

Mise en Situation

Etape 1 : Recueillir les informations

Aicha, 30 ans, mère de deux enfants, travaille en tant qu'hôtesse de caisse, à temps complet depuis 7 ans chez Super-plus. Son travail consiste à faire l'encaissement. Elle est titulaire d'un baccalauréat vente.

Lors de sa visite médicale biannuelle, elle se plaint auprès du médecin du travail de douleurs aux épaules et aux poignets et de stress.

Elle est installée sur un siège réglable, devant une caisse avec scanner informatique et monétique. En face d'un tapis roulant en matériaux glissant avec des rouleaux à l'extrémité. Les horaires de travail sont variables d'un jour à l'autre. Une pause de 15 min toutes les 2 heures. Elle apprécie retrouver ses collègues. Son salaire est équivalent au SMIG et souhaiterait une promotion interne en tant que responsable des hôtesse de caisse depuis 3 ans.

Elle doit : Accueillir le client en respectant la consigne « le client est roi » Manipuler les articles de poids et de volumes variables : le cycle de travail est court : 2 à 3 min par client, un article toutes les 3 secondes, environ 20 clients par heure ; pas d'attente du client. Scanner des produits (code barre vers le lecteur optique). Evacuer les articles sur le tapis. Faire l'encaissement.

Une observation de courte durée permet de la voir:

- ✓ Soulever et manipuler des charges plus ou moins lourdes, les poser sur le tapis.
- ✓ Effectuer des rotations et des flexions du tronc.
- ✓ Effectuer des mouvements répétés des membres supérieurs d'une grande amplitude le plus souvent sans appui et sous tension.
- ✓ Prendre et traiter des informations.
- ✓ Se concentrer pour ne pas faire d'erreur.
- ✓ Contrôler de façon visuelle, auditive et tactile.
- ✓ Prendre des décisions en cas d'incident.
- ✓ Communiquer avec ses collègues lorsqu'il lui manque une information.
- ✓ Surveiller le comportement du client (fraude, vol...) tout en étant souriantes et aimable.
- ✓ Surveiller la file d'attente et accélérer le rythme lorsqu'il y a affluence...

En interrogeant les caissières sur leurs conditions de travail, le médecin du travail constate également que de nombreuses hôtesse de caisse se plaignent que l'éclairage est trop éblouissant, l'ambiance sonore fatigante (répétition des slogans publicitaires ...les annonces au micro, les animations pendant les semaines commerciales...). Il constate que l'absentéisme est important.

Etape 2 : Identifier le problème ergonomique

Identifier le problème soulevé par Aicha

Aicha se plaint auprès du médecin du travail de douleurs aux épaules et poignet et de stress

.....

Etape 3 : Analyser la situation de travail

1. Souligner dans la situation de travail, en rouge les données concernant Aicha et en bleu les données concernant l'entreprise
2. Reporter les données concernant Aicha dans la case « déterminants Homme » et celles concernant l'entreprise dans la case « déterminants entreprise » sur le schéma de compréhension
3. Compléter la case « travail prescrit » sur le schéma de compréhension
4. Réaliser l'activité page 5
5. Compléter les cases « tâches réelles » et « activités réelles » sur le schéma de compréhension, à partir de la situation de Aicha.
6. Compléter les cases « effets sur l'opérateur » et « effets sur l'entreprise » sur le schéma de compréhension

Etape 4 : Formuler une hypothèse

1. Tracer sur le schéma de compréhension, les liens de causalité entre effets et activités réelles, puis entre activités réelles et les déterminants
2. Formuler une hypothèse.

Il semble que Aicha, mère de 2 enfants avec 7 ans d'ancienneté travaillant avec des horaires variables et recevant 20 clients par heure, dans une ambiance sonore fatigante et un éclairage éblouissant **l'amène à** faire de multiples activités mentales (prendre et traiter des informations, se concentrer pour ne pas faire d'erreur, prendre des décisions en cas d'incident, surveiller le comportement du client tout en étant souriante et aimable, surveiller la file d'attente et accélérer le rythme lorsqu'il y a affluence...) **ce qui pourrait entraîner** du stress.

.....

.....

Etape 5 : Valider l'hypothèse

Proposer quelques outils possibles pour valider l'hypothèse

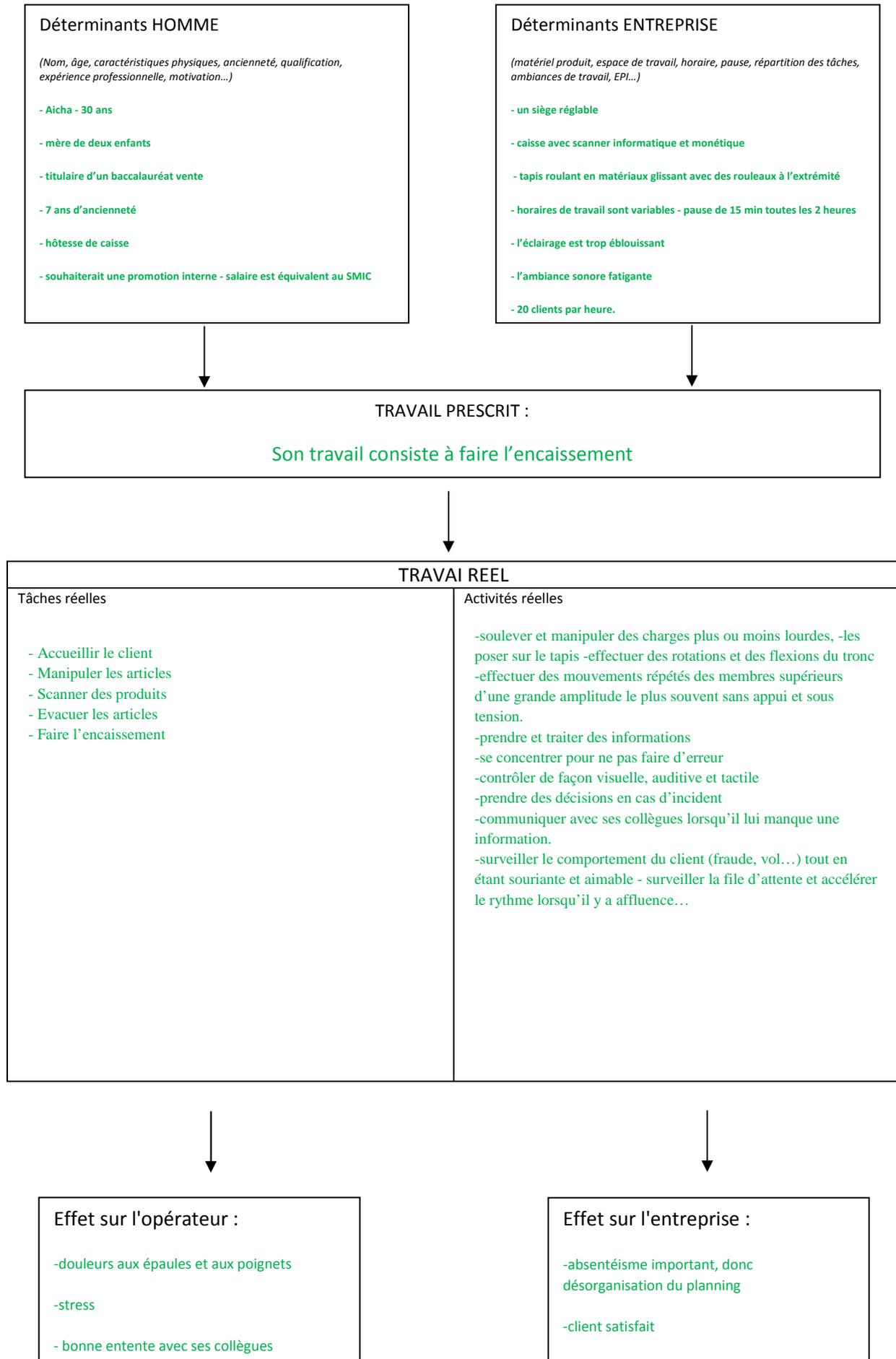
- mesure d'intensité sonore à différents moments de la journée
- mesure de la luminance
- observer le poste de travail et compter le nombre d'incident dans une journée

.....
.....
...
Etape 6 : Mesures d'amélioration de la situation

Proposer au moins 4 mesures de prévention en complétant le tableau ci dessous

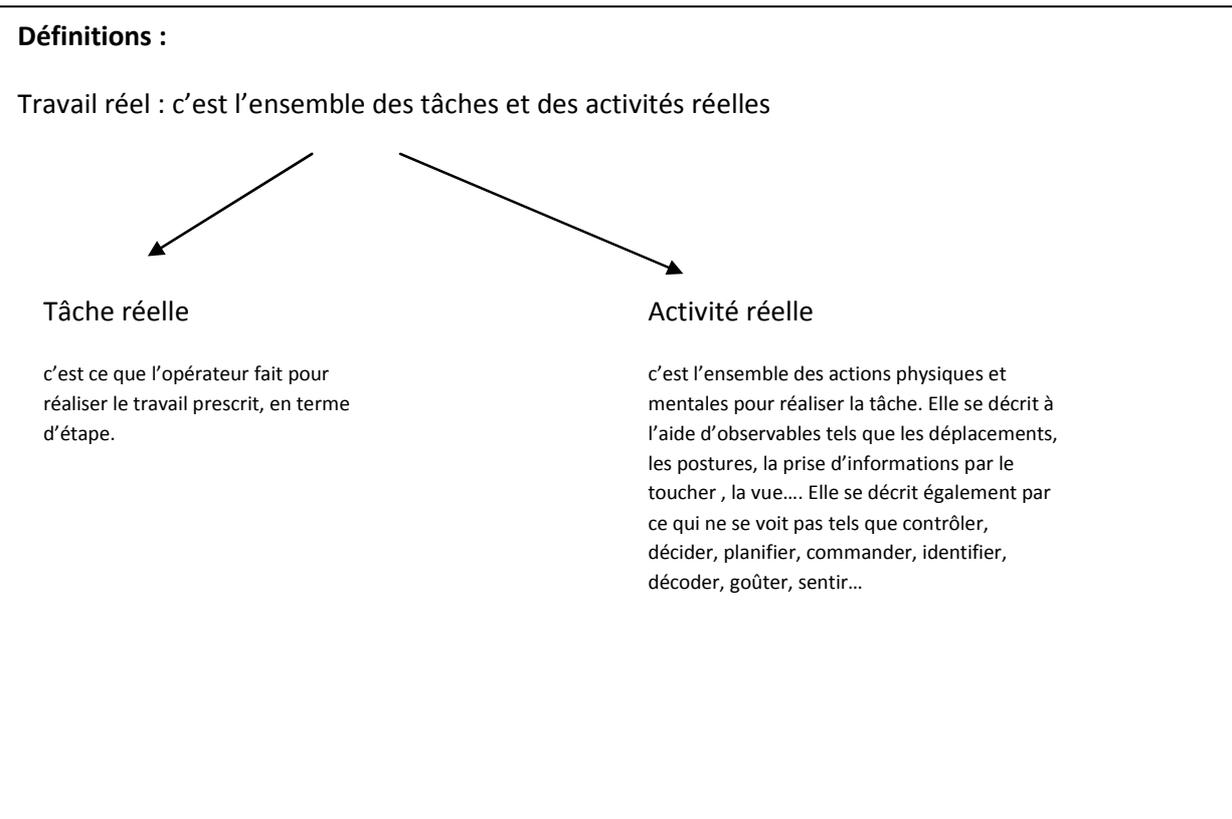
Niveaux de prévention	Mesures de prévention à mettre en œuvre dans la situation de Aicha
Niveau I : Prévention intrinsèque	<ul style="list-style-type: none">-mettre en place une polyvalence pour alterner les tâches-rotation du personnel en caisse à haut débit /faible débit-rotation du personnel en caisse droit/ gauche-embaucher davantage d'hôtesse de caisse
Niveau II : – Protection collec. – Protection indiv.	
Niveau III : – Formation – consignes – informations	<ul style="list-style-type: none">- Formation à la gestion du stress- Formation à la gestion des conflits- Prise en charge des salariés en souffrance- Inciter Aicha à avoir une hygiène de vie saine : sommeil suffisant, pratique d'une activité sportive, relaxation...

SCHEMA DE COMPREHENSION



Activité : le travail réel

Différencier tâche et activité, en cochant la réponse exacte. S'aider des définitions ci-dessous.



Des observations du travail réel	Tâches réelles	Activités réelles
Mélanie effectue des mouvements circulaires avec son poignet, son coude et son épaule.		X
Adeline scanne un produit	X	
Nicole est assise		X
Paul coiffe un client	X	
Nicolas a le bras au-dessus de la tête		X
Hassan est accroupi		X
Cloé surveille la file d'attente		X
Marie accueille le client	X	