



HAL
open science

Une synthèse des échanges sur la pratique durant le confinement

Camille Toulisse, Camille Bachellerie, Alexis Chambel, Danie Jon, Manon Cléret, Damien Cromer

► To cite this version:

Camille Toulisse, Camille Bachellerie, Alexis Chambel, Danie Jon, Manon Cléret, et al.. Une synthèse des échanges sur la pratique durant le confinement. 2020, <https://ergonomie-self.org/2020/05/30/synthese-des-echanges-sur-la-pratique-durant-le-confinement-commission-jpr/halshs-04601827>

HAL Id: halshs-04601827

<https://shs.hal.science/halshs-04601827>

Submitted on 6 Jun 2024

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Une synthèse des échanges sur la pratique durant le confinement

Commission Jeunes Pratiques en Réflexion (Camille Toulisse, Camille Bachellerie, Alexis Chambel, Danie Jon, Manon Cléret & Damien Cromer)

La période du confinement a transformé les liens que nous avons avec le terrain réactualisant ainsi nos questionnements sur notre pratique. Partant de ce constat, à partir de début avril, la Commission Jeunes Pratiques de la SELF a proposé une session d'échanges hebdomadaire sur la pratique du métier d'ergonome. L'objectif de ces sessions réalisées en visioconférence avec des jeunes praticien.e.s était de pouvoir discuter des transformations de la pratique de chacun pour la construire au mieux dans cette période particulière. Par ce document, nous saisissons l'opportunité de transmettre ces échanges en gardant à l'esprit que ceux-ci ne se veulent nullement exhaustifs et représentatifs des nombreuses situations auxquelles les ergonomes ont été confrontés.

La Commission en quelques mots

Émanation de la SELF, la Commission « JPR » créée depuis près de 6 ans des espaces de discussions sur la pratique d'ergonomes venant de toute la France et exerçant au sein de multiples structures. Pour cela la Commission organise chaque année trois journées d'échanges¹. Si le cadre de ces espaces permet aux jeunes praticien.e.s d'interagir sur la réalité concrète de leur pratique quotidienne, la Commission favorise depuis sa création le fait que cet « entre soi » éphémère soit inscrit dans une articulation globale avec les autres associations représentant la discipline et le métier.

Les actions durant le confinement

À partir du mois d'avril, la Commission a proposé chaque mardi un rendez-vous d'échanges sur la pratique « en confinement » via vidéoconférence. En tout, cinq sessions ont été organisées, d'une durée de deux heures chacune et ont permis la présence d'une quarantaine de jeunes praticien.e.s venant de toute la France. Pour faciliter les échanges virtuels sur un temps court, le nombre de participants était limité à 8 par session.

Afin de garder une dynamique d'échanges concrets sur la pratique, chaque session était introduite par un récit d'un participant préparé en amont avec les organisateurs. Les récits et échanges s'appuyaient tant sur la pratique pendant le confinement que celle du déconfinement approchant. Ce temps de récit était suivi d'un partage des expériences de chacun et d'une prise de hauteur.

Nous reviendrons d'abord sur ces récits ce qui nous permet par la même occasion de remercier l'ensemble des participants qui ont expérimentés avec nous ce format inédit d'échanges. Nous présenterons ensuite quelques-uns des éléments qu'ils ont permis d'aborder.

¹ Les événements passés et futurs sont à consulter sur le site de la SELF : <https://ergonomie-self.org/vie-de-la-self/actualite-des-commissions/commission-jeunes-pratiques-en-reflexion/>

Vous pouvez aussi nous suivre sur Facebook et LinkedIn ou nous contacter : jeunes.pratiques@ergonomie-self.org

Des histoires d'ergonomes « confinés »

« Quand on connaît les situations, on peut faire des choses à distance »

Yssa

Yssa travaille dans un Centre de Gestion pour les collectivités territoriales de son département (mairies, restauration collective, etc.) en tant qu'ergonome-préventeur. Depuis maintenant trois ans, il agit au sein d'une équipe pluridisciplinaire au pôle Qualité de Vie au travail et assure des missions de prévention en santé au travail et en risques professionnels.

Dès le début du mois de mars, il reçoit une demande d'accompagnement pour un projet de reconfiguration d'un espace d'accueil en mairie. La demande initiale ciblait le positionnement des prises électriques. Il décide, en concertation avec son équipe, de réaliser l'analyse de la demande par téléphone. Ce rendez-vous téléphonique lui a permis de travailler en collaboration avec les demandeurs sur les plans de l'espace d'accueil pour aboutir à un prédiagnostic. Ce travail a été restitué à distance et a été l'occasion de faire émerger de nouveaux besoins liés à l'accompagnement du projet d'aménagement global. Yssa a donc pu proposer de réaliser après le confinement une intervention intégrant ces nouveaux besoins. Fort de cette expérience, Yssa nous a fait part de la façon dont cette période de confinement est venue réinterroger ce qui lui semblait faisable ou non lors de la construction de l'intervention et sous quelles conditions.

*« Comment accompagner un passage dans l'urgence
d'une organisation à une autre ? »*

Sami

Sami est ergonome dans un service de santé au travail depuis 1 an. Il intervient sur des projets divers : prévention des risques professionnels, maintien dans l'emploi, projets de conception, etc. Avant le confinement, Sami débute une intervention dans un restaurant interentreprises (RIE) sur une demande liée au maintien dans l'emploi de seniors aux postes de préparations froides.

La crise sanitaire influençant les aménagements proposés, Sami identifie alors des impacts sur le travail des agents, questionnant ainsi son intervention. En effet, la baisse d'affluence au RIE a entraîné une offre plus restreinte de plats (3 entrées proposées au lieu de 8 habituellement). Sami constate alors un changement positif dans l'organisation spatiale de la zone préparation froide identifiée dans son diagnostic comme trop exiguë. La réduction de l'offre a pu alors libérer de l'espace. En revanche, la nouvelle offre proposant des portions individuelles a impliqué une complexification des étapes du processus de travail ce qui interpelle Sami.

Ainsi, il se questionne sur la place des agents et la sienne au sein des changements organisationnels générés en urgence par la crise sanitaire. En effet, dans sa collectivité, ces derniers n'ont pas permis une association des agents alors même que cette association existait auparavant. Sami se demande quelles traces cela va laisser une fois la crise passée.

« Je conseille au mieux les entreprises avec une posture d'ergonome. »

Baptiste

Engagé à l'origine comme préventeur, Baptiste évolue à un poste d'ergonome dans un service de santé au travail. Il travaille sur des actions collectives auprès des entreprises adhérentes. Afin de maintenir l'activité de conseil malgré le confinement, le service de santé anime des webinaires pour atteindre un maximum d'adhérents et propose des supports d'informations et de sensibilisations. Ces actions répondent à une attente de la part des entreprises, de prévention des risques liés au COVID-19 et d'accompagnement dans le cadre de la continuité de leur activité.

À la demande de sa direction, Baptiste a participé à la construction et l'animation de ces actions. Il décide alors de mettre à profit ces rendez-vous pour transmettre aux entreprises des repères, méthodes et concepts en ergonomie et leur permettre de déployer leurs propres mesures de prévention. Durant cette période, son rôle de facilitateur au sein de l'équipe pluridisciplinaire lui permet d'accompagner le dialogue entre les différents acteurs de la prévention et ainsi facilite le travail en équipe pluridisciplinaire. Au-delà de ces actions, Baptiste tente d'apporter des réponses concrètes aux entreprises en intégrant du mieux possible des éléments d'analyse du travail dans la mise en place des mesures liées au risque.

« Est-ce que tout est possible avec un ergonome ? »

Thomas

Thomas est consultant dans un cabinet d'ergonomie depuis quelques mois. Il accompagne des grandes structures dans leurs projets de transformations en alliant l'ergonomie et l'expérience utilisateur.

Bien avant le confinement, son cabinet a été sollicité par une entreprise de transports publics d'environ 45 000 salariés. La demande reposait sur l'analyse d'une interface logiciel en version bêta permettant la gestion du temps de travail à destination des managers et de leurs collaborateurs. Thomas et sa collègue programment alors une analyse préalable et des tests utilisateurs, mais le confinement débute avant le lancement des tests. À ce moment-là, ils convainquent la cheffe de projet de continuer l'intervention en élaborant des tests utilisateurs à distance à travers des scénarios d'usage prédéfinis. Dès le début, Thomas est quelque peu désorienté par ce nouveau contexte impliquant de construire à distance une démarche ergonomique en développant une relation de confiance avec des acteurs locaux. Néanmoins, il tire de cette expérience un bilan plutôt positif en termes de positionnement stratégique, car la cheffe de projet a ainsi identifié de nombreuses compétences chez les ergonomes en amont des projets.

« Mon premier réflexe en tant qu'ergonome, ça a été de lui poser la question. »

Antoine

Antoine est ergonome au sein d'une collectivité de 45 000 habitants comptant près d'un millier d'agents. Sa double casquette d'ergonome-préventeur l'amène à la fois à accompagner les projets de conception de sa collectivité tout en participant à la mise en place et au déploiement d'une politique de prévention.

Son récit nous amène aux prémices du déconfinement. Sollicité par la mise en place des mesures barrières, Antoine en télétravail avait le souci de faire au mieux pour que la mise en place de ces nouvelles mesures d'hygiène ne nuise pas à la reprise de l'activité de travail des agents. De ce service espace vert, Antoine, ayant déjà mené une intervention en son sein, connaissait déjà bien les situations de travail des agents, mais a souhaité travailler en proximité avec le responsable. L'échange, a permis de répertorier avec lui les situations de travail touchées par les nouvelles mesures. À partir de cet état des lieux, un certain nombre de mesures « barrières » ont pu être mises en place et expérimentées. La conception se poursuivant dans l'usage, Antoine a mis en place avec l'appui du cadre de proximité et des relais de prévention, des possibilités de « retour terrain » afin que les mesures mises en place puissent être discutées et adaptées aux situations de travail et à leur évolution dans le temps. Antoine se demande désormais comment il va pouvoir déployer cela à l'échelle de toute la collectivité afin de favoriser la prise en compte du travail réel dans l'application des mesures de prévention.

Quelques éléments d'échanges à partir des histoires...

Ces récits, toujours situés, car s'inscrivant dans des contextes particuliers, ont néanmoins permis de faire émerger des débats et réflexions transversaux à la pratique de l'ergonomie. Il ressort donc de ces cinq sessions l'indispensable discussion entre pairs comme geste de métier participant dans une période marquée par ses gestes barrières à la construction de la santé de l'ergonome confiné.

Pour prolonger ces échanges, nous pouvons mettre en évidence cinq points de réflexions.

- ❖ **L'heure des premières craintes** : le terrain est la source principale de notre métier et c'est précisément ce « terrain » dont les portes se sont closes pour la majorité d'entre nous durant ce confinement. L'éloignement du terrain a tout de suite donné lieu à une première idée d'impossibilité de faire autrement. Mais ça c'était avant, de trouver comment faire « au mieux » dans un rapport différent au terrain interrogeant notre responsabilité et notre éthique : être loin du terrain c'est sans aucun doute ramener des éléments qui ne sont pas suffisamment instruits, mais y être c'est aussi potentiellement participer à une propagation du virus.
- ❖ **L'ergonome et les compromis** : partagé entre de nouvelles demandes et des continuités à assurer en mode dégradé, la pratique a été marquée par de nombreux compromis tantôt couteux tantôt source d'innovation. Dans tous les cas, ils ont été marquants d'une créativité de nos pratiques entre ce que nous aimerions faire et ce que nous pouvons faire.
- ❖ **Le risque de l'expertise** : le virus qui s'installe est un nouveau déterminant des situations de travail de chacun, un nouveau « risque ». Pour l'ergonome, c'est un nouveau « risque » dans le risque avec lequel il s'agit de composer. Ce qu'il ressort des échanges, c'est que la crise a eu un effet amplificateur sur ce qui a pu nous être demandé : entre ceux qui n'ont pas été appelés et ceux qui n'ont été appelés uniquement pour de la prévention liée au risque COVID. Dans l'urgence globale et dans une volonté d'aller vite pour reprendre au mieux le travail, ce sont des demandes de postures expertes qui s'annoncent. Parfois, mettant à mal des positionnements durement construits ainsi que les représentations qu'ont les autres de notre travail.
- ❖ **Une boîte à outils qui s'étoffe** : si la pratique du métier est marquée quotidiennement par nos essais, nos innovations, nos constructions d'outils adaptés aux terrains, cette période a été source de nouvelles méthodes. Honneur à la catachrèse ! *Comment simuler des situations de travail à distance ? Comment impliquer les acteurs dans une restitution à distance ? Comment co-construire sans être face à face ? Comment se projeter et imaginer à plusieurs de nouvelles situations pour le futur ?* Autant de questions et bien d'autres qui nous ont occupées durant cette période.
- ❖ **Une possibilité d'une nouvelle histoire** : ou comment dé-confiner les questions de travail qui n'ont pas attendu le virus pour vivre ce confinement. Certaines demandes, certains cadres ont amené l'ergonome à nouer de nouveaux rapports auprès des acteurs de l'entreprise. La mise en place des mesures barrières reconfigurant les situations de travail est parfois l'occasion de tester de nouvelles modalités d'échanges entre ceux qui sont sur le terrain, leur hiérarchie et l'ergonome qui circule. Les retours de l'usage des nouvelles mesures, permet aussi, dans un cadre spécifique construit par l'ergonome, une possibilité nouvelle de parler du travail à partir de ceux qui le font. Une opportunité appelant une continuité au-delà de cette situation exceptionnelle.