

ERGONOMIE

I. Qu'est ce que l'ergonomie ?.....	1
II. Fondamentaux en ergonomie	1

I. Qu'est ce que l'ergonomie ?

Terme très galvaudé : Confort au travail, conditions de travail, confort du poste de travail (chaise ergonomique...), qualité de vie au travail, les « bons gestes » de manutention...

Il s'agit d'une discipline scientifique : **concevoir le travail en fonction de l'humain**.
=> champ d'application plus vaste que l'approche exclusivement normative (AFNOR, INRS...). S'intéresse au modèle ergonomique humain par une analyse compréhensive de l'activité => organisation du travail en fonction du modèle humain.

C'est une alternative au modèle d'organisation du travail (type OST) et du management.

Deux approches différentes :

- Approche anglo-saxonne : normative
- Approche francophone : **prise en considération du travail réel** (par opposition au travail prescrit) => dans un système de travail complexe, il y a toujours des impondérables => dans la manière de prévoir, il faut s'occuper de ce qui se passe réellement.

L'analyse ergonomique n'a pas un objectif de contrôle, mais un objectif de compréhension.

L'humain dans le travail n'est pas capable de prendre en considération son environnement, il se construit une représentation mentale de son activité. L'ergonome sert d'interface entre ces représentations et les besoins réels.

II. Fondamentaux en ergonomie

La **modélisation ergonomique de l'humain** : Il n'existe pas de libre arbitre de l'humain dans le travail => logique générale d'économie humaine => mise en place de modes opératoires liés à la prescription du travail // aux capacités des ressources physiques et cognitives...

Règles de fonctionnement de l'humain (= intelligence humaine) => quels sont les obstacles aux modes opératoires ?

L'humain ne fait jamais exactement ce qu'on lui demande de faire. Economie de sa dépense énergétique (gestuelle, déplacement...) ET économie cognitive, mentale (par mise en place d'automatisme, d'habitudes...). Par exemple : Stratégies d'anticipation pour réduire les charges de travail futures en cas de pic de travail (= gestion diachronique des charges de travail).

C'est donc une vision du travail centré sur l'humain, en partant de l'activité (cf. diapo). Attention à l'écart entre les tâches effectives et le vécu individuel de l'activité de travail (dépend de la charge mentale) => cf. diapo graphe d'activité.

Trois phases de l'humain pour prendre la maîtrise du travail : cf. diapo sur les différents niveaux d'apprentissage sur un poste de travail (VEZINA, 2001). Un automatisme est tout ce qui, dans l'activité, échappe au champ de l'attention.

Nécessite :

- Phase d'apprentissage des opérations
- Être à l'aise
- Être en contrôle

Une plainte ne doit pas déclencher une solution systématique, mais une analyse de la plainte.

Reconnaître une erreur (ex. : identitovigilance) et analyser ce qui provoque l'erreur dans l'organisation du travail. => cf. diapo. typologie simplifiée des erreurs humaines (REASON, 1993).

Importance de l'écriture des procédures dégradées (Ex. : comment le service fonctionne en cas d'arrêt => Quelles priorités on lâche ? Qu'est ce qu'on lâche au niveau de la qualité pour assurer le minimum attendu de sécurité). Voir étude Press-Next sur Internet (étude communautaire).