



La construction de la démarche avec les acteurs

Nathalie Judon- INRS

mardi 10 novembre 2020

JOURNÉE
TECHNIQUE

Problématique

- ✓ Mettre en place une démarche de réduction du bruit dans ces espaces
- ✓ Différentes étapes associant des analyses du travail, des données de mesures objectives et des mesures subjectives
- ✓ Approche pluridisciplinaire : acoustique, psychologie, ergonomie



Sommaire

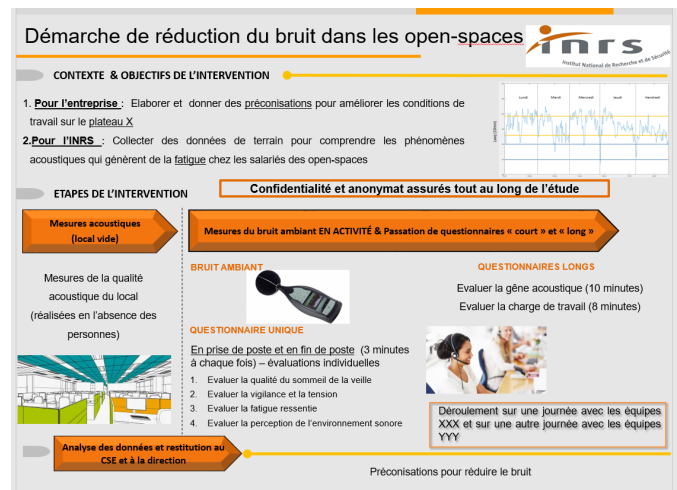
▪ Les différentes étapes :

- ✓ Impliquer les acteurs de l'entreprise en amont des interventions
- ✓ Préparation des mesures
- ✓ Journées d'intervention sur plateaux
- ✓ Analyses des données
- ✓ Restitution
- ✓ Suivi des préconisations
- ✓ Conclusion

Projet ANSES (Programme Environnement-Santé-Travail de l'Anses avec le soutien des ministères chargés de l'écologie et du travail (EST/2017/1/071) - INRS : Recherches-interventions menées dans 3 entreprises & travaux antérieurs INRS depuis 2010

Impliquer les acteurs de l'entreprise en amont des interventions (1/2)

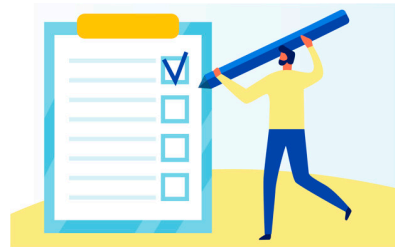
- Présentation de la démarche aux acteurs concernés
 - au sein du CSE
 - au sein d'un comité de pilotage
 - aux managers de proximité
 - à tous les salariés du plateau étudié
- Permettre la visibilité et la compréhension des différentes étapes de la démarche



Construction sociale et participative de l'intervention

Impliquer les acteurs de l'entreprise en amont des interventions (2/2)

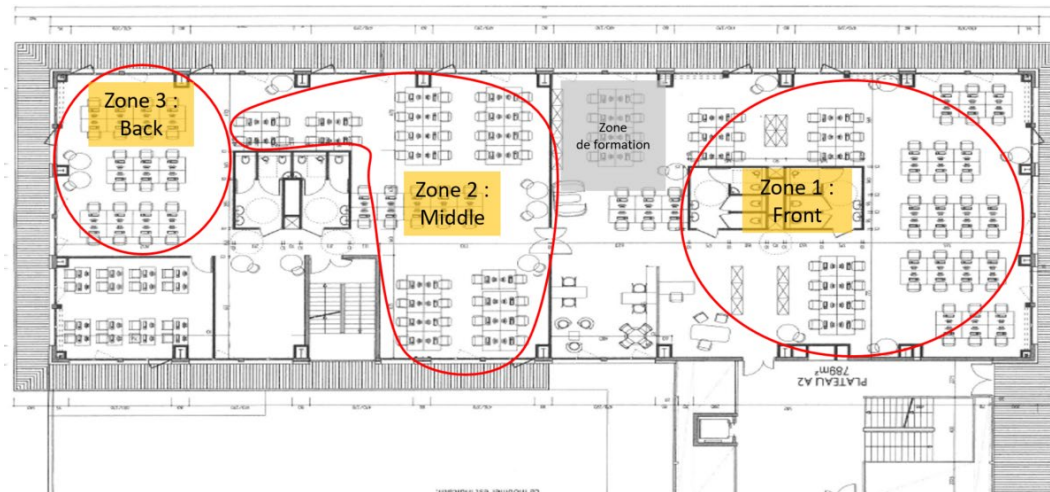
- Garantir la confidentialité et l'anonymat tout au long de la démarche
 - des mesures subjectives
 - Via questionnaire en ligne (internet sécurisé)
 - Via questionnaire papier
 - des observations réalisées



Importance de mener la démarche de façon globale et d'explicitier l'interdépendance des outils mobilisés

Préparation des mesures (1/2)

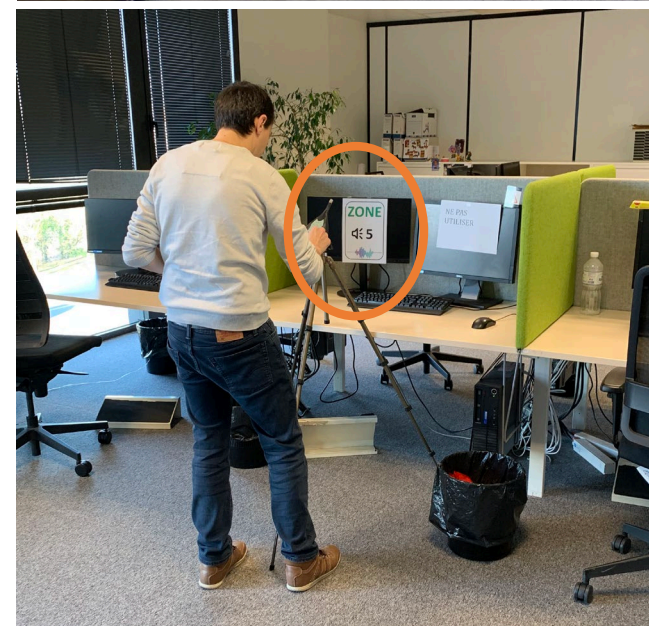
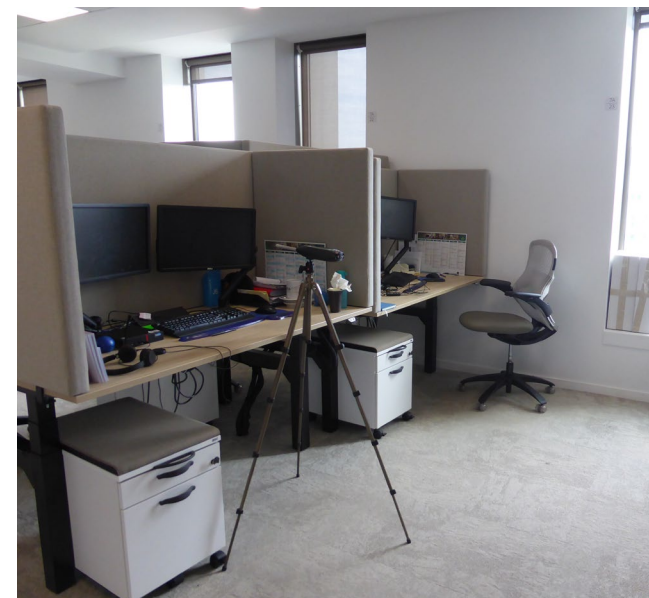
- Observations des activités du plateau
 - Définir des zones pour les futures mesures
 - En fonction des activités menées (front/middle/back)



- Déterminants organisationnels : horaires des équipes, nombre de salariés présents, flex-office, ...

Préparation des mesures (2/2)

- Choix de l'emplacement des sonomètres au sein des zones
 - Représentativité du bruit ambiant
- Consignes pour passation des questionnaires
 - Envoi d'un lien web ou de supports papier
 - Indiquer le numéro de la zone aux salariés



Journées d'intervention sur plateaux (1/4)

- Rappel de la démarche à l'ensemble des acteurs impliqués
 - Présentation rapide en réunion d'équipe avant la prise de poste
- Présence, accompagnement & soutien
 - Aide pour la passation des questionnaires
 - Réponses aux différentes questions (démarche, mesures, observation)



CHECK-LIST

| | |
|--------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Générer un nouvel identifiant |
|--------------------------|-------------------------------|

| |
|------------------------------------|
| Votre numéro de zone est le : zone |
|------------------------------------|

☺ Pensez à bien noter :

| | |
|-------------------|--|
| Votre identifiant | |
|-------------------|--|

| Questionnaire COURT à remplir 2 fois | |
|--------------------------------------|----------------|
| <input type="checkbox"/> | Prise de poste |
| <input type="checkbox"/> | Fin de poste |

| Questionnaires LONGS à remplir une seule fois | |
|---|------|
| <input type="checkbox"/> | GABO |
| <input type="checkbox"/> | ICA |

☺ Pensez à nous rendre cette check-list remplie à la fin de votre journée
Merci

Journées d'intervention sur plateaux (2/4)

- Relevés des présences toutes les heures
 - Déterminer la densité en cours de journée



Journées d'intervention sur plateaux (3/4)

- Analyse partielle de l'activité des opérateurs (analyse ergonomique du travail)
 - Identifier les différentes tâches nécessaires à la réalisation de l'activité (solicitation cognitive ?)
 - Avoir une vue générale sur les différents déterminants de la situation de travail (organisation temporelle du travail, matériel mis à disposition, etc.)
 - Repérer des facteurs organisationnels ou techniques pouvant influencer la réalisation de l'activité (objectifs journaliers, soutien social et professionnel)

Tschac,
tschac...



Drring...
drring...



Journées d'intervention sur plateaux (4/4)

- Entretiens individuels si besoin

« On entend si notre collègue est sur un appel conflictuel »

« On fait du bruit pour supporter le bruit »

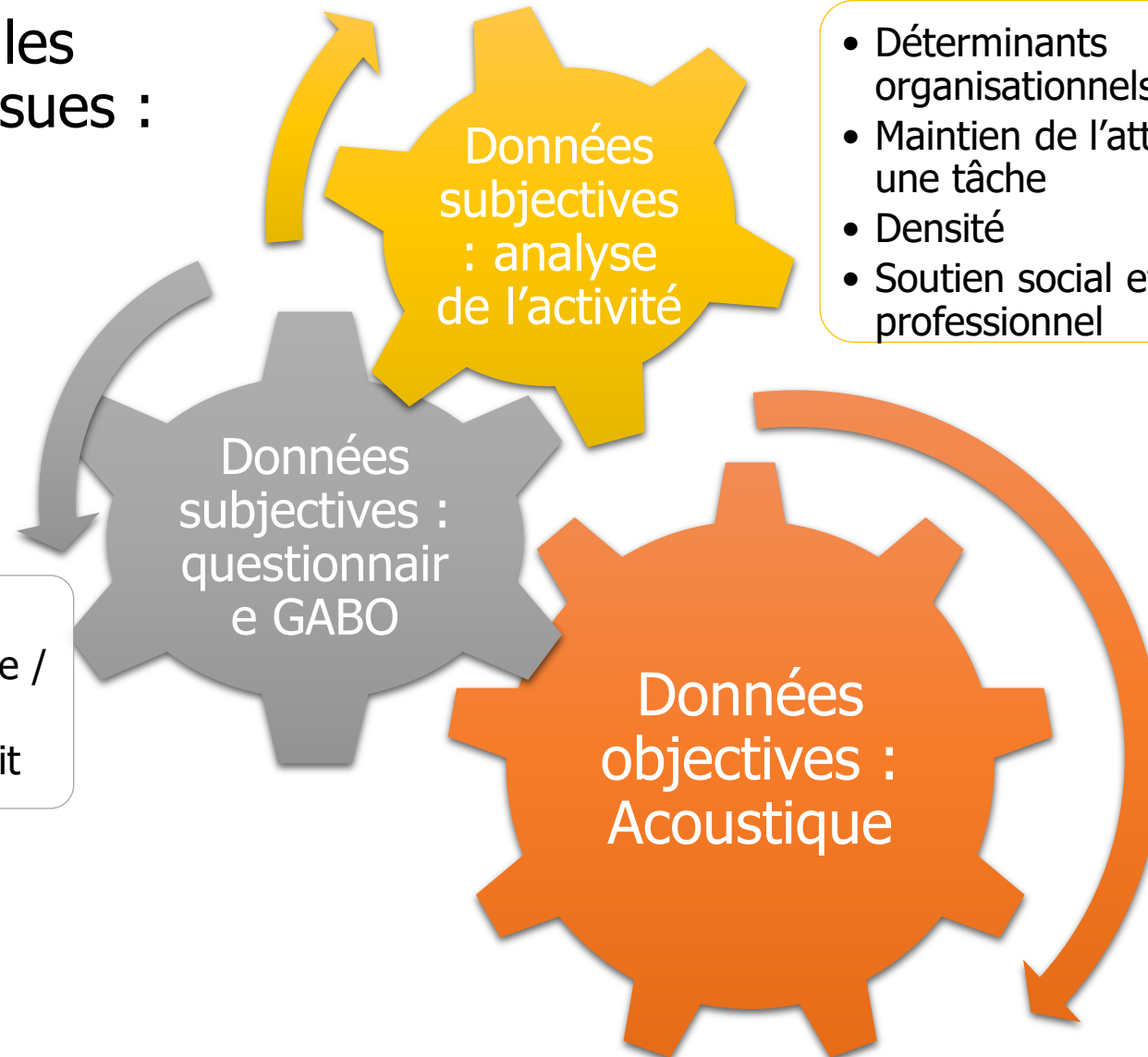
« J'ai peur du silence »

« J'ai besoin des autres, de cette interactivité, de ces interactions essentielles dans notre service »

« Avant les travaux, j'étais fatigué par tous ces bruits parasites, ce brouhaha ambiant, maintenant ça va mieux »

Analyses des données

- Connecter les données issues :



- Déterminants organisationnels
- Maintien de l'attention sur une tâche
- Densité
- Soutien social et professionnel

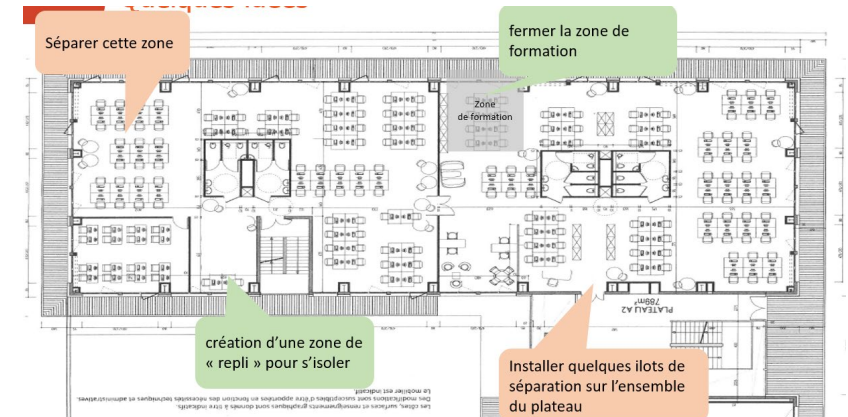
- Privacité
- Intensité sonore / gêne sonore
- Sources de bruit

- Mesures bruit ambiant
- Qualité acoustique du local



Restitution

- Présenter l'ensemble des résultats au sein des différents groupes d'acteurs
 - CSE
 - Copil
 - Salariés
- **Mettre en discussion les résultats**
- Co-construire avec l'entreprise des solutions sur la base des recommandations émises
 - Réduire la densité
 - Limiter les bruits de passage
 - Isoler les différentes zones d'activité
 - Apport de cloisonnettes avec des hauteurs $\geq 1,40$ m



Suivi des préconisations

- Accompagner les acteurs dans la mise en place des solutions acoustiques et organisationnelles



- Nouvelles mesures après travaux / aménagements différents




Conclusion

- Importance de la construction collective et sociale de l'intervention
 - Augmentation du nombre de répondants
 - Implication de tous dans la démarche pour :
 - ✓ Effets réels sur la réduction du bruit
 - ✓ Co-construction collective d'une organisation soutenant un développement du travail et de la santé
 - ✓ Poursuivre la réflexion et le travail sur la réduction du bruit après l'intervention
 - ✓ Intérêts à inscrire la mesure dans une démarche plus globale
- Associer les outils / concepts méthodologiques issus de différentes disciplines (acoustique, psychologie, ergonomie)



Tschac,
tschac...



Drring...
drring...





Merci de votre attention

Problématique

- ✓ Mettre en place une démarche de réduction du bruit dans ces espaces
- ✓ Différentes étapes associant des analyses du travail, des données de mesures objectives et des mesures subjectives
- ✓ Approche pluridisciplinaire : acoustique, psychologie, ergonomie



Sommaire

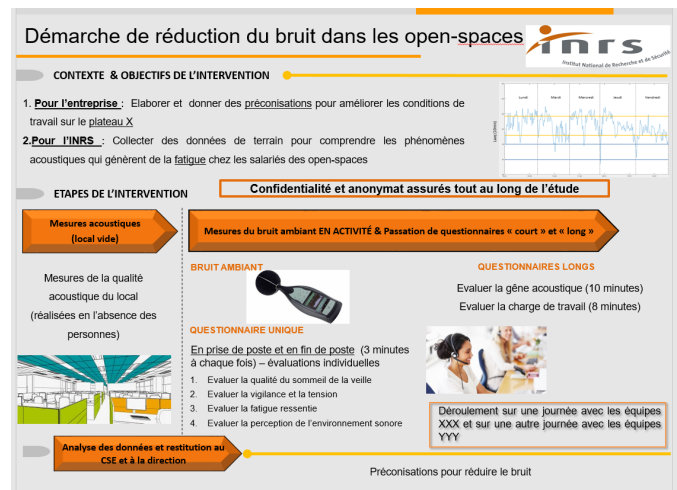
▪ Les différentes étapes :

- ✓ Impliquer les acteurs de l'entreprise en amont des interventions
- ✓ Préparation des mesures
- ✓ Journées d'intervention sur plateaux
- ✓ Analyses des données
- ✓ Restitution
- ✓ Suivi des préconisations
- ✓ Conclusion

Projet ANSES (Programme Environnement-Santé-Travail de l'Anses avec le soutien des ministères chargés de l'écologie et du travail (EST/2017/1/071) - INRS : Recherches-interventions menées dans 3 entreprises & travaux antérieurs INRS depuis 2010

Impliquer les acteurs de l'entreprise en amont des interventions (1/2)

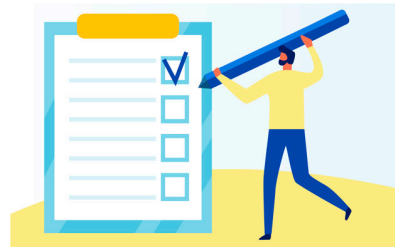
- Présentation de la démarche aux acteurs concernés
 - au sein du CSE
 - au sein d'un comité de pilotage
 - aux managers de proximité
 - à tous les salariés du plateau étudié
- Permettre la visibilité et la compréhension des différentes étapes de la démarche



Construction sociale et participative de l'intervention

Impliquer les acteurs de l'entreprise en amont des interventions (2/2)

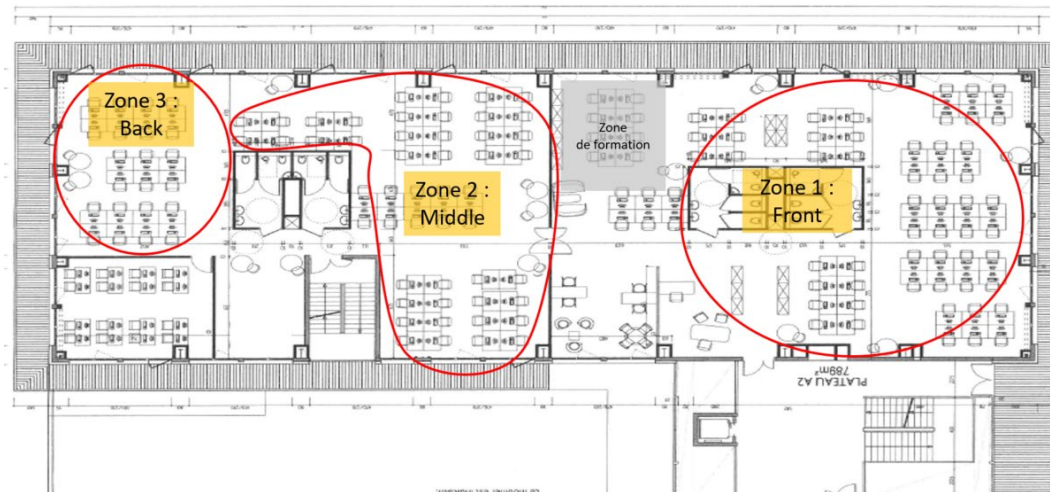
- Garantir la confidentialité et l'anonymat tout au long de la démarche
 - des mesures subjectives
 - Via questionnaire en ligne (internet sécurisé)
 - Via questionnaire papier
 - des observations réalisées



Importance de mener la démarche de façon globale et d'explicitier l'interdépendance des outils mobilisés

Préparation des mesures (1/2)

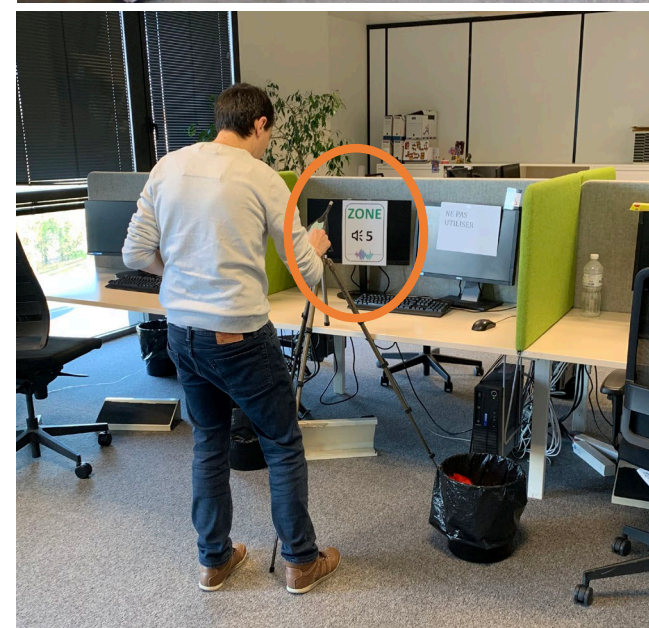
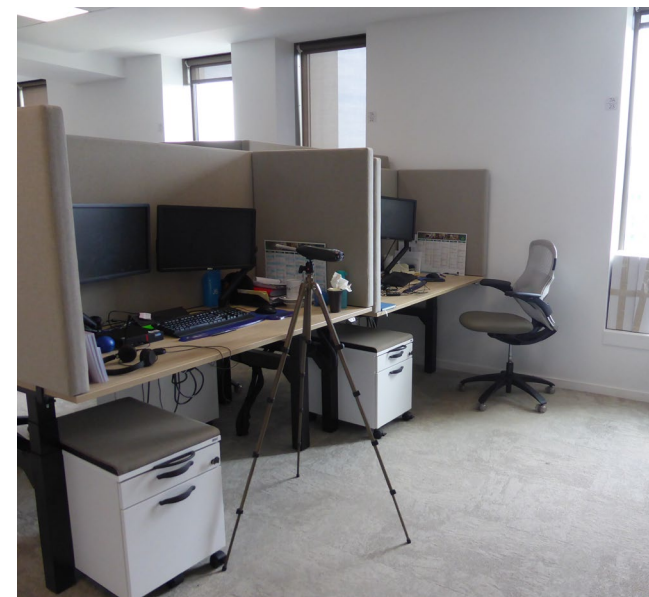
- Observations des activités du plateau
 - Définir des zones pour les futures mesures
 - En fonction des activités menées (front/middle/back)



- Déterminants organisationnels : horaires des équipes, nombre de salariés présents, flex-office, ...

Préparation des mesures (2/2)

- Choix de l'emplacement des sonomètres au sein des zones
 - Représentativité du bruit ambiant
- Consignes pour passation des questionnaires
 - Envoi d'un lien web ou de supports papier
 - Indiquer le numéro de la zone aux salariés



Journées d'intervention sur plateaux (1/4)

- Rappel de la démarche à l'ensemble des acteurs impliqués
 - Présentation rapide en réunion d'équipe avant la prise de poste
- Présence, accompagnement & soutien
 - Aide pour la passation des questionnaires
 - Réponses aux différentes questions (démarche, mesures, observation)



CHECK-LIST

| | |
|--------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Générer un nouvel identifiant |
|--------------------------|-------------------------------|

| |
|------------------------------------|
| Votre numéro de zone est le : zone |
|------------------------------------|

☺ Pensez à bien noter :

| | |
|-------------------|--|
| Votre identifiant | |
|-------------------|--|

| | |
|--------------------------|--------------------------------------|
| | Questionnaire COURT à remplir 2 fois |
| <input type="checkbox"/> | Prise de poste |
| <input type="checkbox"/> | Fin de poste |

| | |
|--------------------------|---|
| | Questionnaires LONGS à remplir une seule fois |
| <input type="checkbox"/> | GABO |
| <input type="checkbox"/> | ICA |

☺ Pensez à nous rendre cette check-list remplie à la fin de votre journée
Merci

Journées d'intervention sur plateaux (2/4)

- Relevés des présences toutes les heures
 - Déterminer la densité en cours de journée



Journées d'intervention sur plateaux (3/4)

- Analyse partielle de l'activité des opérateurs (analyse ergonomique du travail)
 - Identifier les différentes tâches nécessaires à la réalisation de l'activité (solicitation cognitive ?)
 - Avoir une vue générale sur les différents déterminants de la situation de travail (organisation temporelle du travail, matériel mis à disposition, etc.)
 - Repérer des facteurs organisationnels ou techniques pouvant influencer la réalisation de l'activité (objectifs journaliers, soutien social et professionnel)



Tschac,
tschac...



Drring...
drring...



Journées d'intervention sur plateaux (4/4)

- Entretiens individuels si besoin

« On entend si notre collègue est sur un appel conflictuel »

« On fait du bruit pour supporter le bruit »

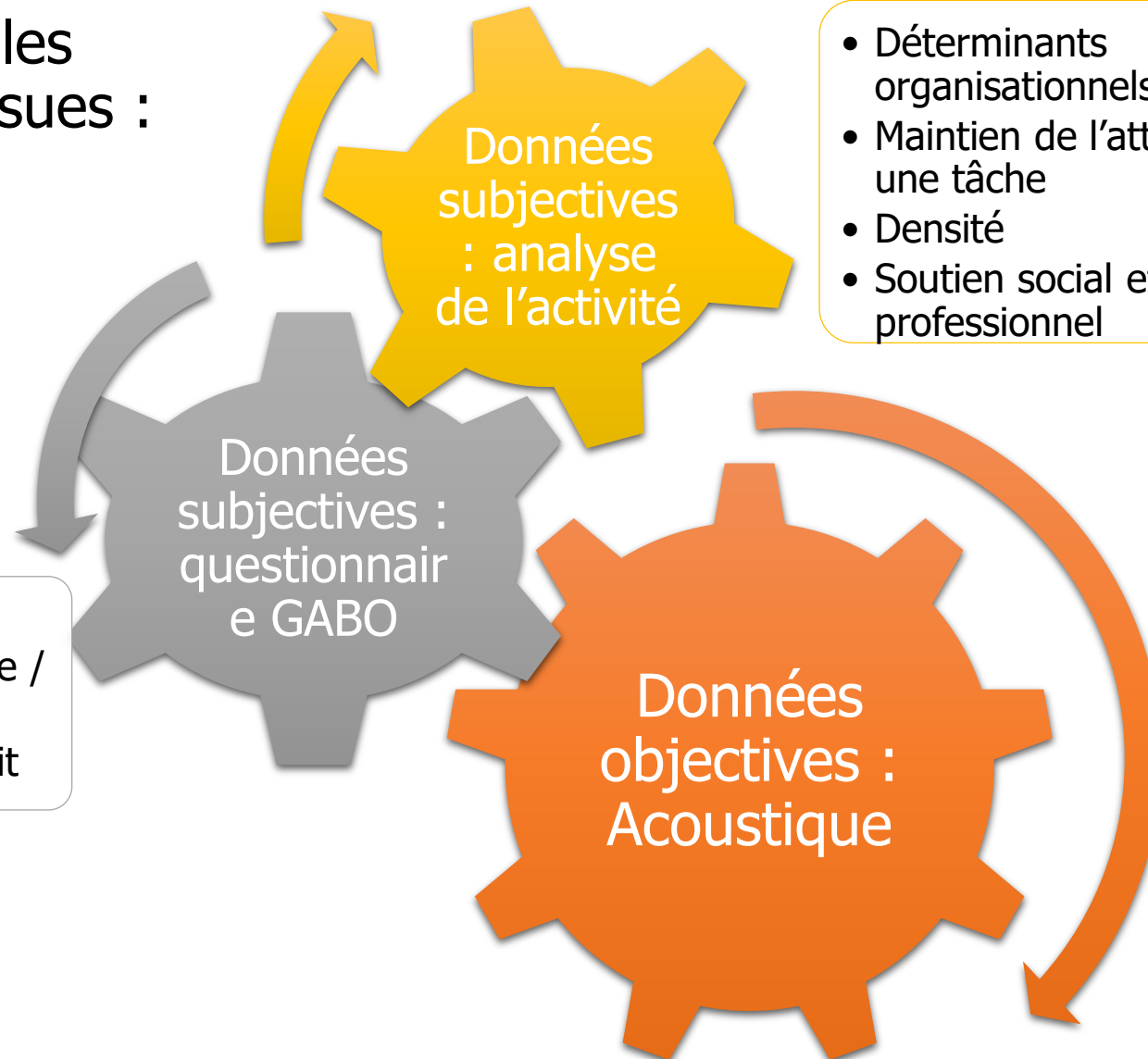
« J'ai peur du silence »

« J'ai besoin des autres, de cette interactivité, de ces interactions essentielles dans notre service »

« Avant les travaux, j'étais fatigué par tous ces bruits parasites, ce brouhaha ambiant, maintenant ça va mieux »

Analyses des données

- Connecter les données issues :



- Déterminants organisationnels
- Maintien de l'attention sur une tâche
- Densité
- Soutien social et professionnel

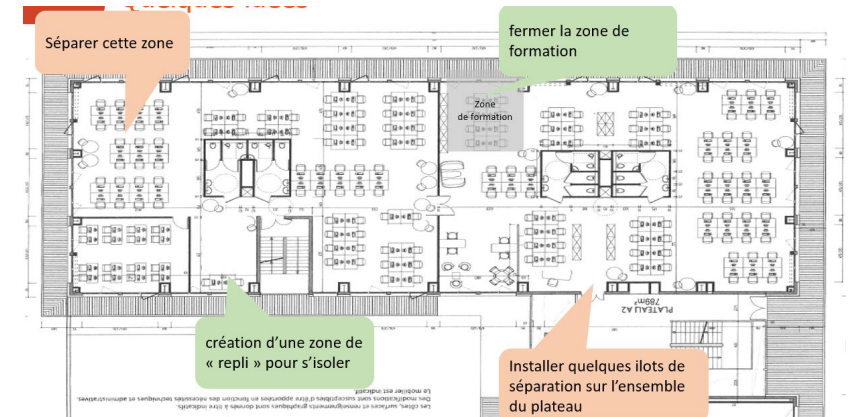
- Privacité
- Intensité sonore / gêne sonore
- Sources de bruit

- Mesures bruit ambiant
- Qualité acoustique du local



Restitution

- Présenter l'ensemble des résultats au sein des différents groupes d'acteurs
 - CSE
 - Copil
 - Salariés
- **Mettre en discussion les résultats**
- Co-construire avec l'entreprise des solutions sur la base des recommandations émises
 - Réduire la densité
 - Limiter les bruits de passage
 - Isoler les différentes zones d'activité
 - Apport de cloisonnettes avec des hauteurs $\geq 1,40$ m



Suivi des préconisations

- Accompagner les acteurs dans la mise en place des solutions acoustiques et organisationnelles



- Nouvelles mesures après travaux / aménagements différents




Conclusion

- Importance de la construction collective et sociale de l'intervention
 - Augmentation du nombre de répondants
 - Implication de tous dans la démarche pour :
 - ✓ Effets réels sur la réduction du bruit
 - ✓ Co-construction collective d'une organisation soutenant un développement du travail et de la santé
 - ✓ Poursuivre la réflexion et le travail sur la réduction du bruit après l'intervention
 - ✓ Intérêts à inscrire la mesure dans une démarche plus globale
- Associer les outils / concepts méthodologiques issus de différentes disciplines (acoustique, psychologie, ergonomie)



Tschac,
tschac...



Drring...
drring...





Merci de votre attention