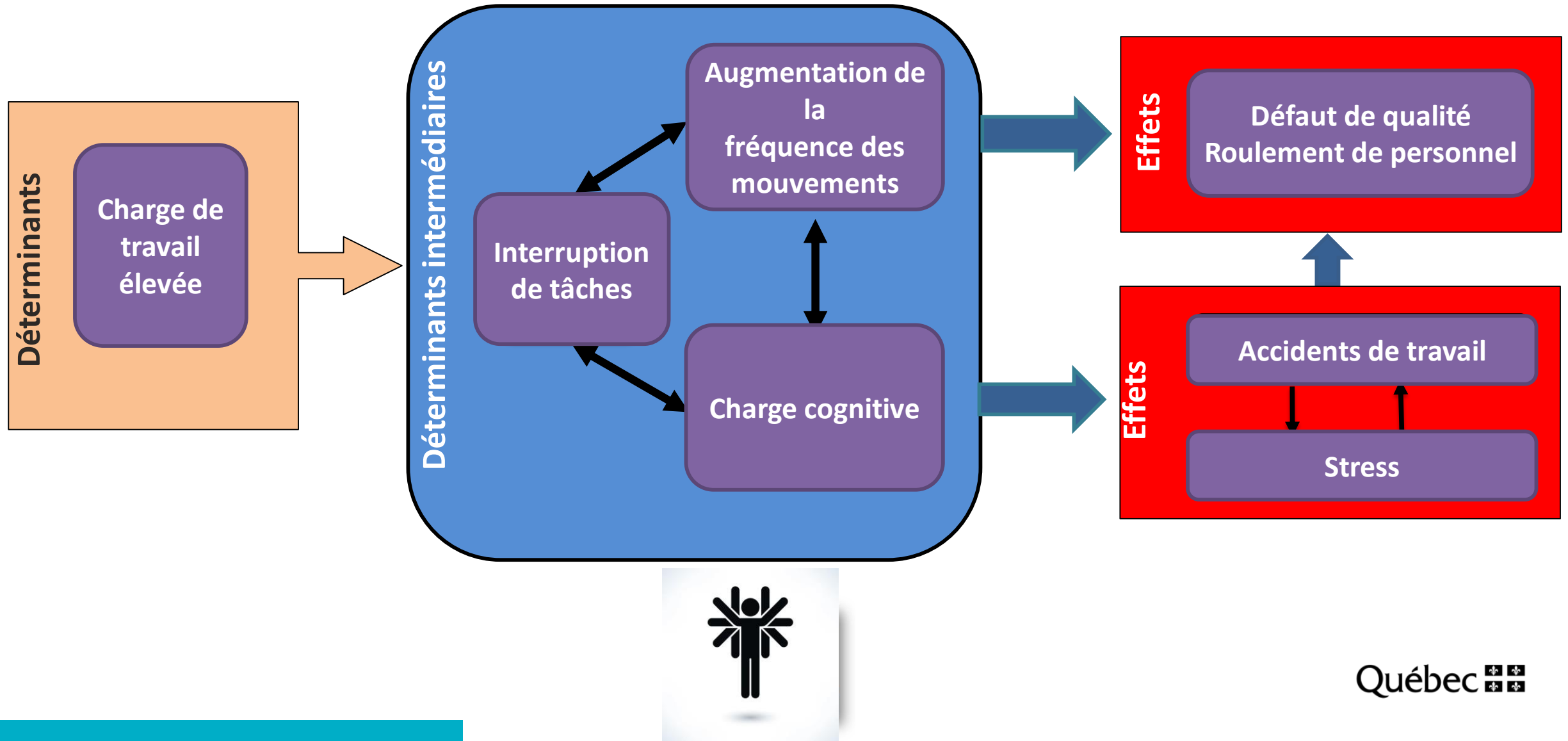


EXEMPLES DU TERRAIN POUR LA CHARGE DE TRAVAIL

- Fabrication des produits minéraux non-métalliques
 - Département de carton
 - Une ligne de produits non automatisés (des tâches répétitives pour l'assemblage de partitions/*liners*) - vs - une ligne automatisée
 - Beaucoup de surveillance simultanée des machines
 - Sentiment de perte de temps avec peu de valeur ajoutée
 - Surcharge physique : facteurs de risque de TMS
 - Détresse psychologique
 - Manque d'outils (lacunes dans les moyens de faire son travail)

EXEMPLE CONCRET

DES EFFETS D'UNE CHARGE DE TRAVAIL ÉLEVÉE

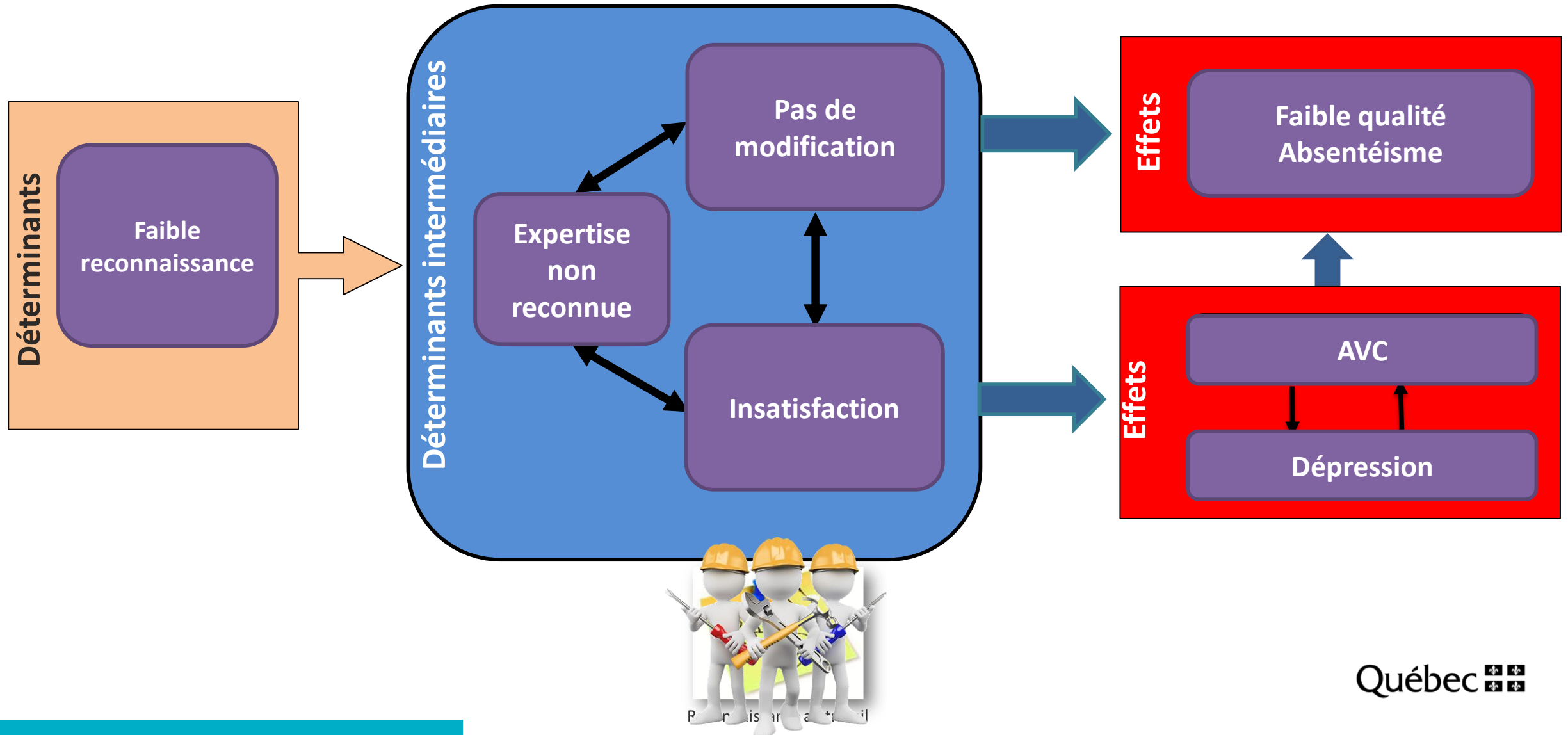


EXEMPLES DU TERRAIN SUR LA CHARGE DE TRAVAIL

- Fabrication du caoutchouc et des produits en matière plastique
 - Département d'extrusion
 - Charge physique – déplacements – mesure quantitative : podomètres
 - Charge cognitive – prise de décision, surveillance simultanée et exigences élevées de la quantité et de la qualité des produits (incompatibilité) - mesure qualitative : questionnaire RPS, entrevue, observations.
- Fabrication des produits minéraux non-métalliques
 - Département de carton
 - Charge physique – déplacements et manque de personnel – mesure quantitative : podomètres et échelle de Borg
 - Charge cognitive – surveillance de machines, qualité du produits - mesure qualitative : questionnaire RPS, entrevue, observations.

EXEMPLE CONCRET

DES EFFETS DE LA FAIBLE RECONNAISSANCE



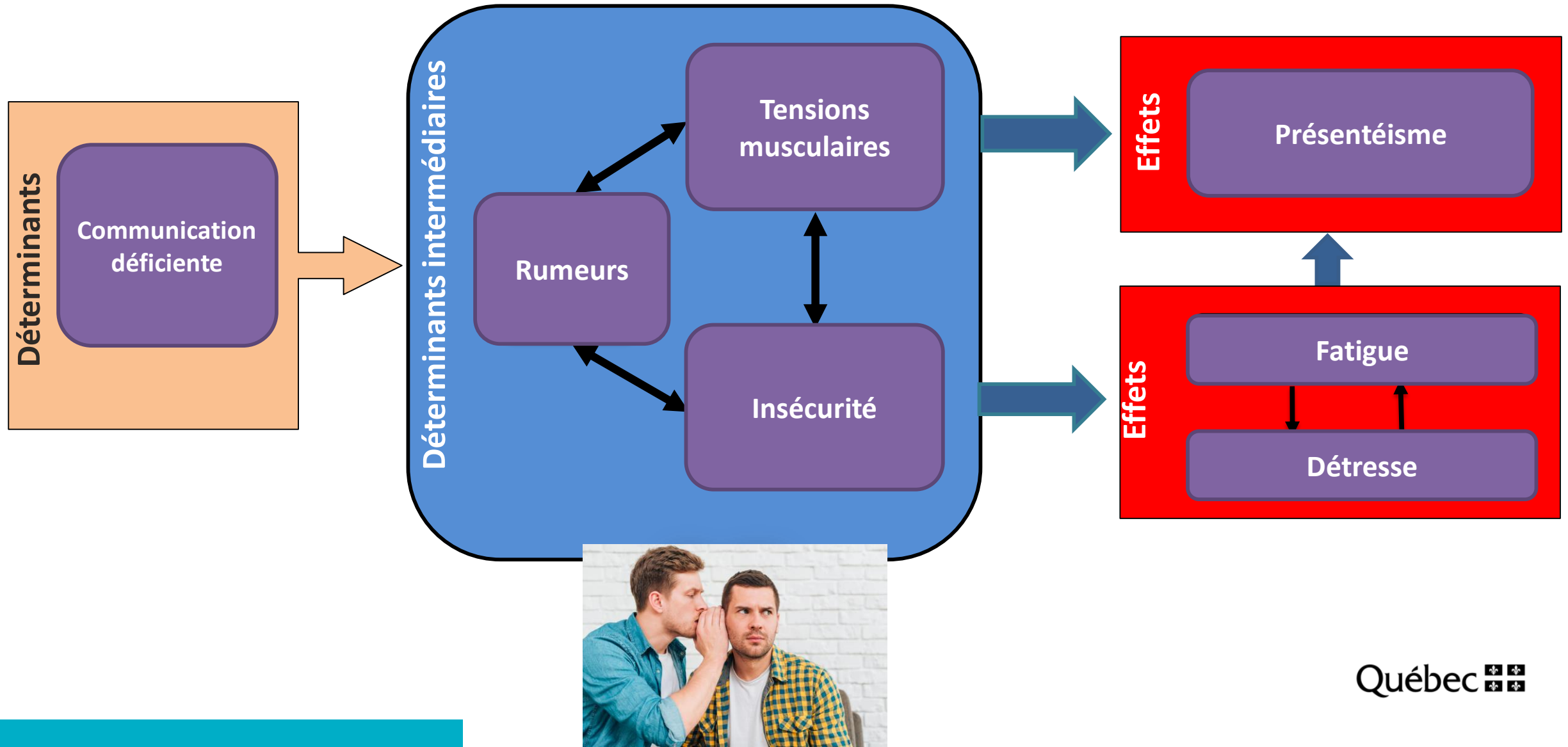
EXEMPLES POSITIFS

DU TERRAIN SUR LA RECONNAISSANCE

- Fabrication d'équipement de transport
 - Usine en général
 - Reconnaissance envers le gestionnaire – nouvelle culture SST basée sur l'écoute – témoignages des employés
 - Reconnaissance envers les employés : participation des employés aux réunions et aux prises de décisions. Participation des employés aux différents comités d'amélioration continue.
- Fabrication du caoutchouc et des produits en matière plastique
 - Gestion
 - Démarche visant reconnaître les efforts des employés : nouvelle direction basée sur une communication ouverte.

EXEMPLE CONCRET

DES EFFETS DE LA COMMUNICATION DÉFICIENTE



EXEMPLES DU TERRAIN DANS L'IDENTIFICATION DE LACUNES EN MATIÈRE DE COMMUNICATION/FORMATION

- Fabrication de produits en métal
 - Deux département (soudage et ébavurage)
 - Déménagement d'un poste sans consultation des employés interpelés
 - Exposition aux agresseurs
- Fabrication de produits en métal
 - Employés de la maintenance
 - Invitation à une formation à la dernière minute (la journée même)
 - Gestionnaire SST : haut taux de roulement
- Entreprises en général lors de la gestion des éclosions
 - Plusieurs départements
 - Gestion d'une éclosion sans partager l'information utile avec les employés

AVANTAGES D'ÉVALUER SIMULTANÉMENT LES TMS ET LES RPS

- ***Avantages stratégiques***
 - Ils permettent d'intégrer les RPS au PSSE dans le plan d'action pour prévenir les TMS
 - Ils permettent de mobiliser l'employeur avec les coûts (TMS, productivité, roulement, etc.)
- ***Changement des représentations***
 - L'employeur comprend mieux la réalité des travailleurs
- ***Participation des travailleurs***
 - Une identification des déterminants organisationnels permet une participation optimale des travailleurs dans la recherche de pistes de solution
- ***Efficiences***
 - Les recommandations sont plus efficaces pour prévenir les RPS et les TMS simultanément

MÉDIAGRAPHIE

- ARAUZ, Maria, Yamina OULHACI et Mariève PELLETIER. *Projet d'expérimentation en santé au travail pour la réduction des troubles musculosquelettiques par une action sur les contraintes organisationnelles et psychosociales du travail. Rapport d'évaluation de l'implantation*. Montréal, 2022. En ligne :
https://santemontreal.qc.ca/fileadmin/user_upload/Uploads/tx_asssmpublications/pdf/publications/978-2-550-91537-9_projet_d_experimentation_en_sante_au_travail_pour_la_reduction.pdf
- BELLEMARE, Marie, Denys DENIS, Daniel IMBEAU, Élise LEDOUX, Marie ST-VINCENT et Nicole VÉZINA, *L'intervention en ergonomie*, Montréal, Éditions MultiMondes, 2011, en ligne :
<https://editionsmultimondes.com/livre/l-intervention-en-ergonomie/>.
- DENIS, Denys, Alain DELISLE, Maud GONELLA, Monique LORTIE, André PLAMONDON, Marie ST-VINCENT et Jacques TARDIF, « Programme de formation participative en manutention manuelle : Fondements théoriques et approche proposée », Montréal, Institut de recherche robert-sauvé en santé et en sécurité du travail (IRSST), avril 2011, Collections de BAnQ, en ligne :
<https://numerique.banq.qc.ca/patrimoine/details/52327/2048045>.

MÉDIAGRAPHIE

- INSTITUT NATIONAL DE SANTÉ PUBLIQUE DU QUÉBEC (INSPQ), *Recueil de fiches portant sur les indicateurs de la Grille d'identification de risques psychosociaux du travail*, mise à jour 2022, en ligne : <https://www.inspq.qc.ca/recueil-de-fiches-portant-sur-les-indicateurs-de-la-grille-d-identification-de-risques-psychosociaux-du-travail>.
- INSTITUT NATIONAL DE SANTÉ PUBLIQUE DU QUÉBEC (INSPQ), *Formation en ligne sur les risques psychosociaux au travail*, 8 mars 2017, en ligne : <https://www.inspq.qc.ca/nouvelles/formation-en-ligne-sur-les-risques-psychosociaux-au-travail>.
- INSTITUT NATIONAL DE SANTÉ PUBLIQUE DU QUÉBEC (INSPQ), *Contraintes du travail associées aux troubles musculosquelettiques – Guide d'utilisation pour une évaluation rapide et approfondie*, 5 octobre 2021, en ligne : <https://www.inspq.qc.ca/publications/2796-contraintes-travail-tms-guide-approfondi>.
- INSTITUT NATIONAL DE SANTÉ PUBLIQUE DU QUÉBEC (INSPQ), *Les déterminants de la détresse psychologique élevée liée au travail : résultats de l'Enquête québécoise sur la santé de la population, 2014-2015*, 19 octobre 2022, en ligne : <https://www.inspq.qc.ca/publications/3246>.

MÉDIAGRAPHIE

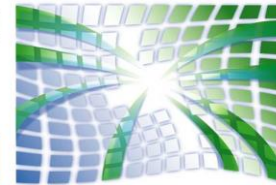
- INSTITUT DE RECHERCHE ROBERT-SAUVÉ EN SANTÉ ET EN SÉCURITÉ DU TRAVAIL (IRSST), *Questionnaire sur la santé musculo-squelettique des travailleurs*, août 2011, en ligne : <https://www.irsst.qc.ca/media/documents/PubIRSST/RG1-270.pdf?v=2019-05-17>.
- LAMARRE, Geneviève, *Intervenir pour transformer les milieux de travail : Démarche d'intervention des ergonomes en Santé au travail pour la prévention du risque TMS*, Réseau de santé publique en santé du travail, mise à jour 17 octobre 2019.
- RÉSEAU DE SANTÉ PUBLIQUE EN SANTÉ DU TRAVAIL, *Projet d'expérimentation en santé au travail pour la réduction des troubles musculosquelettiques par une action sur les contraintes organisationnelles et psychosociales : cartable d'outils*, mise à jour novembre 2018.

MERCI

Le CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal
est un établissement membre du

Pour des milieux de travail en santé

**Réseau de santé publique
en santé au travail**

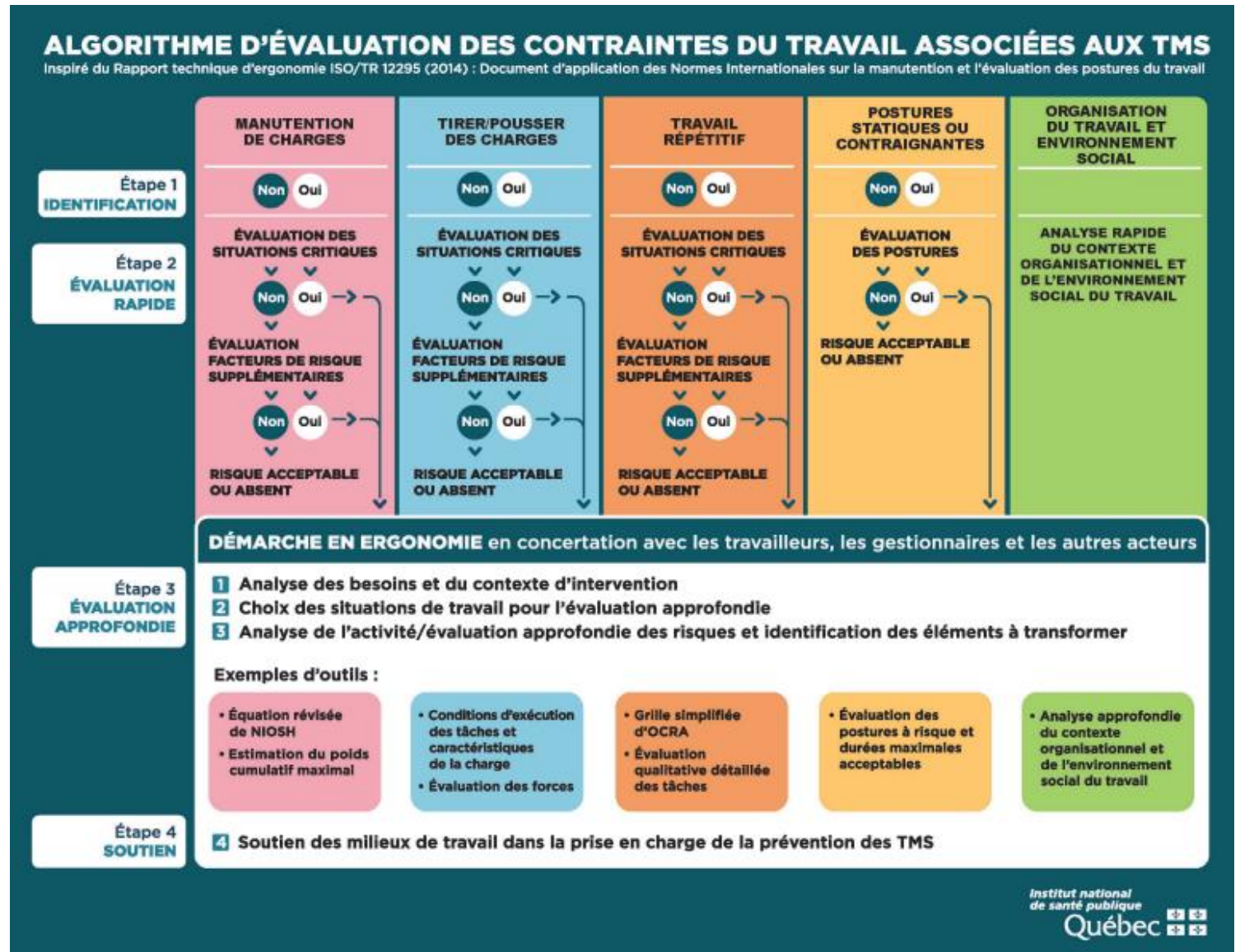


BOÎTE À OUTILS DE L'ERGONOME POUR IDENTIFIER LES RPS

BOÎTE À OUTILS DE L'ERGONOME POUR IDENTIFIER LES RPS

Algorithme d'évaluation des contraintes du travail associées aux TMS

Conception : INSPQ et RSPSAT



BOÎTE À OUTILS DE L'ERGONOME POUR IDENTIFIER LES RPS

Canevas d'entretien de l'INSPQ

GUIDE D'ENTRETIEN AVEC LES TRAVAILLEURS SUR LES RPS DU TRAVAIL¹

Consignes :

- Ce guide d'entretien sert d'aide-mémoire lors de la rencontre, préférablement individuelle, de travailleurs à un poste de travail ciblé pour une intervention ergonomique.
- En introduction et en italique de chaque section (charge de travail, reconnaissance, etc.) se trouve une question obligatoire à poser à chaque travailleur rencontré.
- Si le contexte le permet (temps, confidentialité, etc.), il est fortement suggéré de poser au moins une question de chacune des sous-dimensions de chaque section.
- Les informations sont recueillies auprès de l'employeur et/ou superviseur pour prendre en compte différents points de vue.

CHARGE DE TRAVAIL ET MOYENS POUR FAIRE LE TRAVAIL

⇒ *Comment qualifiez-vous votre charge de travail?*

Quantité de travail	La quantité du travail qu'on vous demande de faire est-elle raisonnable, excessive ou trop petite? Croyez-vous qu'il y a assez de personnel pour faire le travail demandé? Est-ce que les personnes qui quittent (maladie ou retraite) sont remplacées?
Contraintes de temps	Avez-vous le temps de faire toutes vos tâches? Prenez-vous des pauses? Est-ce qu'on vous demande de faire du temps supplémentaire? Si oui, est-il obligatoire et fréquent?
Complexité du travail	Votre travail exige-t-il une forte concentration ou une grande attention? Les objectifs de travail qu'on vous transmet sont-ils clairs? Est-ce que vous recevez des demandes contradictoires ou irréalistes? Est-ce que votre travail est souvent interrompu? Arrivez-vous à faire un travail de bonne qualité? Est-ce que votre travail est fatiguant mentalement? Avez-vous reçu assez de formation pour faire votre travail habituel? Quelle formation vous donne-t-on lorsqu'il y a des changements dans votre travail (nouvelles technologies, nouveaux procédés, etc.)? Travail émotionnellement exigeant

RECONNAISSANCE ET ÉQUITÉ

⇒ *Comment qualifiez-vous la reconnaissance de vos efforts et de vos réalisations au travail?*

Sociale	Est-ce que vos efforts sont suffisamment appréciés? Recevez-vous des commentaires sur le travail accompli? Est-ce que tous les employés sont traités de la même manière, peu importe leur âge, leur sexe, leur classe sociale, leur ethnie ou leur religion? Est-ce qu'il y a du favoritisme? Si oui, expliquez. Est-ce qu'il y a des activités sociales organisées par l'entreprise (ex. : lors de la retraite, pour souligner une réussite ou une réalisation particulière)?
Organisationnelle	Avez-vous accès à des promotions? Avez-vous accès à de la formation ou des moyens pour favoriser le cheminement de votre carrière? Est-ce qu'on évalue votre travail? Avez-vous une sécurité d'emploi? Êtes-vous permanent ou temporaire au poste?
Rémunération	Êtes-vous satisfait de votre salaire? Êtes-vous rémunéré pour votre temps supplémentaire?

¹ L'utilisation de ce guide d'entretien est conditionnelle à la réussite de la formation en ligne de l'INSPQ sur les RPS.

BOÎTE À OUTILS DE L'ERGONOME POUR IDENTIFIER LES RPS

Questionnaire adapté au milieu de travail

QUESTIONNAIRE - RPS et TMS

DATE : __/__/__

Dans le cadre d'une évaluation sur les risques psychosociaux au travail qui engendrent/ entraînent des troubles musculosquelettiques, l'équipe de santé au travail de la direction de santé publique demande votre collaboration pour documenter certains sujets afin de mieux répondre aux besoins des travailleurs. Ce questionnaire est ANONYME, CONFIDENTIEL et prend environ entre 10 et 15 minutes pour le remplir !

Département : ____/Production(X)____ou l'annexe (X)____ou les deux(X)____/Ancienneté : ____ Quart : ____

VEUILLEZ INDIQUER VOTRE NIVEAU DE SATISFACTION, DE 1 À 5 pour chaque sujet. Vous pouvez ajouter, au besoin des commentaires (un tableau au verso est disponible pour mettre des commentaires supplémentaires). Vous pouvez idéalement répondre à ce questionnaire en français ou en anglais.

IMPORTANT (AUTRES COMMUNAUTÉS CULTURELLES) : si jamais vous n'êtes pas à l'aise d'écrire dans ces deux langues, vous pouvez utiliser votre langue maternelle, en mentionnant la langue dont vous avez utilisé pour remplir le questionnaire. Finalement, remplissez-le en suivant nos consignes !



1=Très insatisfait ☹️☹️ 1	2=Insatisfait ☹️ 2	3=Neutre 😐 3	4=Satisfait 😊 4	5=Très satisfait 😊😊 5
Sujets/ indicateurs			Niveau de satisfaction 1 à 5	
a) Votre charge de travail - Rythme de travail, objectifs à atteindre - Formation des nouveaux - Volume de travail à effectuer				
b) Reconnaissance du travail et des efforts - Évaluation du travail / feed-back ou rétroaction - Équité dans le travail - Récompenses				
c) Information et communication de la part de l'employeur - Sur la vision / valeurs / politiques de l'entreprise - Sur les changements à venir - Mode de communication (informatif ou collaboratif)				
d) Le soutien entre collègues - Travail/esprit d'équipe - Collaboration - Respect entre collègues				
e) Le soutien des supérieurs - Disponibilité - Ouverture - Suivi				

BOÎTE À OUTILS DE L'ERGONOME POUR IDENTIFIER LES RPS

Grille d'identification des RPS de l'INSPQ

Conception : SAT-Montréal et SAT-Québec

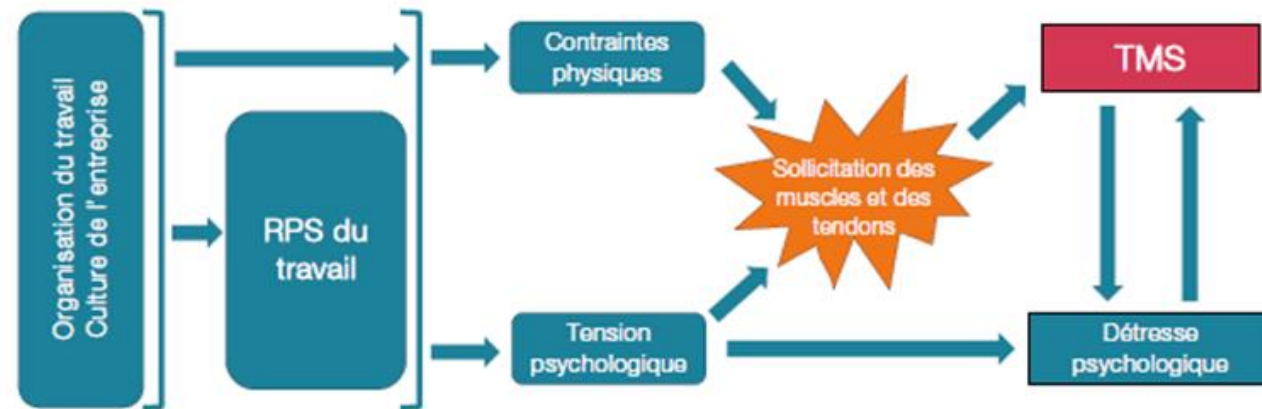
DESCRIPTION DE L'INDICATEUR	(0 à 3)
Partie 1 – Contexte et mesures de prévention	
Contexte de travail et d'emploi	3
Absentéisme maladie et présentéisme	1
Activités ou politique en santé au travail	1
Activités ou politique contre la violence et le harcèlement	0
Activités ou politique de retour au travail	0
Activités ou politique de conciliation travail et vie personnelle	0
Partie 2 – Composantes clés de l'organisation	
Charge de travail	3
Reconnaissance au travail	2
Soutien social des supérieurs	1
Soutien social des collègues	1
Autonomie décisionnelle	2
Information et communication	3

BOÎTE À OUTILS DE L'ERGONOME POUR IDENTIFIER LES RPS

Argumentaire sur le lien TMS - RPS

Le schéma simplifié suivant, inspiré de l'article de Stock et coll. (2013), illustre les liens décrits dans cette section.

Figure 1 Liens entre les troubles musculo-squelettiques et les risques psychosociaux du travail



INSPQ, Fiche synthèse, Tenir compte des risques psychosociaux du travail et prévention des troubles musculo-squelettiques (Mars 2019)

BOÎTE À OUTILS DE L'ERGONOME POUR IDENTIFIER LES RPS

Session d'information sur les RPS



**Direction régionale
de santé publique de Montréal**

**Les risques psychosociaux du travail
Session d'information**

Inscrire le nom de l'entreprise visitée
Inscrire la date

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Centre-Sud
de l'île de Montréal
Québec