

I. Ergonomie : introduction

II. Concepts de base de l'ergonomie



- La tâche
- L'activité
- La variabilité

III. Démarche d'analyse ergonomique

Tâche

❑ **Tâche** : ce que *doit* faire un *utilisateur* ou un *opérateur* dans une *situation donnée*.



✓ **En situation de travail :**

- **Tâche = Travail prescrit**

Ce qui est *défini par avance* dans l'entreprise et donné au salarié pour définir, organiser, réaliser et régler son travail. La tâche correspond donc aux instructions formalisées au niveau du poste de travail : **modes opératoires, fiches d'instruction**,...

✓ **En situation d'usage d'un produit :**

- **Tâche = Usage prescrit = Mode d'emploi**

Activité

❑ **Activité** : Ce que *fait réellement* l'*opérateur* ou l'*usager*.



✓ **En situation de travail :**

▪ **Activité = Travail réel = Activité de travail**

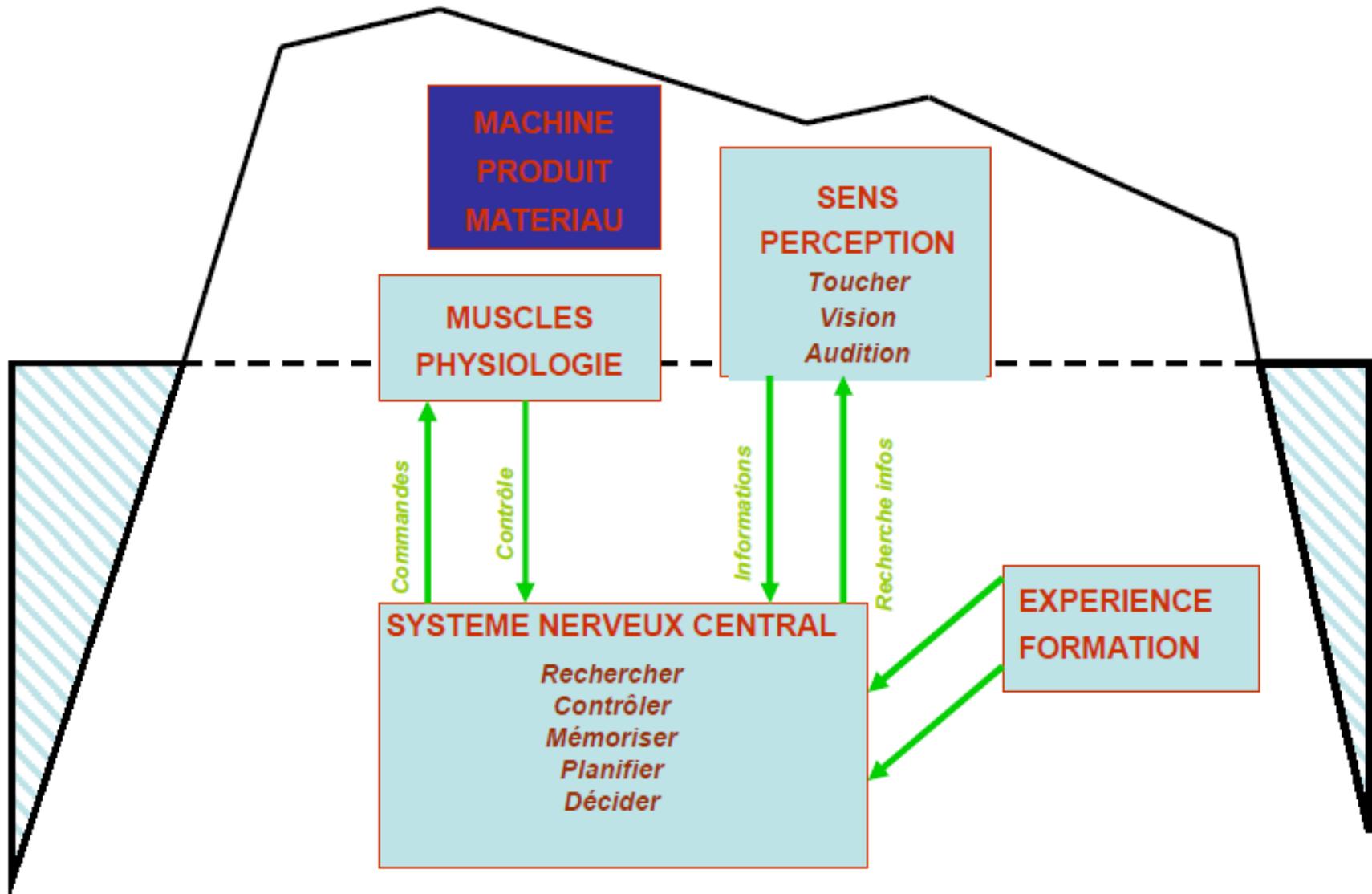
Renvoie au *travail tel qu'il se réalise concrètement* dans le bureau, l'atelier ou le service.

✓ **En situation d'usage d'un produit :**

▪ **Activité = Usage réel = Activité d'usage**

Exemple : dans un atelier, un opérateur avec ancienneté surveille son parc de machines en détectant de manière auditive les dérives possibles des réglages (stratégie d'économie de mouvements), alors qu'un opérateur débutant passe de machine en machine perpétuellement. *La surveillance des machines n'est pas effectuée de la même manière par les deux opérateurs* : **concept de variabilité**.

Variabilité (1) (la métaphore de l'iceberg)



Variabilité (2)

❑ Le concept de **variabilité** (des situations de travail) permet de répondre à la question suivante :

Pourquoi un écart existe-t-il entre le travail prescrit et le travail réel ?

❑ **Variabilité des situations de travail :**

❖ **Variabilité du contexte de travail (industriel, activité de service) :**

- ✓ **Espace de travail** : encombrement, circulation, ...
- ✓ **Machines, outils, produits...**
- ✓ **Organisation du travail** : procédures, fiches de poste, cadences,...
- ✓ **Ambiances physiques** : bruit, éclairage, chaleur, odeurs.
- ✓ **Exigences spécifiques** : objectifs spécifiques, ...
- ✓ **Aléas, dysfonctionnement** (auxquels les salariés doivent s'adapter).

La performance d'une entreprise dépend souvent de la capacité à s'adapter en permanence à ces variations.

❖ **Variabilité de l'être humain :**

- ✓ **Intra-individuelle** : fonctions biologiques, état instantané (sommeil...), ...
- ✓ **Inter-individuelle** : caractéristiques physiques (force...), âge, expérience,...

Ce n'est pas le poste qui fait le travail, mais une personne pour qui le travail présente des difficultés singulières

1. L'Homme « *moyen, standard* » n'existe pas.
2. Nécessité de rechercher des compromis opératoires : entre « *ce que l'on demande* » dans le *travail prescrit* et « *ce que cela demande* » réellement en termes de mobilisation.



❑ L'*action ergonomique* ne peut donc se *fonder que sur l'observation de l'activité* (travail réel), là où *s'établissent et se structurent les savoirs et les savoir-faire des opérateurs*.