

L'intervention outillée : témoin d'un passage à témoin

Pierre Etcheverry
Directeur AEHM Tarnos

Christian Martin
Ergonome européen, maître de conférences, IDC département d'ergonomie,
Université Victor Segalen Bordeaux 2

Ces 14^{èmes} journées de Bordeaux sont l'occasion de porter un regard sur la façon dont l'ergonome peut-être conduit à faire travailler les autres au cours de son intervention dans l'entreprise.

Pour cela, Pierre Etcheverry, directeur de l'AEHM Tarnos océan, présenter l'intervention ergonomique qui s'est déroulée au sein de son établissement. Il a ainsi exposé son ressenti sur les pratiques mises en place et l'expérience qu'il en retire.

L'AEHM est une Association Européenne d'Handicapés Moteurs qui gère cinq établissements accueillant des enfants et des adultes handicapés. Cette association a ouvert son sixième établissement à Tarnos dans les Landes, près de Bayonne, en Mars 2000.

Trois parties structurent cette présentation:

- Présentation de l'établissement de l'AEHM Tarnos Océan.
- L'intervention ergonomique au sein de l'établissement.
- Actions et travail effectués par le groupe ergonomie de l'établissement.

1. Présentation de l'AEHM Tarnos Océan.

La résidence Tarnos océan s'étend sur un hectare, situé en plein centre de Tarnos Océan. L'architecture de plain-pied s'organise autour de trois petits quartiers ayant chacun à leur tête une salle de restaurant. Cet habitat pour les personnes handicapées s'articule autour d'une place centrale et comprend 55 logements individuels. Cette structure comprend un bâtiment animation constitué d'une grande salle de spectacle d'environ 300 places, des salles de réunion et d'animation, une balnéothérapie et un petit hôtel qui permet d'accueillir les familles des résidents. De plus, on peut noter la présence d'un secteur administratif et d'accueil ainsi qu'un service d'entretien. La résidence Tarnos océan est dite intégrée puisqu'elle permet aux citoyens de la traverser.

Cet établissement accueille donc 55 adultes handicapés. La plupart d'entre eux sont des personnes handicapées de naissance ayant une infirmité motrice cérébrale. Les autres sont des personnes qui ont acquis leurs handicaps au cours de la vie, des victimes de traumatismes crâniens, de scléroses en plaque, de spina-bifida et d'autres maladies. Ce sont des personnes qui ont comme caractéristique commune d'être interdites de travail. Ceci signifie que cet établissement est un foyer de vie dans lequel ils vont construire leur avenir.

Pour encadrer et préparer les projets de vie de ces 55 résidents, ce foyer de vie dispose actuellement d'une équipe de 52 salariés. Sur les parties habitation, cette équipe se compose de dix salariés, par cycle de jour, qui sont principalement des aides médico-psychologiques et des aides-soignantes. La partie animation est constituée d'une équipe de quatre animateurs. L'établissement a aussi à sa disposition deux hommes d'entretien, ainsi que quatre veilleurs de nuit qui assurent les permanences de nuit. Le staff administratif médical et éducatif est constitué d'une douzaine de personnes.

Pour situer le cadre financier de l'intervention, il convient d'ajouter que le financement de cet établissement est assuré par le conseil général, c'est-à-dire que la rétribution de l'ergonome est versée par cette institution.

2. Présentation de l'intervention ergonomique.

2.1. Historique de la demande.

Avant de prendre la tête de l'AEHM Tarnos Océan en mars 2000, Pierre Etcheverry était directeur d'une maison de retraite à Boucau dans les Pyrénées Atlantiques. En 1994, il contacte l'ARACT Aquitaine pour la réalisation d'un diagnostic court dans son établissement. Il rencontre ainsi Dominique Baradat qui le met en relation avec le LESC (Laboratoire d'ergonomie des systèmes complexes) de Bordeaux. Il s'en suit quatre ans de formation action projet réalisée par Christian Martin et une restructuration de la maison de retraite. Lors de cette formation Pierre Etcheverry, possédant un DUT hygiène sécurité option hygiène et sécurité du travail, a appris à connaître l'ergonomie.

Lorsqu'il prend la direction de l'AEHM Tarnos Océan, Pierre Etcheverry est « marqué » par l'ergonomie. Il désire donc améliorer la stratégie de gestion de son établissement et contacte Christian Martin. Sur la base d'une première demande, et, en tant que directeur décideur, il propose à Christian Martin de faire une analyse avec un groupe de travail de l'organisation générale et des espaces de travail de la résidence. De plus, il souhaite que les salariés bénéficient d'une formation action afin qu'ils puissent participer à la rédaction de cahiers des charges concernant l'amélioration des espaces de travail et de vie des résidents. Cette formation leur permettra aussi d'aider le directeur à prendre les bonnes décisions en matière d'investissements.

2.2. L'intervention en ergonomie au sein de l'AEHM Tarnos Océan.

La formation action a duré 10 jours en discontinus étalés sur deux années (2000-2001). Le groupe ergonomie formé, comprenant sept salariés volontaires se constitue d'un salarié de chaque zone d'hébergement, d'un animateur, d'un cadre imposé et des deux hommes d'entretien. Ces derniers ont des compétences énormes et une connaissance très pointue de l'établissement. Pendant ces dix jours, le groupe fut formé à l'analyse des situations de travail ainsi qu'au repérage des situations d'action caractéristiques en binôme. Ce premier recueil permit de mettre en évidence les dysfonctionnements de la résidence et de produire un diagnostic architectural de l'établissement. Il aboutit à la rédaction d'un mémoire autour du travail dans l'établissement.

En 2004, l'association achète un terrain à bâtir de 7000 m² aux abords de la résidence. Cependant elle reste très indécise concernant le devenir de ce terrain. Pierre Etcheverry décide donc de recontacter le LESC et Christian Martin leur propose la formalisation d'un schéma directeur à partir du recueil des données existantes. Ceci aboutit à la constitution d'un comité

de pilotage composé d'un administrateur, d'un résident et du groupe ergonomie. Ce comité fut formé pendant six jours au schéma directeur et formalisa six scénarios architecturaux. Deux de ces six scénarios prévoyaient notamment la destruction d'appartements en raison de leur contrainte d'accès. L'association demanda donc à la DDE de faire une étude de faisabilité de ces six scénarios. Après analyse, la DDE confirma les scénarios proposés par le schéma directeur. Elle en écarta trois, et retint les deux scénarios prévoyant des destructions.

Aujourd'hui la direction de l'AEHM Tarnos Océan a décidé de faire à nouveau appel à un ergonome. Elle a pour objectif de constituer un cahier programme pour la future restructuration architecturale de la résidence.

3. Les actions et le travail effectués par le groupe ergonomie de l'établissement.

L'équipe ergonomie du foyer de vie a voulu apporter sa contribution à la communication réalisée par Monsieur Etcheverry. Les membres du groupe ont choisi d'illustrer leur travail sous forme de témoignages vidéo. Ils ont donc décidé de présenter le travail effectué sur l'aménagement du studio d'un résident, sur l'espace lingerie de la résidence et sur un projet de tables à hauteur variable pour l'atelier informatique des résidents. Le directeur pense que le groupe, avec toutes les compétences qu'il possède, est tout à fait capable de régler ce type de problèmes.

Pour chaque projet, le groupe formalise un document écrit dans lequel il présente un plan et une analyse de l'existant ainsi que des futures situations de travail et de vie. Par exemple pour l'aménagement du studio, le travail du groupe sur le projet studio a permis d'accroître l'autonomie du résident et par conséquent réduire la charge de travail des salariés.

Le groupe ergonomie participe ainsi à l'amélioration du quotidien des résidents tant sur le plan physique, matériel et l'aménagement des appartements ; mais il contribue aussi à la rédaction du règlement intérieur et de vie des personnes handicapées dans l'établissement. Avant tout changement d'aménagement d'un studio par son résident, ce dernier a l'obligation de consulter la commission responsable de l'ergonomie. Ceci permet de sécuriser les résidents dans leur environnement. Le travail du groupe ergonomie est par conséquent estimé très utile et complémentaire. Ce groupe est vecteur d'une forte dynamique et d'une véritable culture institutionnelle. Il permet de faire le lien entre les différents intervenants et d'aider à la prise de décisions. En effet, l'action du groupe facilite le dialogue social, car il permet de mettre au centre des débats les réalités et les contraintes auxquelles sont confrontés les salariés.

Pierre Etcheverry estime désormais que son rôle est d'assurer la continuité du travail effectué par le groupe de son établissement. Il précisa aussi que la formation action leur a permis d'apprendre sur eux, sur l'homme, sur le travail, sur l'organisation et sur l'entreprise. De plus, il croit beaucoup au devenir de l'intervention outillée au sens où l'ergonome leur a permis de construire leurs propres outils.

Pour conclure, il ajouta :

« Quand tu me fais travailler, je m'ergonomise mais je ne m'économise pas ! »