



HAL
open science

L'intérêt de l'analyse de l'activité en complément des outils d'évaluation de l'environnement psychosocial

Fabienne Kern

► **To cite this version:**

Fabienne Kern. L'intérêt de l'analyse de l'activité en complément des outils d'évaluation de l'environnement psychosocial: l'expérience des praticiens. Troisième Congrès francophone sur les troubles musculosquelettiques (TMS). Échanges et pratiques sur la prévention / Organisé par l'Anact et Pacte, May 2011, Grenoble, France. halshs-00605024

HAL Id: halshs-00605024

<https://shs.hal.science/halshs-00605024>

Submitted on 11 Jul 2011

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

L'intérêt de l'analyse de l'activité en complément de tout outil d'évaluation de l'environnement psychosocial

Fabienne Kern, Institut de Santé au Travail, Lausanne, Suisse

Communication au
3^{ème} Congrès francophone sur les troubles musculosquelettiques
Échanges et pratiques sur la prévention

Grenoble, 26-27 mai 2011

Organisé par :

L'Anact : Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail et

Pacte : Unité mixte de recherche du CNRS et de l'Université de Grenoble

pour le Groupe de recherche francophone sur les troubles musculosquelettiques

L'INTÉRÊT DE L'ANALYSE DE L'ACTIVITÉ EN COMPLÉMENT DE TOUT OUTIL D'ÉVALUATION DE L'ENVIRONNEMENT PSYCHOSOCIAL

Fabienne Kern, Institut de Santé au Travail, Lausanne, Suisse

Introduction :

Plusieurs modèles permettent d'appréhender certaines dimensions de l'environnement psychosocial. Les échelles issues du modèle de Karasek (Demand-Control Model, puis Demand-Control-Support Model) ont été et restent très largement utilisées lors d'études épidémiologiques sur l'environnement psychosocial du travail. De même ces échelles sont souvent utilisées lors d'études d'envergure plus restreinte et dans des contextes d'activités spécifiques avec un but de diagnostic.

Karasek distingue la demande psychologique (quantité de travail à accomplir, exigences mentales et contraintes de temps) de l'autonomie décisionnelle (prise de décision, créativité, développement des compétences). Une situation de « tension au travail » définie par l'association d'une forte demande psychologique et d'une faible latitude décisionnelle représente un risque pour la santé physique et mentale (Karasek, 1979). Ce modèle a ensuite été enrichi du soutien social, un manque de soutien étant un facteur aggravant.

Cet outil d'évaluation de l'environnement psychosocial, bien que validé dans de nombreuses populations de travailleurs, peut-il être utilisé en toutes circonstances ?

Contexte et méthode :

Une demande d'évaluation des conditions de travail des 70 collaborateurs d'un organe de contrôle des véhicules nous a été confiée. En effet, plusieurs des inspecteurs de ce service ont dénoncé la pénibilité de leur activité. Des plaintes pour troubles musculosquelettiques ont en outre été relayées par des structures syndicales.

L'évaluation a été menée par 2 approches complémentaires : d'une part, la perception des inspecteurs en ce qui concerne leurs conditions de travail et leur santé, perception appréhendée au travers d'un questionnaire ; et d'autre part, une analyse ergonomique de l'activité des inspecteurs qui a permis d'objectiver les facteurs de risques.

Questionnaire :

Un « focus group » composé d'inspecteurs a été constitué afin de cibler le questionnaire sur l'activité spécifique de cet organe de contrôle. Plusieurs dimensions ont été abordées dans ce questionnaire :

- description du poste; données personnelles; équilibre vie professionnelle-vie privée ;
- conditions de travail ambiantes, charge physique et risques d'accidents ;
- facteurs de stress et facteurs protecteurs dont les échelles de Karasek (modèle initial à 2 dimensions) ;
- échelle de santé mentale : test TST (Test de Santé Total) ;
- soutien et reconnaissance de la part de l'entreprise : questionnaire issu du modèle Déséquilibre Effort/Récompense de Siegrist.

Analyse de l'activité :

L'analyse ergonomique de l'activité des inspecteurs s'est déroulée sur 3 jours et sur 3 sites différents.

L'activité des inspecteurs a été analysée lors de l'inspection de voitures et camions. Des vidéos et photos ont été prises et analysées.

Cette approche visait à évaluer les contraintes spécifiques des activités de travail et à dégager les principaux facteurs de pénibilité associés à ces tâches ainsi que les ressources à disposition.

Résultats :

Compte tenu du sujet de cette communication, nous aborderons ici uniquement les résultats des échelles de Karasek (en particulier de l'autonomie décisionnelle) ainsi que de la marge de manœuvre et des possibilités d'ajustement.

Analyse de l'activité:

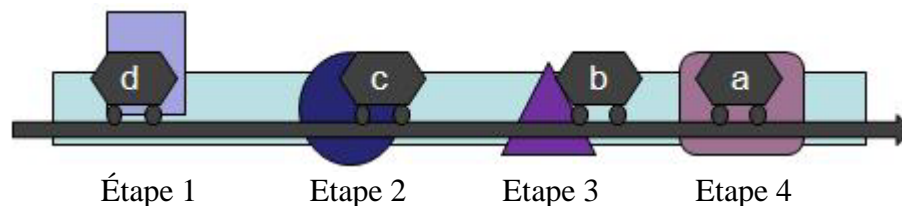
L'activité des inspecteurs (mécaniciens) consiste à contrôler les véhicules en 4 étapes successives, chaque étape étant associée à des outils de contrôle spécifiques.

Étape 1 : identification du véhicule et expertise du groupe au sol (poids, suspensions et freins).

Étape 2 : expertise des phares et des sécurités.

Étape 3 : expertise du sous-basement.

Étape 4: essais dynamiques (freinage, comportement routier, embrayage et étalonnage) et expertise des gaz d'échappement.



Les inspecteurs disposent de 5 minutes par étape et doivent prendre en charge un nouveau véhicule toutes les 20 minutes. Les propriétaires de véhicules sont donc convoqués sur la base d'un planning très serré. Un retard de 1-9 minutes est cependant accepté et l'expertise doit alors être effectuée en moins des 20 minutes réglementaires. Si le propriétaire a plus de 10 minutes de retard, un nouveau rendez-vous sera fixé et l'inspecteur dispose alors de quelques minutes de marge.

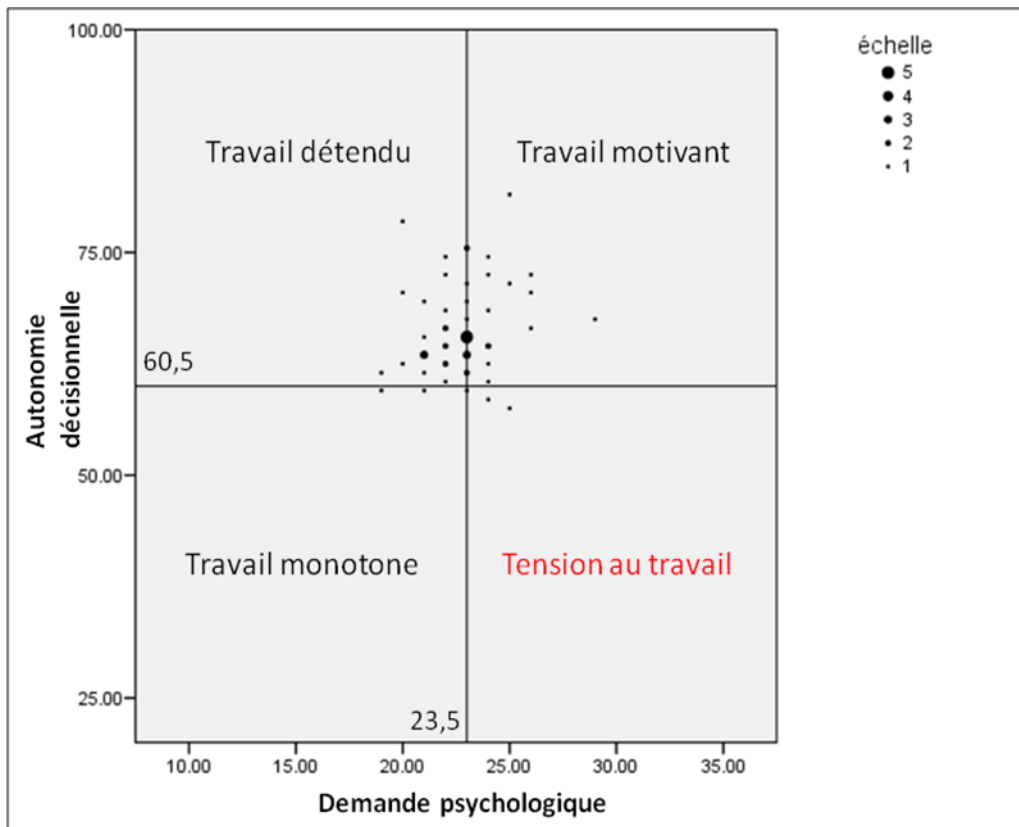
La variabilité grandissante des véhicules, leur informatique spécifique et le moindre retard des propriétaires ne sont pas pris en compte par l'organisation du travail. Les inspecteurs doivent libérer les postes de travail et les appareils de mesure toutes les 5 minutes pour ne pas retarder leurs collègues, ce qui accentue la pression temporelle et limite les possibilités d'ajustement déjà minimales de par l'organisation de cette activité d'expertise.

L'analyse de l'activité met clairement en évidence une très faible marge de manœuvre dans un cadre très rigide.

Questionnaire :

L'analyse du questionnaire s'est faite à l'aide du logiciel d'analyses statistiques SPSS. Le taux de réponses a atteint les 88% (n=61).

Les échelles de Karasek ont montré que, par rapport à la population suisse, une proportion importante de répondants ont rapporté un niveau élevé d'autonomie (Ramaciotti et al, 2001), contrairement aux résultats de l'analyse de l'activité.



Contradictions :

En analysant plus précisément les réponses des participants, il est apparu que le libellé de certaines questions sur la latitude décisionnelle semblaient se contredire et influençaient ainsi le résultat.

	NON	OUI
Dans mon travail, je dois apprendre des choses nouvelles	3.3	96.7
Mon travail demande un haut niveau de compétence	8.2	91.8
Mon travail me demande d'être créatif	60.7	39.3
Dans mon travail, j'effectue des tâches répétitives	11.5	88.5
Dans mon travail, j'ai des activités variées	34.4	65.6
J'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles	54.2	45.8
Mon travail me permet de prendre souvent des décisions moi-même	31.1	68.9
Dans ma tâche, j'ai très peu de liberté pour décider comment je fais mon travail	26.7	73.3
J'ai la possibilité d'influencer le déroulement de mon travail	63.3	36.7

L'analyse de l'activité a permis de donner sens à ces contradictions. En effet, l'activité d'expertise de véhicules est à la fois répétitive (cycle de 20 minutes, véhicules à la chaîne) mais variée de par les différents modèles de véhicules examinés et les différents aspects contrôlés. De même, les mécaniciens sont amenés à prendre des décisions de façon autonome

(autorisation ou interdiction de circuler à l'issue de l'expertise) mais sont particulièrement limités dans la planification de leur activité, au vu de l'organisation rigide du travail. Les échelles de Karasek ne nous ont pas permis ici de corroborer nos résultats de terrain. Se baser uniquement sur cet outil d'évaluation de l'environnement de travail n'aurait pas permis de faire un bon diagnostic de la situation et ainsi une prévention adéquate des problèmes rencontrés dans cette entreprise.

Conclusion :

L'analyse de l'activité reste le principal garant d'une bonne évaluation de la situation de travail et de l'environnement psychosocial. Elle permet en outre de donner du contenu, de la substance et ainsi d'expliquer les données récoltées par questionnaire.

Lors d'études à petite échelle et dans un contexte d'activité spécifique, l'analyse de l'activité devrait toujours accompagner l'utilisation d'autres outils d'évaluation. En effet, on voit ici que les échelles de Karasek ne traduisent pas toujours la réalité des diverses situations de travail, l'autonomie décisionnelle de Karasek n'est ici pas un bon révélateur des possibilités d'ajustement et de la marge de manœuvre.

Ces échelles ont été initialement conçues pour être utilisées lors d'études épidémiologiques et donc sur de grandes populations où la spécificité de certaines activités influencerait ainsi moins le résultat global. Leur utilisation de façon plus ou moins abusive sur d'autres types de populations doit être questionnée.

Bibliographie :

R. Karasek. Job demands, job decision latitude, and mental strain : implication for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 1979; 24(2):285-308

R.Karasek, T. Theorell. *Health Work : Stress, Productivity and Reconstruction of working life* New York Basic Books 1990.

D. Ramaciotti, J. Perriard. *Les coûts du stress en Suisse : Etude réalisée sur mandat du seco*, 2001

B. Fetcher, F. Jones. A refutation of Karasek's demand-discretion model of occupational stress with a range of dependent measures. *Journal of Organizational Behavior* 1993; 14;4:319-330.

T. Theorell, R. Karasek. Current issues relating to psychosocial job strain and cardiovascular disease research. *Journal of Occupational Psychology* 1996; 1:9-26

V. Arnaudo. Analyse critique du questionnaire, du chiffre et des indicateurs de santé au travail. *Le journal des professionnels de la Santé au Travail* 2008; 33