

La démarche ergonomique

Analyse d'une situation de travail

Exemple de situation de travail

Stéphanie, 34 ans, titulaire du CAP employé de vente, est hôtesse de caisse dans un hypermarché. Elle travaille soit de 9h à 17h, soit de 14h à 22h. Son travail consiste principalement à encaisser les achats des clients au rythme d'environ 3 minutes par client. Elle doit accueillir le client, contrôler les produits, enregistrer les produits, vérifier que l'article est bien scanné en écoutant le bip sonore du scan et maintenir son espace de travail propre. Pour enregistrer les articles, toutes les 3 secondes, elle saisit par rotation droite du tronc un article sur le tapis roulant, le soulève pour le scanner à 20 cm de hauteur, puis par rotation gauche du tronc évacue les articles scannés. Fatiguée, à la fin de la journée, elle souffre de douleurs au dos et aux épaules comme ses collègues affectées au même poste. L'ambiance de travail est mauvaise et il y a beaucoup d'absentéisme.

Son environnement de travail est le suivant :

- **Caisse enregistreuse avec clavier, scanner, tapis roulant, rouleaux glissants**
- **Packs de marchandises (jusqu'à 8 kg), 250 kg en moyenne manipulés par heure**
- **Poste en sortie de magasin près des portes : courant d'air, chaleur, froid ...**
- **Exposition au bruit (animation, musique d'ambiance ...) et éclairage artificiel éblouissant**

Déterminants opérateur

Déterminants entreprise

Travail prescrit :

Tâches

Travail réel

Activités réelles

Effets sur l'opérateur

Effets sur l'entreprise