

b. Les opérateurs :

Les atteintes à la santé des salariés ne sont pas dues au seul fait d'exposition à des nuisances physiques, biologiques ou chimiques.

L'analyse fine de l'activité des opérateurs en situation de travail peut mettre en évidence un certain nombre d'insuffisances, d'inadaptations ou de dysfonctionnements au niveau de l'organisation du travail, des moyens techniques mis à leur disposition dans leur service, leur atelier ou leur poste de travail.

L'objet de l'observation de leur activité est de comprendre et d'analyser les différents compromis que fait l'opérateur en fonction de l'ensemble des **contraintes** imposées par le milieu de travail.

Ces compromis ont pour buts de répondre aux exigences de la production ou de la tâche prescrite et de limiter à un niveau acceptable les atteintes physiques (exemple: pathologie des mouvements répétitifs), physiologiques (exemple: vieillissement) et psychologiques (exemple: *burn out* des dirigeants).

i. Observation collective :

Il peut s'agir d'enquêtes par questionnaire ou par interviews ainsi que des discussions de groupe.

Ces enquêtes ainsi que l'étude de documents aussi différents que le bilan social, les rapports annuels de la médecine du travail, les comptes rendus du CHS-CT peuvent être des indicateurs de l'entreprise et de son évolution au cours des mois ou des années passées.

Exemples :

- Taux d'absentéisme,
- Taux de rotation du personnel,
- Niveau et normes de production,
- Type d'organisation de l'entreprise,
- Taux d'AT et MP.

ii. Observation individuelle:

Cette observation est à la fois de nature qualitative et quantitative :

**Qualitative:** Quand elle analyse le déroulement, la hiérarchisation des sous-opérations, les différentes exigences requises (sensorielles, communication) de la tâche réellement accomplie par l'opérateur.

**Quantitative:** Quand des mesures sont réalisées pour évaluer ce que l'on appelle classiquement la charge physique et la charge mentale.

Exemples:

- mesure de la fréquence d'occurrence d'un ou plusieurs événements simultanés (déplacements, gestes, postures, communications, double tâches, tâches parasites, etc.) grâce à des grilles d'analyse, des diagrammes temps-espace-séquence, des enregistrements sur bande audio ou vidéo;

- mesures physiques et physiologiques: anthropométrie statique et dynamique, études biomécaniques, études des performances (tests des doubles tâches, évaluation de la fatigue et de la qualité du sommeil, mouvements des yeux, variation d'acuité visuelle, mesure de la fréquence cardiaque, EEG, EMG, consommation d'O<sub>2</sub>);

- évaluation de la qualité des interfaces utilisateurs/processus: mesure des performances des utilisateurs (temps de réaction, taux d'erreurs, évaluation du niveau de stress);

- analyse des postures par méthodes vidéo ou papier-crayon et/ou par l'opinion des intéressés sur l'inconfort des positions adoptées.