



## PLAN RÉGIONAL SANTÉ TRAVAIL

Occitanie

# OUTILLAGE DES PARTENAIRES SOCIAUX POUR L'ANALYSE DES SITUATIONS DE TRAVAIL

## NOTICE

LE DOCUMENT « OUTILLAGE DES PARTENAIRES SOCIAUX POUR L'ANALYSE DES SITUATIONS DE TRAVAIL » SE COMPOSE DE 3 PARTIES :

### UNE NOTICE

qui présente des notions centrales et des repères pour analyser des situations de travail et construire des plans d'actions.

### UN OUTIL D'OBSERVATION ET D'ANALYSE DES SITUATIONS DE TRAVAIL

Les partenaires sociaux pourront suivre pas à pas la **méthodologie d'observation et d'analyse des situations de travail** et l'adapter en fonction des spécificités de la situation :

- *En amont, ils pourront préparer/organiser leurs observations.*
- *Lors de l'observation, ils pourront remplir les différents items en orientant leur regard vers les éléments clés de la situation de travail. Au-delà de la description, des espaces sont disponibles pour noter des commentaires, les points positifs et à améliorer ainsi que des propositions d'actions.*

### UN MODÈLE DE PLAN D' ACTIONS

A l'issue de l'observation, ils pourront réaliser une **synthèse de l'observation, intégrée dans un plan d'actions**, qui pourra faire l'objet d'échanges en CSE ou Commission SSCT pour son **suivi et sa réalisation**.

## QUELQUES NOTIONS FONDAMENTALES

### Différentes représentations du travail

#### » LE TRAVAIL PRESCRIT

C'est tout ce qui est défini par avance par l'entreprise et donné à l'opérateur pour définir, organiser, réaliser son travail : objectifs à atteindre, manière de les atteindre (procédures, consignes), moyens techniques, répartition des tâches, conditions temporelles du travail, conditions sociales (qualification, salaire), environnement physique.

#### » LA TÂCHE

C'est un ensemble d'objectifs assignés aux salariés et un ensemble de prescriptions, définies de l'extérieur pour atteindre ces objectifs particuliers. Elle correspond à ce que le salarié est censé faire dans le cadre de son travail.

#### » L'ACTIVITÉ DE TRAVAIL

C'est la manière de réaliser, en situation, le travail demandé (la tâche). Elle correspond à la mise en œuvre d'un ensemble de processus physiques, mentaux, psychiques qui engendrent le comportement effectif. On parle souvent d'activité réelle pour la distinguer de la tâche et du travail prescrit.

#### » L'ÉCART ENTRE PRESCRIT ET RÉEL

Il est souvent ignoré, méconnu dans l'entreprise (l'opérateur gère en permanence la variabilité et la diversité propres à toute situation de travail).

### RAPPEL DU CADRE REGLEMENTAIRE

- » Dans les entreprises d'au moins 11 salariés et de moins de 50 salariés, la délégation du personnel au CSE réalise des enquêtes en matière d'accidents du travail ou de maladies professionnelles ou à caractère professionnel.
- » Dans les entreprises d'au moins 50 salariés, cette compétence est reconnue au CSE.
- » Ces enquêtes sont réalisées par une délégation comprenant au moins :
  - *L'employeur ou un représentant désigné par lui ;*
  - *Un représentant du personnel siégeant à ce comité.*
- » En outre, dans les entreprises d'au moins 50 salariés, le CSE procède, à intervalles réguliers, à des inspections en matière de santé, de sécurité et des conditions de travail.



# DÉMARCHE D'OBSERVATION ET D'ANALYSE DES SITUATIONS DE TRAVAIL

## LES ÉTAPES

### Préparer / organiser l'observation

- Identifier la (les) situation(s) à analyser
- Cerner le périmètre concerné (*Qui observe qui ? Quand ? Avec quels moyens ?*)
- Communiquer, mobiliser...

### Comprendre la situation

- Réaliser les observations
- Recueillir le point de vue des salariés observés
- Repérer ce qui se passe bien et les points à améliorer
- Formuler une analyse de la situation

### Définir et mettre en place un plan d'actions

- Identifier des pistes d'amélioration
- Analyser leur faisabilité
- Mettre en œuvre un plan d'actions
- Communiquer sur le plan d'actions

### Suivre le plan d'actions

- Vérifier la mise en œuvre des actions décidées
- Evaluer leur pertinence
- Mettre en œuvre un plan d'actions
- Réajuster les actions si nécessaire

## PRÉPARER / ORGANISER L'OBSERVATION

**Dans quel cadre :** Visite ? Inspection ? Alerte d'un ou de plusieurs salariés ? Accident du travail ?

### Qui observe ?

Organiser en amont les heures de délégation, la répartition du travail entre les membres de la délégation, l'organisation et la planification du travail d'observation (une émanation du CSE ? en binôme paritaire ? ...)

### Identifier la situation et le moment les plus pertinents pour l'observation :

Périodes de forte/faible activité, présence d'intérimaires, manque d'effectif, aléas, dysfonctionnements de machines...

### Recueillir des informations préalables permettant d'orienter l'observation, de faire des liens avec les points qui seront observés :

Indicateurs sur l'absentéisme, la production et la qualité, plaintes recueillies, signaux d'alerte, Document Unique, études réalisées par le médecin du travail, enquêtes auprès des salariés...

### Informier les salariés concernés et leur hiérarchie sur l'objet de l'observation, ses objectifs et ses modalités :

Moment de l'observation ? Combien de temps ? Observation de plusieurs opérateurs/équipes ? Possibilités d'entretiens en situation...

## COMPRENDRE LA SITUATION

Ce schéma présente les conditions de travail et de sécurité sous l'angle d'un ensemble de ressources et de moyens à mettre en adéquation aux modalités de mise en œuvre concrètes du travail à réaliser (l'activité). Il est indispensable de prendre en compte les liens entre ces différents éléments.

**L'observation combinée à l'entretien en situation** : quand c'est possible, il est toujours

intéressant et préférable de combiner l'observation du salarié avec son point de vue sur son propre travail. En mettant l'observation en relation avec le discours du salarié observé, deux points de vue se confrontent et se complètent, celui des observateurs (qui normalement traduit une objectivité) et celui du salarié observé (qui traduit une certaine subjectivité importante à prendre en compte dans l'analyse des situations).



## DÉFINIR ET METTRE EN PLACE UN PLAN D' ACTIONS

### À l'issue de l'observation :

- Faire la synthèse des difficultés rencontrées par le (la) salarié(e) observé(e) ainsi que de ce qui se passe bien dans le travail.
- Intégrer les résultats des observations dans le document « plan d'actions ».

### Pour la suite :

- Planifier la présentation des résultats de l'analyse en CSE ou Commission SSCT : inscription à l'ordre du jour de la réunion.
- Présenter les résultats en séance pour alimenter le débat et construire collectivement des actions pertinentes.
- S'assurer de l'inscription des éléments débattus dans le document « plan d'actions »; alimenter le Document Unique avec les résultats des observations.
- Joindre les éléments d'analyse au compte rendu.

- Prévoir des points réguliers sur le plan d'actions.
- Prévoir une restitution aux salariés concernés et à leur hiérarchie, éventuellement aux personnes extérieures invitées au CSE : faire un retour aux salariés des décisions d'amélioration prises en réunion, voire des difficultés rencontrées lors de la réunion, des suites à engager.

**DÉFINIR ET METTRE EN PLACE UN MODÈLE DE PLAN D' ACTIONS**

SYNTHÈSE DES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

SYNTHÈSE DES POINTS POSITIFS RENCONTRÉS

ACTIONS PROPOSÉES PAR LE OU LES SALARIÉS		Priorité (de 1 à 3)	Facilité (de 1 à 2)	Action décidée : Démarche / Méthodes	Piloté	Calendrier
P1:						
P2:						
P3:						
ACTIONS PROPOSÉES PAR LE CSE		Priorité (de 1 à 3)	Facilité (de 1 à 2)	Action décidée : Démarche / Méthodes	Piloté	Calendrier
P1:						
P2:						
P3:						

PRIORITÉ (URGENCE, IMPACT) : 1 - Essentiel, 2 - Important, 3 - Modéré  
 FACILITÉ DE MISE EN ŒUVRE : 1 - Facile, 2 - Difficile (en cas d'impossibilité, préciser le motif - prévoir des mesures compensatoires pour les risques encourus)



## SUIVRE LE PLAN D' ACTIONS

- **S'assurer de la mise en œuvre des actions** décidées et de leur impact sur les conditions de travail ou les risques encourus.
- **Définir des indicateurs de suivi, évaluer.**
- **Prévoir des points réguliers** lors des réunions CSE et/ou CSSCT.
- **Approfondir l'analyse** si nécessaire (recueil d'informations/observations complémentaires...).
- S'il y a eu désaccord sur la légitimité ou la pertinence de l'analyse, **réfléchir à une stratégie d'action** permettant de poursuivre le débat.