

Atelier

La pratique en pratique : Entendre, comprendre et traiter les demandes en matière de pénibilité : quelle posture des ergonomes ?

Christian Revest

Pascale Bossard

Stéphane Lauret

Animé par Thierry Morlet et Jérôme Grall

Cette table ronde intitulée la « pratique en pratique » permet de débattre de la mise en œuvre des actions traitant de la pénibilité à partir des expériences de 3 praticiens. Nous avons proposé aux participants de s'interroger sur le positionnement des ergonomes en matière de pénibilité, sur 3 moments clefs de l'intervention, d'où le titre en trois temps que l'on vous propose :

- Entendre ;
- Comprendre ;
- Et traiter les demandes.

Les participants qui ont bien voulu se prêter à l'exercice de la table ronde ont les fonctions suivantes :

- **Pascale Bossard**, ergonomiste, intervenant notamment sur les chaînes d'assemblage finale chez Airbus à Toulouse, traitera des travaux sur la pénibilité amorcés en amont de la réforme sur les retraites ;
- **Stéphane Lauret**, ergonomiste du réseau commercial (du groupe PSA Peugeot Citroën) fera état de son activité pour mettre en place une intervention en ergonomie au sein de ce réseau ;
- **Christian Revest**, ergonomiste consultant, témoignera de sa pratique personnelle en tant que membre d'un cabinet conseil. Il nous fera part également de la pratique des collègues ergonomistes consultants affiliés au syndicat CICF-SNCE pour lequel il anime la réflexion sur la pénibilité.

1. Entendre les demandes en matière de pénibilité

1.1. Animateurs

Cette partie tente de répondre à plusieurs interrogations : comment sont présentées les demandes aux ergonomes ? Quels sont les métiers qui les formulent ? L'obligation a-t-elle modifié les demandes

formulées aux ergonomes ? Portent-elles explicitement sur une mise en conformité ? Reste-t-on sur des demandes classiques de prévention portant sur un thème particulier qui s'inscrit dans le cadre (par exemple la prévention des TMS, le maintien des seniors ou le maintien dans l'emploi) ?, les actions des ergonomes ont-elles une autre portée dans l'entreprise avec l'évolution de la loi ?, s'inscrivent-elles dans une nouvelle dynamique renforçant l'action de prévention globale ? Voilà le premier temps sur lequel nous souhaitons interroger les intervenants.

1.2. Invités

En premier lieu, je voudrais remercier les organisateurs de l'invitation qui m'est faite d'essayer d'apporter une contribution au débat de la communauté, je voudrais remercier aussi pour la qualité de l'accueil, de l'organisation, de la prise en charge des intervenants. Peut-être aussi applaudir le choix du thème, thème qui démarre à peine, dont les demandes ne sont pas encore bien fréquentes. On se pose très tôt des questions de métier, de méthodologie, de positionnement, d'outils, et je trouve ça assez « heureux », notamment pour les entrants dans le métier qui vont sans doute être dans la vague de ces demandes en entreprises.

Avant de vous faire part de mon point de vue, je vais me présenter : je suis ergonomiste conseil, indépendant depuis 1988, j'ai pratiqué dans différents champs dont l'ergonomie dite de conception et j'interviens maintenant sur les questions s'articulant sur les problématiques de santé à travers les pathologies complexes de TMS, de RPS. De plus, je suis aussi expert auprès des CHSCT et sur une autre facette de mon exercice professionnel, j'ai pu apporter comme beaucoup, ma contribution à la vie de nos métiers en organisant avec des amis le congrès de la SELF de 2002 et en participant à la création des syndicats des cabinets conseil qui a comme objectif de se réunir et de parler du métier.

Pour revenir au propos, je vais vous faire part des demandes qui ont été adressées à 6 collègues (il y en a bien plus évidemment). Parmi ces six demandes, il y en a une qui me concerne et c'est de ce point de vue-là que je parlerais, donc un propos qui a quand même ses limites. Voici les six demandes reçues, les deux premières émanent de groupes et les suivantes de PME :

- la grande distribution alimentaire ;
- un groupe de santé, de chaîne de clinique ;
- une librairie de 80 personnes ;
- un casino de jeux de 150 personnes ;
- une petite entreprise de transports urbains de 200 personnes ;
- une entreprise de fabrication de céramique de 60 personnes.

Les demandes sont majoritairement protégées par les DRH, parfois les DRS (directeurs des relations sociales), un cas où c'est le directeur général (entreprise de fabrication de céramiques) et enfin un autre cas où la demande est portée par un délégué syndical, il s'agit de celle qui m'a été adressée.

Quelles sont les natures de ces demandes ? Ce sont des demandes de mise en conformité, elles sont référées à des mises en délais : janvier 2011 pour les plus anciennes et puis le délai qui se précise avec une certaine crainte chez certains interlocuteurs « apeurés », c'est le délai du 30 juin à partir duquel commencerait la mise en place des pénalités. Il s'agit là d'une erreur de perception mais en même temps qui pousse à agir dans ce sens et à demander l'aide d'ergonomes. Ces demandes sont donc axées sur la dimension réglementaire, en effet il nous est demandé de contribuer à expliciter les textes, de répondre à des questions sur des détails, des lignes ou sur l'esprit de la loi comme sa

complexité. Il nous a été demandé également de définir les seuils ou les facteurs de risques non réglementés, pour les trois items ci-dessous :

- manutention ;
- posture ;
- répétition ou répétitivité ;

Et puis dans la foulée, l'appui au plan d'action de prévention. Cette entrée dominante, exprimée comme telle, est reliée dans trois cas aux problématiques de l'entreprise :

- dans le transport : absences, inaptitudes à la conduite ;
- dans la librairie : absences liées aux questions de dorsalgie, accidents du travail ;
- dans une autre entreprise : relié à des dimensions plus fortes, un accord santé et senior préalable, avec lesquels il va falloir essayer d'articuler ce qui se fera par rapport à la pénibilité. Cela à double titre, à la fois parce qu'il y a une politique sociale plutôt positive et riche et à la fois parce qu'il y a une demande sociale portée par les représentants du personnel.
- dans une autre entreprise: elle pense être sous les seuils des 50% mais elle demande quand même d'avancer sur cette prévention des facteurs de risques et de pénibilité.

Quels enseignements peut-on tirer à ce stade très précoce ? En fait il semble que l'on soit repéré comme spécialiste sur le sujet à la fois nouveau et ancien de la pénibilité physique, on est convoqué sur les trois champs qui sont non couverts, ou pas assez, par les textes. On nous repère toujours comme des spécialistes d'analyse des postes, de l'ergonomie des postes, de la fatigue physique, donc c'est une entrée naturelle pour nous. François Daniellou parlait d'un retour aux sources. Mais en même temps, ce retour aux sources est accolé à l'idée d'essayer de coupler ces problématiques avec celles du maintien dans l'emploi des seniors ou de la prévention des inaptitudes au travail. Alors ces demandes sont poussées par des calendriers légaux, eu égard aux pénalités anticipées, elles sont à dominantes juridiques. Il y a donc une logique première qui est : « Que dit la loi et qu'est-ce qu'elle offre comme opportunité d'actions aux acteurs de l'entreprise » ? On a déjà connu ça dans le passé avec la mise en place des 35h où notre activité était poussée par un contexte réglementaire assez fort, une politique de l'emploi particulière et puis un peu plus précocement par la mise en place du décret sur le document unique prenant en compte l'évaluation des risques. On a trouvé là aussi un cadre légal. À la lumière de ces expériences, on peut d'ores et déjà dire qu'il est largement possible d'articuler cette entrée juridique, légale sur le travail, avec notre propre logique professionnelle d'ergonome conseil et les règles propre de notre métier, de notre discipline.

Pascale Bossard

J'ai rejoint Airbus récemment et je vais vous faire part également de l'expérience de mes collègues qui sont présents dans la salle. Je tiens à préciser le positionnement de l'ergonomie au sein d'Airbus. Il s'agit d'un rattachement, non pas à la Prévention, mais aux fonctions transversales des lignes d'assemblage finale (A320, A330, A380) Les responsables des chaînes d'assemblage sont donc les demandeurs principaux des interventions en ergonomie. Je tiens à préciser également qu'un certain nombre d'interventions préalables à la sortie des textes sur la pénibilité ont eu lieu en lien direct avec ce sujet ou sur des thèmes connexes (TMS, absentéisme, maintien dans l'emploi). En ce qui me concerne j'ai eu l'occasion de réaliser une étude sur les TMS sur une ancienne ligne d'assemblage qui s'est avérée utile lorsqu'on a été amené à traiter le dossier de la pénibilité. Dans le cadre d'Airbus, la question de la pénibilité est portée par le service Prévention et la sollicitation de l'ergonomie est liée à son approche complémentaire. L'ergonomie avait été identifiée par rapport à l'analyse des déterminants de risques concernant les TMS et l'analyse de causes racines d'absentéisme. Donc cet

apport complémentaire a amené le service prévention à nous solliciter sur ces sujets. Au démarrage du travail sur la pénibilité, je dirais qu'il y eu deux points importants :

- Un moment de partage des nouvelles exigences réglementaires entre les différents métiers qui traitent de l'amélioration des conditions de travail (préventeurs, médecins du travail, les ergonomes). Il s'agissait donc d'une compréhension partagée des nouvelles exigences qui visent à renforcer la prévention et à l'élargir à la question de la pénibilité;
- Le pré-diagnostic dont l'objectif premier affiché était de déterminer l'effectif soumis aux différents facteurs de pénibilité identifiés dans les textes réglementaires. Ce pré-diagnostic a permis de mettre en commun, par secteur, les données concernant les expositions des populations mais aussi des résultats d'analyses des situations de travail

Dans ce contexte, que pour établir le pré-diagnostic, des réunions de groupes de travail ont été mises en place associant des managers des différents secteurs.

C'était l'occasion de :

- rappeler/ faire référence à des résultats d'analyse des situations de travail, en particulier les résultats d'analyse sur les TMS,
- de mettre l'accent sur une obligation de prévention en considérant avec attention les pluri expositions,
- de mettre en avant les déterminants de risques (de TMS en particulier) qui peuvent faire l'objet d'actions correctives et de mesures de prévention.

Cette approche de la pénibilité, non pas par facteur de risque mais à partir d'analyse des situations de travail et avec un degré de finesse suffisant, était l'occasion de :

- donner de la visibilité sur les situations de travail,
- de réaffirmer le positionnement de l'ergonomie sur l'analyse des causes et des déterminants.

Cette demande (sur la pénibilité) en croise d'autres pour lesquels la Direction est attentive (l'absentéisme notamment), ou pour lesquelles une démarche structurée est déjà en place (projet « vécu au travail » pour la prévention des risques psychosociaux). L'ergonomie est identifiée sur ces thèmes par son apport :

- sur l'analyse du travail qui permet d'identifier les causes racines et les déterminants : causes racines de l'absentéisme en relation avec les médecins, déterminants de risques de TMS en relation avec les opérationnels,
- mais aussi sur la méthode : précision des objectifs des projets et démarches, analyse des situations de travail et des processus, structuration des démarches de projet en prévention...

Les résultats des études sur les TMS (avec les précisions sur les postures maintenues et hors tolérance, les contraintes articulaires mais aussi les contraintes temporelles et des aléas des processus) ont permis de mettre en avant la complémentarité de l'ergonomie par rapport aux analyses du service prévention. Par ailleurs le lien établi entre les conditions de réalisation de travail et l'absentéisme d'une part, les conditions de travail et les exigences de qualité d'autre part permet de rendre compte de l'avantage de traiter les conditions de travail pour améliorer aussi la performance.

Stéphane Lauret

Je vais parler en deux mots de mon parcours avant de revenir sur la question de la demande, sur la façon dont elle s'est exprimée chez nous. Je travaille chez PSA comme ergonomiste interne depuis 11 ans. Mon parcours m'a amené à intervenir sur le périmètre industriel durant les 10 premières années.

Depuis l'année dernière j'interviens dans une autre Direction : la Direction des marques. Pour être plus précis, il s'agit du réseau des filiales Peugeot et des succursales Citroën. En effet, une partie de notre réseau commercial appartient au constructeur le Groupe PSA. Cela représente environ 25% de nos points de ventes dans le monde dont les salariés sont des salariés de PSA. A ce titre, toute la démarche de prévention et d'amélioration des conditions de travail mise en place au sein de PSA depuis des années s'applique aussi pour ce réseau. Aujourd'hui, nous déployons cette démarche avec la même volonté politique et avec la même implication de nos managers dans le réseau commercial - de la même façon que ça se fait sur le périmètre industriel.

Aujourd'hui je vais vous parler de la façon dont les demandes se sont exprimées, et dont nous nous en saisissons au sein du réseau commercial. Toutefois il est important de prendre en considération que la volonté au sein du Groupe d'améliorer les conditions de travail s'est matérialisée par la création de mon poste au sein de cette Direction. L'arrivée de cette loi, a été une des données d'entrée de ma démarche d'intervention et d'amélioration des conditions de travail.

Pour ce qui concerne la façon dont les demandes sont exprimées : La première demande est venue de la branche professionnelle (Concessionnaires et réparateurs Agréés), c'est-à-dire qu'elle est venue en amont des négociations. La branche s'est adressée à notre service juridique pour savoir comment chez nous la pénibilité était prise en compte, comment elle était évaluée, et quelles démarches étaient en cours ou non sur la question des conditions de travail. Les juristes cherchaient à avoir des experts de cette question-là car ils se sentaient démunis. Ils recherchaient des réponses simples et techniques pour alimenter l'application juridique du texte de loi.

Cependant, même si cette démarche est venue en amont de la négociation, mon positionnement a été de mettre en perspective le besoin d'opérationnalisation des juristes avec la démarche d'intervention que l'on était en train de déployer. De cette façon, l'énergie utilisée sera utile quelle que soit l'issue des négociations au sein de la branche.

Donc dès le départ j'ai remonté un certain nombre d'informations issues des analyses du travail que j'avais réalisées dans différentes filiales et succursales afin de rendre visible et d'objectiver les éléments qui me paraissaient contraignants et pénibles. Cela a permis de rendre concrètes certaines problématiques pour répondre à la demande du service juridique, mais je l'aurais fait de toute façon pour répondre à la demande initiale de mon entreprise... Ce qui m'intéresse c'est d'entendre ces questions posées par la loi comme étant une source supplémentaire de demandes. En d'autres termes, ça m'a permis d'alimenter la dynamique que je souhaite mettre en place à savoir l'amélioration plus globale des conditions de travail au sein du réseau commercial.

1.3. Réaction de la salle

Thierry Morlet

On va se tourner à présent vers les participants présents dans la salle pour savoir si effectivement vous êtes dans des schémas similaires à ceux qui vous ont été présentés d'origine assez diversifiée. La question est alors de savoir si vous-même vous avez rencontré ces mêmes acteurs ou d'autres acteurs émetteurs de ce type de demande. On fait appel à votre propre expérience que l'on souhaiterait partager.

Véronique Poète, alternative ergonomique

J'ai pu faire le constat qu'il n'y a pas beaucoup de demandes sur cette problématique-là. Je fais le parallèle avec la question des plans seniors où là aussi il y avait une partie des actions possibles qui étaient sur la problématique d'amélioration de conditions de travail ou il y a eu relativement peu de

demandes. A partir de ce constat, plusieurs questions s'adressent à nous : pourquoi n'est-on pas identifié ? Cela signifie-t-il que les demandes prennent d'autres chemins ? Que l'entreprise le fait en interne ?

Laurent Boissy, cabinet de conseils d'expertise pour les CHSCT

Notre cabinet est sollicité depuis quelques mois par différents biais : traditionnellement par les représentants syndicaux mais aussi par la direction. Dans les cas où il s'agit d'une demande qui émane d'organisations syndicales, elle peut être de deux ordres :

- Une demande de coopération avec un cabinet, dans ce cas, en général la direction à ses propres cabinets à présenter, je vais pouvoir vous donner un exemple d'une demande de la direction dans le cas d'une grande distribution ;
- ou bien lors du refus de la direction d'entrer en négociation, dans ce cas on peut se poser la question de savoir comment obliger la direction à entrer en négociation et là on a un travail plutôt avec les organisations syndicales qui est de récupérer des informations sur le fonctionnement de la structure, de la documentation présente dont le document unique. Le tout pour construire un argumentaire qui repose à la fois sur ces sources là mais aussi qui repose sur la réglementation en faisant penser à la direction qu'elle pourrait être en délits d'entrave, en infraction, etc... de manière à enclencher au moins un doute et parfois un dialogue et ensuite un démarrage des négociations.

1.4. Animateurs

Thierry Morlet

Il s'agit en fait d'une opportunité qui met à la fois l'émetteur et le récepteur de cette demande dans une réflexion qui est beaucoup plus large et foisonnante que le terme de pénibilité. Cela se vérifie à travers les échanges qu'on a pu entendre, qu'il y a à la fois des interrogations plus large des ressources humaines, des services juridiques et de préventions et de celui qui reçoit cette demande.

Jérôme Grall

Pour compléter je pense que si effectivement les demandes formelles adressées aux ergonomes sur l'obligation de négocier ne sont pas très importantes. Il me semble qu'il y a en revanche beaucoup d'interventions qui trouvent un prolongement du fait des obligations réglementaires. Comprendre

1.5. Animateurs

Nous redonnons la parole à nos invités pour savoir comment ils ont traité ces demandes. Ont-elles été acceptées, refusées, ou renégociées sur d'autres bases. L'analyse et la validité de ces demandes ont-elles été modifiées par le contexte réglementaire ?

1.6. Invités

Christian Revest

La demande a évidemment été acceptée, parce-que cela ne constitue pas seulement une opportunité d'activité y compris dans sa dimension économique, mais aussi une opportunité de progresser sur les

thèmes qui nous sont chers : amélioration condition du travail, maintien dans l'emploi, contribution à la performance globale de l'entreprise, etc. On va se pencher à présent sur le modèle opératoire de mes collègues : ils ont très classiquement essayé de comprendre ce qui était en jeu dans l'entreprise et ce qui était en jeu pour eux, par la suite il a été question de se situer dans cette articulation-là.

Déjà, premier décalage par rapport à la vision un peu monolithique de cette loi, les entreprises n'ont pas une convergence absolue avec les textes, elles s'en emparent et essaient d'en tirer profit. La loi ne cadre pas tout, elle ouvre aussi des espaces, elle offre la possibilité d'inclure d'autres facteurs, d'autres objectifs de prévention à cette pénibilité. C'est un type d'enjeu intéressant car il a un côté un peu paradoxal et que l'on peut retourner à notre profit : la question de la compensation. On a entendu tout à l'heure un positionnement consistant à dire qu'il faudrait déplacer cette question de la compensation pour aller presque uniquement sur la prévention. Mon avis est qu'il ne faut pas le déplacer car d'une part cela ne nous appartient pas de dire ce qui peut être compensé ou pas, ça appartient aux acteurs de l'entreprise, mais aussi car cette question de compensation est un levier et on le voit dans les demandes. Si cette compensation à un coût élevé, c'est un argument favorable qu'on utilise tous pour faire progresser la prévention. S'il y a des inaptitudes, des absences, là aussi c'est assez favorable à la prise d'une position plus active dans le champ de la prévention. Donc pour ma part, ma position est de ne pas déplacer, mais de coupler les choses, il faut faire rentrer ce type de prévention sous les formes adéquates et articulées aux autres types d'enjeux.

Finalement qu'est-ce que l'on constate de manière très partielle et progressive ? C'est que cette obligation légale est une opportunité dont se saisissent les acteurs de l'entreprise pour relier de manière plus ou moins conflictuelle, plus ou moins co-construite les dynamiques d'actions qu'ils ont déjà en interne : les RPS que l'on choisit d'inclure ou non, un accord senior que l'on reprend ou pas, un accord santé que l'on renégocie, etc. Face à cela, on peut se situer dans une logique « expertise » en apportant ou en définissant des seuils, ou l'on peut choisir de s'engager dans ce débat interne avec notre propre point de vue et de profiter des premiers instants d'analyse de la demande pour convaincre, pour argumenter, pour sensibiliser sur ce que sont ces seuils, sur cette exposition, à savoir quelle est la définition de la pénibilité qui conviendrait. Il convient aussi de déplacer le débat sur les vécus de cette pénibilité, sur les marges de manœuvres pertinentes pour faire face aux contraintes des situations de travail, d'enrichir le débat sur la question de la reconnaissance qui transforme certaine fois la souffrance en plaisir, d'engager le débat sur les variabilités interindividuelles, sur les marges de manœuvre structurelle dans l'entreprise pour peser sur les facteurs de risques de pénibilité et d'essayer de convaincre dès l'amont de la démarche, sur l'articulation entre ces questions de prévention des risques et sur les questions de performance plus globale et plus durable de l'entreprise. On s'est saisi de cette opportunité comme porte d'entrée pour faire passer notre métier.

Pascale Bossard

En ce qui nous concerne chez Airbus, nous avons répondu à la sollicitation du service prévention pour ce qui est de réaliser le pré-diagnostic en intervenant sur chacun des secteurs ou des investigations avaient déjà été effectuées par le service ergonomie. C'était une occasion de remobiliser des données déjà disponibles, non seulement en termes de facteurs de risques mais aussi d'effets en lien avec le service de santé au travail.

A titre d'exemple, l'analyse de la nature de l'absentéisme et des causes racines pour la ligne d'assemblage finale de l'A 320 ont permis de montrer que les arrêts de longue durée (supérieure à 21 jours) représentaient 60 % des journées de travail perdues. Les pathologies et accidents relevant de la rhumatologie et de la traumatologie (dans lesquels le service santé au travail classe les TMS) sont responsables des trois quarts des arrêts de longue durée. Cette analyse de l'absentéisme a permis d'engager un plan de prévention des TMS pour la ligne d'assemblage de l'A320 qui inclut un projet

d'amélioration de l'environnement de travail et une poursuite de l'étude TMS sur un périmètre plus large.

Les résultats des études sur les TMS (avec les précisions sur les postures maintenues et hors tolérance, les contraintes articulaires mais aussi les contraintes temporelles et des aléas des processus) ont permis de mettre en avant la complémentarité de l'ergonomie par rapport aux analyses du service prévention. Par ailleurs le lien établi entre les conditions de réalisation de travail et l'absentéisme d'une part, les conditions de travail et les exigences de qualité d'autre part permet de rendre compte de l'avantage de traiter les conditions de travail pour améliorer aussi la performance.

L'important, de notre point de vue, est de pouvoir à la fois :

- s'appuyer sur les différents textes et accords (pénibilité, RPS...), sur ce qui est perçu comme stratégique et où il y a des moyens pour avancer dans le domaine de l'amélioration des conditions de travail,
- pouvoir débattre autour du sujet/ de l'objet « pénibilité » avec l'encadrement et les représentants des services RH et prévention,
- de faire le lien avec des résultats d'analyse des situations de travail déjà réalisées.

Enjeux et problématiques interne à l'entreprise

C'était donc l'occasion de faire le lien avec les problématiques interne à l'entreprise (voir schéma ci-dessus) où il y a des enjeux importants pour l'entreprise et des points pour lesquels les directions d'entreprise sont plus ou moins sensibles, des sujets où il y a aussi des moyens financiers.. L'idée est de faire le lien entre tous ces enjeux mais aussi de se projeter dans l'avenir dans un objectif de maintien dans l'emploi, d'où l'importance d'aider les acteurs de l'entreprise en ce sens. En effet, de manière générale, la tendance pourrait être de considérer ces sujets comme un empilage d'accords, de dossiers à traiter à chaque fois dans l'urgence, mais sans définir des objectifs pour l'entreprise et sans regarder ce qui a déjà été fait. Or, il est possible de mobiliser d'anciennes données et il est important de se demander quel est l'objectif que l'on se donne dans l'entreprise : est-il de traiter le dossier ou bien de mener une démarche de prévention efficace, d'améliorer les conditions de travail pour préserver la santé ?

Stéphane Lauret

Je partage beaucoup de points énoncés par mes collègues. Pour ce qui est de mon cas, je vais me resituer dans le contexte plus global de PSA. Cette dernière année, on a une focalisation sur les actions de prévention des TMS, dans la continuité de notre action sur la réduction de la charge physique globale. Cette nouvelle loi permet d'alimenter cet axe si nous ne nous limitons pas aux facteurs définis par la loi. Notre travail a donc consisté à faire beaucoup de pédagogie. Je parle de pédagogie car si l'on fait la comparaison, sur la partie industrielle, les acteurs connaissent les ergonomes depuis longtemps, ils ont eu l'habitude de les voir projet après projet, ce qui n'est pas du tout le cas du réseau commercial.

La première étape a donc été de dire que si l'on veut traiter les conditions de travail et être efficace dans la prévention des TMS (qui concerne le Groupe dans sa globalité), c'est important d'expliquer que notre approche sur le travail est plurifactorielle, que l'on ne peut pas toucher un facteur indépendamment d'un

autre. Donc la façon dont on a pris en charge cette question-là n'était pas seulement de répondre à des questions sur des seuils, sur la présence ou non de tel ou tel facteur de risque pour les salariés, mais bien d'essayer de comprendre comment ça s'articule.

Très concrètement, les demandes de mon terrain étaient des questions du type : comment aménager les espaces de bureau ? Est-ce que cette borne d'accueil est à la bonne hauteur ou pas ? Etc. En fait on ne regardait pas la globalité des activités, mais un aménagement ponctuel que l'on pouvait cependant relier à la demande relevant de la loi...

- Au niveau de l'après-vente - c'est-à-dire le garage - nous pourrions retrouver des problématiques de postures, d'effort, d'accessibilité, etc. Problématiques similaires à celle décrite par certains facteurs de pénibilité que l'on retrouve dans la loi ;
- On a également une activité tertiaire, une activité de relation à la clientèle. Durant toute la journée nos commerciaux et nos techniciens reçoivent des clients contents ou mécontents, ils négocient par exemple avec ces clients là une liste de réparation à effectuer et donc au final un temps d'intervention. Le cœur de leur activité a donc un impact important sur l'activité du compagnon qui va réaliser les travaux en mécanique ou en carrosserie.
- En résumé, ma méthode a consisté à dire que l'on va voir globalement comment les facteurs parlent les uns avec les autres en questionnant l'organisation et les impacts que pouvaient avoir les différents services entre eux avec la volonté de rester sur du global, du plurifactoriel et en objectivant les démarches de façon à ce que cette action se prolonge dans l'avenir et en ne se consacrant pas uniquement à du cas par cas avec les facteurs cités par la loi.

Animateur

Thierry Morlet :

Les témoignages montrent bien que les demandeurs souhaitent donner de la cohérence à leurs projets internes, qu'ils soient liés à des prérogatives réglementaires ou liés à des initiatives internes. Pour l'ergonome on peut distinguer deux choses :

- Dans le cas où il y a déjà des actions sur la santé qui ont été menées, c'est une opportunité pour lui de faire le lien et d'inscrire son action en articulation;
- dans l'autre cas, les ergonomes tentent de replacer le travail réel dans le débat avec les différents acteurs et donc d'aller plus loin que le respect d'un texte de loi. Dans cet élargissement du champ d'action de l'ergonome se jouent les conditions d'intervention.

1.7. Public

Catherine Wilhelm, médecin du travail en service inter-entreprises à Pessac

Si les entreprises rajoutent à la liste du texte les RPS, c'est très bien pour ce qui est des plans d'actions, des études ergonomiques, etc. mon interrogation est de savoir comment cela va se traduire dans les fiches d'expositions individuelles ? Est-ce qu'on va avoir une case « stress » (oui/non) ? Une case « charge mentale » (moyenne/faible/forte) ? Comment cela va être mis en œuvre ?

J'en profite pour poser une seconde question : sachant, que les changements sont fréquents dans les entreprises, à quel moment cette fiche va être réactualisée et par qui ? Quels conseils vous pouvez donner d'un point de vue pratique ?

Thierry Morlet

On peut vous donner quelques éléments de réponses partielles puisque la chose est en construction : la réglementation nous sert puisqu'elle cadre le contenu prescrit de cette fiche, elle est même revenue sur les fiches d'expositions aux agents dangereux qui avaient un contenu légèrement différent. L'expérience nous sert aussi car on sait qu'il y a un enjeu derrière cette traçabilité. Sur la question de la révision, le texte cadre les choses. Normalement il faudrait que cela soit révisé chaque année puisque le document unique lui est révisé chaque année, la liste des personnes exposées devraient également être révisée de la sorte et puisque l'accord ou le plan de prévention est valable trois ans, donc à terme cela devrait être revisité aussi. Ainsi, l'enjeu de nos interventions est d'insister sur le rôle d'autres intervenants, l'action du CHSCT, l'action des services de prévention interne ou des services d'ergonome pour faire vivre ces fiches. D'un point de vue personnel, j'ai tendance à penser que cela me détourne de la question des causes plutôt que de gérer et comptabiliser les conséquences. Je préfère accentuer et fournir des efforts plutôt sur l'action de transformation des causes de la pénibilité.

Pascale Bossard

En ce qui me concerne, nous ne sommes pas du tout sur ces sujets des fiches d'expositions, mais on a fait tout un travail d'échanges et de pédagogies avec les médecins sur le lien avec les situations de travail y compris en regardant le découpage pertinent, à quoi on va s'intéresser par rapport aux expositions, etc. Il s'agit de ne pas résonner uniquement par poste. L'ergonome est alors présent pour servir de médiateur par rapport aux situations de travail.

Thierry Viallesoubranne, membre CHSCT à la centrale nucléaire du Blayais

Mon intervention va compter une remarque, une question et une hypothèse :

- Une remarque : On est sur une posture de l'ergonome autour du contexte et de la pénibilité et non pas sur l'intégration de la pénibilité dans la démarche de la pratique de l'ergonomie via une analyse sur l'activité.
- Une question : On est sur des questions de santé au travail, donc par rapport aux interventions qui nous ont été présenté qu'est ce qui a changé pour les opérateurs ?
- Une hypothèse : La loi est posée autour d'une posture qui prend en compte des éléments physiologiques et physiques pour la seule raison que ce sont des éléments mesurables (tableaux, seuil, etc.) mais qui n'ont rien à voir avec le travail. Donc comment aujourd'hui prendre en compte la pénibilité dans l'activité ?

Julien Lussion, cabinet émergences

Pour les interventions que vous avez faites, vous n'avez pas précisé si la logique engagée était d'aller vers des accords ou des négociations d'accords, ou bien de mise en place de plans d'actions ? Comment à travers les démarches présentées, sont mobilisés les CHSCT, les salariés, les représentants du personnel, etc. ? En effet, la question de la mobilisation des travailleurs qui sont les premiers concernés se pose dans ce type d'intervention, comment ça se passe dans les cas concrets ?

Par ailleurs, dire que la compensation peut permettre de renforcer la prévention doit se faire avec une certaine forme de prudence car tout dépend des formes de la compensation (primes au travail de nuit par exemple). On peut supposer qu'un certain nombre d'entreprises vont répondre à l'obligation légale de manière extrêmement minimale pour éviter les pénalités. Ceci renvoie à un enjeu d'implication des

autres acteurs comme : service de prévention des entreprises, médecin du travail, syndicaux, etc. Et finalement, est ce que les questions de pénibilité ne nécessiteraient pas de revoir les modes de gouvernance des entreprises au regard de ce que vous vivez ?

Stéphane Lauret

Dans mon intervention, je n'ai effectivement pas précisé si on était dans une logique d'accord ou seulement de plan d'action au niveau de PSA. A ma connaissance, la discussion au niveau de la branche n'a pas permis d'arriver à un accord.

Au niveau de notre entreprise, il existe un accord interne à l'entreprise sur l'amélioration des conditions de travail depuis mars 2001. La volonté du groupe et des organisations syndicales est maintenant de revoir et renégocier cet accord en y intégrant toutes les dimensions du travail, afin de prévenir TMS, RPS, etc. Il s'agit donc bien d'une négociation interne à l'entreprise pour aboutir à un accord global avec les organisations syndicales.

Concernant la question de l'implication des CHSCT : sur le périmètre du réseau commercial les négociations avec la branche sont toujours en court. On essaye de construire une démarche qui parte du local pour construire des choses. Notre volonté est d'impliquer au mieux les acteurs locaux. Sur les toutes petites structures, il s'agit de correspondant/relais sécurité compétant sur les questions de prévention et de sécurité. On a donc des relations avec les CHSCT et les centres de santé au travail partout sur le territoire. On essaye de mettre en œuvre des espaces locaux d'échange sur la réalité du travail de l'entreprise. Toute la difficulté est d'avoir des réflexions qui soient homogènes et mutualisées d'une région à une autre ou d'une entreprise à une autre. Cette logique de repérage de bonnes pratiques, de bonnes démarches locales, est une source d'enrichissement potentiel très importante. Pour vous donner une idée, il y actuellement 180 filiales et succursales donc 180 centres de santé au travail à impliquer dans ces négociations locales. Ce que l'on essaie de définir, c'est bien une logique globale d'amélioration en utilisant ces espaces locaux pour consolider un plan d'action plus pertinent ou structurel en termes d'amélioration. Cette difficulté liée à l'hétérogénéité de mon périmètre permet aussi de mettre en débat un certain nombre de questions. Pour ce qui est de l'implication de l'opérateur, elle se fait de manière indirecte à travers les observations et les analyses du travail. On n'est pas pour l'instant dans une démarche participative.

Pascale Bossard

Grâce à votre question je vais pouvoir préciser deux points :

- le pré-diagnostic évoqué précédemment a été présenté en CHSCT. Il en sera de même pour le plan de prévention de la pénibilité, des TMS...
- le projet de modification des moyens et de l'environnement de travail qui fait partie du plan de prévention des TMS prévoit la participation des salariés à l'occasion de simulations sur maquettes

Concernant l'accord sur les RPS, deux types de démarches sont engagés dans l'entreprise et qui s'appuient sur les questionnaires EVREST:

- Une démarche rétrospective pour mener un diagnostic associant à la fois les médecins, le service prévention et les ergonomes ;
- Une démarche prospective qui permet de mener une analyse visant à anticiper les RPS à l'occasion de changements importants.

Ces démarches, les actions de prtive qui permet de mener une analyse concernations de prtive qui permet de mener une analyse vi

Christian Revest

Sur les 6 entreprises évoquées, il y en a 4 qui s'orientent vers la conclusion d'un accord. Sur la question de la compensation, je ne pensais pas aux primes qui peuvent avoir l'effet pervers que vous avez souligné, mais plutôt à la réduction de la durée de vie de travail selon les durées d'expositions. Les réponses aux questions par rapport à la place des salariés et par rapport à la gouvernance des entreprises vont venir dans la troisième partie de la communication.

Thierry Morlet

Il semble y avoir des frustrations par rapport aux plans d'action donc je propose d'engager directement la troisième partie. Nous avons un parti pris qui était de se demander : « quelle est la posture à adopter par rapport à ce type de demande ». Les trois interlocuteurs reviennent sur des questions de performance au travail. Ils jouent réellement le rôle de levier pour la prise en compte de la pénibilité au sens large du terme. Nous allons aborder à présent les différents plans d'actions, l'objectif n'étant pas de les détailler.

2. Traiter les demandes

2.1. Invités

Christian Revest

Il y a deux démarches menées et mises en place dans les groupes qui sont intéressantes parce qu'elles contrastent, où tout dépend bien sûr des capacités de l'intervenant à trouver des marges de manœuvres, du dialogue social interne, des enjeux juridiques et économiques :

- La première démarche consiste à mener des analyses sur des sites témoins, de l'exposition de certains métiers aux facteurs de risques. Il est alors construit une méthodologie à suivre par des personnes formées sur une courte durée à l'usage des outils ou de check liste avec un pilotage qui est essentiellement RH, et une place des représentants sur le thème qui est réduite. Le tout regroupé dans un plan d'action incluant des éléments comme les gestes et postures, des formations à la gestion du stress, etc... pour remplir l'obligation légale.
- La seconde démarche effectue des analyses dans des situations de travail, non pas sur des métiers comme dans l'autre groupe. Elles étaient orientées par les besoins exprimés dans un comité de pilotage de fonction paritaire avec un pilotage collégiale où la formation sur la question de la pénibilité est plus dense. La place des salariés dans l'élaboration des plans d'action a été discutée dans le comité de pilotage, la création de groupes de travail a été évoquée. Il est intéressant de pointer que ce comité de pilotage permet de peser sur les déterminants des facteurs de risques, voir sur les déterminants des déterminants et même sur le mode de gouvernance.

Dans les PME ont est sur des schémas plus classique : mise en place du cadre avec les représentants et analyses de situations sur un périmètre beaucoup plus réduit. On va non seulement identifier les risques en s'attachant à repérer les marges de manœuvres individuelles et collectives et sur l'encadrement de proximité, le tout dans une relation avec leur interlocuteur RH sur le versant de la gestion des parcours. Certains ont déjà pointé des schémas type où on a des jeunes qui sont surexploités et des anciens qui sont usés pour employer des villes internes. Et dans un même temps il

s'agit d'essayer de coupler dans ces analyses, l'objectivation des conditions d'exposition et des marges de manœuvres qui existent ou pas, le repérage des voies d'actions dans les champs techniques, des postes, et de l'organisation du travail dans ces entreprises. Cela permet de redonner et de construire une place aux salariés dans ce qu'ils peuvent dire sur leur travail.

Je conclus par rapport aux enjeux juridiques d'avancer sur le terrain en faisant à la fois des analyses des conditions d'expositions et en même temps un recensement des voies de progrès avec les opérateurs concernés sur la faisabilité technique et organisationnelle. En agissant ainsi on facilite l'acceptation des actions de prévention.

Pascale Bossard

En termes de plan d'action à un niveau local, un projet a été validé avec un budget pour améliorer les situations de travail sur la ligne d'assemblage de l'A320. C'est une action pilote qui a permis d'engager d'autres actions similaires sur différents sites (Toulouse, Nantes et Saint-Nazaire).

Cette action pilote sur le 320 a également été présentée dans différentes instances, et cela a permis de souligner ce qui est déjà reconnu en termes de pénibilité sur le secteur 320. Le plan d'action qui a suivi et le projet d'investissement visant la modification des moyens et de l'environnement de travail a également permis d'illustrer ce que l'on pouvait faire concrètement en terme de prévention des TMS, de la pénibilité... C'était important sur le plan de la démarche, de travailler localement avec les opérateurs de la ligne d'assemblage, l'encadrement de proximité puis avec ceux qui allaient définir les cahiers des charges et avec lesquels on allait mener les pré-études.

Cette démarche participative et ce travail pédagogique réalisé en local a créé une certaine dynamique encore à poursuivre qui devrait permettre d'aller plus loin en termes de prévention et d'amélioration des situations de travail sur les différents secteurs et les différents sites.

Stéphane Lauret

Concrètement aujourd'hui le texte sur la pénibilité a généré des demandes spécifiques de la part des sites et je m'emploie à les mettre en synergie. Tous nos directeurs se posent des questions sur la prévention depuis relativement peu de temps, ils ont un recul d'un an et demi. Je souhaite, à partir des documents uniques avec les différents partenaires dont on a parlé, pouvoir utiliser chaque demande concrète comme un prétexte pour analyser plus profondément le travail et faire des liens.

Pour mobiliser les bons acteurs, il s'agit par exemple d'impliquer tous les centres de santé au travail auxquels nos établissements sont rattachés et d'essayer de promouvoir des dynamiques constructives à chaque fois que c'est possible. C'est également essayer de voir les endroits où la démarche de prévention a été suffisamment juste et précise dans le document unique pour utiliser cette base pour aller plus loin. Avec la volonté d'utiliser chacune des nouvelles analyses de nouveaux postes ou de nouvelles situations pour enrichir celles des autres.

Ce qui est important de préciser pour comprendre mon périmètre, c'est que la moitié des effectifs sont en France, le reste est à l'étranger. Or le sujet dont nous parlons est franco-français. Donc cette approche, cette manière de poser la question de la pénibilité est complètement différente en fonction du pays. A l'étranger se pose la question du maintien ou de l'existence de leur activité, bien avant de parler de prévention. C'est donc un sujet difficile dans la mesure où on tente de faire un plan d'action global. Cela renvoie aux logiques collectives de discussions que je souhaite mettre en place localement, car aujourd'hui mes directeurs de succursales sont démunis, ils ne sont pas compétents sur ces questions-là. Et la seule compétence interne vers laquelle ils puissent se tourner c'est moi, le seul ergonome interne du réseau commercial (18 000 personnes). Sans des synergies inter-ergonome on ne pourra pas engager quelque chose de durable. Il est donc important qu'on arrive à avoir des collaborations

avec les équipes pluridisciplinaires des services de santé au travail, à monter en compétence les CHSCT et les hiérarchies de ces structures là pour mieux prendre en compte ces questions.

C'est un sujet très récent, si on n'a pas une stratégie commune avec les consultants, les services de santé et les ergonomes internes on sera beaucoup moins efficace. C'est important car dans la plupart des PME il n'y a pas une équipe interne, ou des compétences fortes en termes de service d'appui pour pouvoir répondre de façon autonome. Il convient donc de se poser la question suivante : « Quel plan d'action sera durable si nous ne valorisons pas les expériences individuelles et les analyses pour alimenter une dynamique collective inter-acteurs propre à l'ergonomie ? ».

Thierry Morlet

Je vais maintenant vous raconter une histoire : un jour une DRH (avec qui j'avais travaillé sur la question du maintien dans l'emploi des seniors) m'appelle en catastrophe et me demande de l'aide pour gérer la question de la pénibilité car elle ne sait plus comment s'y prendre. Elle avait interpellé le préventeur qui s'occupait de l'usine et en regardant de plus près le document unique, elle s'était rendu compte d'un gros manque. Elle avait sollicité le CHSCT sur la question, puis avait fait appel à moi. Finalement, ces personnes-là essayaient depuis plusieurs mois de répondre à ce problème tout seul pour conserver une image de la qualité des services (RH, CHSCT, prévention).

Je pense que cela nous renvoie la question de la place que l'on donne à nos interlocuteurs, qu'est-ce qu'on en fait ? Alors d'abord on prend du recul et l'on met en perspective la situation. Mais la première chose que j'ai faite en arrivant c'est de demander si le directeur était au courant de tout ça. L'intervention a donc consisté en un parcours de mise en circulation afin de porter à la connaissance de la direction générale tous ces éléments de réalité du travail. Cela a permis de remettre en discussion des fonctionnements internes, des systèmes d'informations sources de pénibilité, d'intégrer dans le plan d'action la question des RPS, etc. Mais surtout, cela a permis au directeur de l'usine de mieux se représenter son outil de production et ainsi de mieux le comprendre.

Il y a donc véritablement cette nécessaire volonté d'aller chercher très haut, « il ne faut pas avoir peur de ». C'est aussi une question de pratique d'ergonome d'être suffisamment adroit et habile pour que tous les éléments viennent nourrir le même objectif.

2.1. Réactions du public

Geslie Lassy *ergonome dans un pôle prévention du secteur travaux publique chez une filiale de Vinci Construction France*

De notre côté, les demandes qui nous ont été adressées l'étaient par le biais de la DRH. Elle venait avec des questions liées à la mise en œuvre légale et rapide de l'accord sur la pénibilité. On a choisi de partir d'une redéfinition de la pénibilité pour faire un état des lieux sur les actions d'améliorations déjà menées, sur l'absentéisme, sur les arrêts maladies, par métier, par âge, par type de restriction, etc... avec une possibilité d'action à plus ou moins long terme. On a intégré à la démarche les membres du CHSCT et les représentants du personnel pour l'élaboration du diagnostic sur des postes dit pénibles. Cela a permis d'ouvrir certaines portes, de créer des opportunités pour appréhender la problématique de la pénibilité sous un autre angle. Cette approche de la santé de manière plus globale s'est concrétisée au travers de la création de différentes commissions. Pour nous cette loi est venue comme une opportunité permettant de ne plus répondre à des problématiques par des réponses toutes faites, mais par une démarche de prévention durable.

François Daniellou

Je reviens sur la question de la gouvernance. Il se trouve qu'avec des collègues nous avons eu à accompagner des militants syndicaux qui faisaient une étude dans une concession d'un grand constructeur français. Un des points importants qui est apparu est la question du temps de réalisation des opérations (ex : déposer un attelage sur une voiture neuve versus sur une voiture rouillée) défini par un temps forfaitaire.

Dans les analyses des facteurs de risques, est-il possible de mettre à jour ce genre de mécanismes ? Et d'autre part, quels sont les leviers d'action que l'on peut imaginer pour agir sur ce facteur organisationnel dont les conséquences peuvent être très lourdes ? Ici, une des régulations mises en œuvre par le chef d'atelier était de faire payer les grands clients plus que ce qu'il leur était dû pour dégager des marges de sorte qu'à la fin la somme soit à peu près juste. Une boucle officielle de régulation manquait donc.

Stéphane Lauret

C'est effectivement la question cruciale lorsque l'on aborde vraiment les métiers de l'après-vente. Cette référence à un temps forfaitaire c'est la base utilisée pour évaluer la performance individuelle, c'est donc une donnée structurante pour les compagnons. Aujourd'hui, nous travaillons sur la conception des outillages utilisés et des méthodes, c'est à dire les gammes de réparation. C'est à l'intérieur de tout cela que l'on essaye d'intégrer cette question complexe, polémique et centrale. Donc stratégiquement, ce n'est pas celle que j'attaque de front, mais j'y reviendrai dès que possible.

Effectivement, je pense que les analyses que l'on souhaite mutualiser vont aussi éclairer cette question. L'idée c'est de ne pas avoir de blocage et donc d'y arriver de façon constructive. En effet, derrière cette question du temps on parle de facturation, donc de satisfaction du client mais aussi de rentabilité économique directe, et donc la façon dont la hiérarchie et le management pilotent la répartition des activités.

Concrètement, en prenant des exemples de certaines gammes de réparation, je montre les espaces de marges de manœuvres qui existent ou qui n'existent pas, pour essayer de faire remonter la diversité qui existe entre un véhicule neuf (moins d'espace d'accessibilité dans le moteur) et un véhicule ancien. Ces éléments doivent être abordés à court, moyen et long terme. Tout d'abord sur la manière dont ils sont traités au quotidien, puis sur la manière dont les gammes sont construites (observer les stratégies pour les rendre plus efficaces), enfin sur la conception elle-même des véhicules qui prendrait mieux en compte ces notions de « réparabilité » et qui réduirait peut-être cette diversité à laquelle on fait référence et à laquelle l'opérateur doit s'adapter. C'est donc effectivement un travail de longue haleine qui a été engagé.

Laurent Van Belleghem, *Omnia intervention ergonomique*

Il a beaucoup été fait question du rôle de l'ergonome dans la mise en lien, dans la création de synergie et c'est sûrement très louable. Je me demande aussi si le rôle de l'ergonome, ne serait pas de créer des ruptures en affirmant des modèles et des principes qu'il défend même s'ils viennent parfois s'opposer au modèle qui nous sont imposés.

Voici une première rupture qu'il faudrait affirmer : entre l'évaluation de la pénibilité et sa prévention. En effet, ces deux aspects ne disent pas la même chose, surtout au regard du modèle d'évaluation qui est proposé dans le code du travail. Il y a donc une réflexion à avoir en temps qu'ergonome autour des modèles que l'on utilise. Le modèle proposé par le groupe de travail est le modèle de l'exposition qui est déterministe. D'une exposition, on déduit une pénibilité qui va occasionner des effets à long terme pour

lesquels seront fait des études de compensation plutôt que de prévention. Ce modèle déterministe est impossible à tenir du point de vue de la prévention parce qu'il fait un lien direct entre l'exposition et la pénibilité. Si c'est exposé, alors c'est pénible: il n'y a aucune prévention possible. Si nous prenons comme exemple le travail posté reconnu comme un facteur de pénibilité : vous êtes exposé, donc c'est pénible. Le seul moyen de pouvoir faire de la prévention dans ces cas est de sortir les gens de l'exposition, ce qui est souvent incompatible avec les contraintes de l'entreprise.

On touche ici au paradoxe de la prévention de la pénibilité : il n'y a pas de prévention possible. Ceci est d'autant plus accentué que le texte de loi impose une comptabilité du nombre de personnes exposées. Le résultat est forcément binaire : soit on est exposé soit on ne l'est pas. On ne peut même pas travailler sur une échelle. Ceux qui sont exposés, c'est pénible et la prévention n'est pas possible. Ceux qui ne le sont pas, n'ont pas besoin de prévention. On aboutit alors à un ensemble vide sur la question de la prévention de la pénibilité. On ne peut pas se sortir du modèle autour duquel on tourne depuis le début des journées. Cela devient de fait, un dossier infaisable qui mérite justement que l'on s'y attarde.

Il convient de rappeler le modèle de l'ergonomie qui a été très porteur au moment des TMS. C'est un modèle non déterministe, il peut y avoir des facteurs de risques identifiés dans le travail sans que cela génère des effets sur les personnes, et inversement, il peut y avoir des effets sans qu'il y ait de facteurs identifiés. Parce que entre les deux il y a l'activité. Cette entrée par l'activité ouvre un champ qui permet la prévention, en repérant un certain nombre de savoir-faire individuels et collectifs, de prudence, qui permettent de faire face à des conditions d'expositions particulières. C'est dans la capacité à faire face que l'on peut créer de la prévention. Ceci est complètement indépendant de l'évaluation de la pénibilité qui se base sur des facteurs de risques qui peuvent être externe à l'activité.

On peut donc considérer que l'on peut différencier la question de l'évaluation et de la prévention. L'évaluation pourrait être faite par des cabinets d'audit dès lors que les ergonomes sont en mesure d'offrir une démarche de prévention qui se base sur l'activité de travail et qui permette de répondre à la demande d'un employeur. A savoir, répondre à son engagement de responsabilité quant à la prévention de la pénibilité de manière légale.

Thierry Morlet

On va conclure en disant que finalement être ergonomiste c'est aussi donner plus de sens au mot pénibilité en allant bien au-delà que ce que dit la loi.