



santé & prévention  
au cœur de l'entreprise

---

## Travail sur écran & troubles musculo squelettiques à la CAF de l'Oise (60)



---

Dr Christine CHAUX (Médecin du Travail)  
Sylvie GRAND (Formatrice PRAP)  
Nathalie LOTHE ( Hygiéniste du travail)

Gisset – 20 mars 2008

# Contexte

---



Lors d'une réunion de CHSCT, sollicitation du Directeur de la CAF pour mettre en place le plan d'activité en Santé au Travail pour l'année 2006.

Au cours des visites médicales, constatation de l'apparition de troubles psychosociaux dans une unité de travail, avec une difficulté de passer de l'individuel au collectif en ce qui concerne ces risques.

# Proposition d'une action de prévention sur les TMS

---



Afin d'évaluer l'opportunité de cette action, les membres du CHSCT ont choisi le questionnaire « Travail et Santé en entreprise » plutôt que celui de l'INRS;

Ils se sont chargés de la distribution et du recueil (50 % de retour c'est-à-dire 83 réponses)

[Présentation](#) du questionnaire



# Composition du questionnaire



## ► 4 parties :

- **Généralités**  
(âge, verres correcteurs)
- **Conditions de travail sur écran**  
(temps effectué devant l'écran, les pauses...)
- **Aspects visuels du travail sur écran**  
(diverses gênes ressenties pendant ou après le travail sur écran...)
- **Aspects posturaux du travail sur écran**  
(description du poste de travail, ressentis de douleur...)

# Analyse du questionnaire

---



transmise au Chsct

➔ Problème d'éclairage des postes de travail pour l'ensemble du personnel travaillant sur écran en continu toute la journée

➔ TMS constatées : rachialgies

Suite à la grande participation des salariés, aux résultats de l'enquête, le directeur ainsi que les membres du CHSCT ont souhaité s'engager dans cette action qui a débuté au premier trimestre 2006.

# Constitution d'un groupe de travail

---



- ▶ composé de :
  - 1 membre du Chsct (Copilote de l'action)
  - 5 autres agents intervenant de façon épisodique en fonction des besoins
  - Le service de santé au travail Médisis (le médecin du travail, 1 IPRP, une formatrice PRAP et une statisticienne pour l'étude des questionnaires)

Les réunions étaient établies en fonction de l'avancée des actions et un point trimestriel était effectué lors des réunions de CHSCT

# Etude de l'éclairage

---



Les mesures d'éclairage ont été réalisées par l'hygiéniste de MEDISIS à plusieurs reprises en fonction de la disponibilité du Co pilote de l'action.

L'ensemble des postes de travail de la CAF a été évalué.

# Conclusions transmises

---



Les problèmes générés viennent en partie des bâtis :

- une partie est sur éclairée par la présence de larges baies vitrées occultées par des stores très anciens,
  - une autre partie éloignée des baies vitrées est donc très sombre.
- ▶ Constat d'un éclairage soit trop important (600 à 700 Lux au lieu de 300 Lux) ou trop faible (60 à 80 Lux), ce qui engendre des plaintes des différents opérateurs.
- ▶ Dans certains services, le confort visuel de l'un contribue à l'inconfort visuel de l'autre.
- ▶ Absence d'éclairage naturel dans certains bureaux, ou présence de verres opaques.





---

Suite à ces constats, la direction de la CAF a fait intervenir l'entreprise ayant aménagé les postes de travail en 2004 :

réorganisation de l'éclairage dû aux différents remaniements des postes de travail sans prise en compte de la luminosité nécessaire pour le travail sur écran.

# Nouveaux contrôles aux endroits concernés

---



- Peu d'améliorations constatées par les salariés,
- très légère amélioration de la métrologie.

Proposition de généraliser à l'ensemble des postes de travail des lampes d'appoint avec réflecteur asymétrique permettant d'éclairer uniquement les documents et de respecter un certain équilibre des luminances au niveau des postes de travail.

# Etude des TMS



Le périmètre d'action a été limité au service « prestations » qui comporte quatre postes différents :

- 1 poste de liquidation,
- 1 poste téléopérateur,
- 1 poste d'agent d'orientation,
- 1 poste d'accueil physique en box

Les salariés de ces postes ont accepté d'être filmés et de répondre aux questions concernant l'environnement de travail et les facteurs psychosociaux.

# Poste liquidation

---



- Travail sur écran en continu,
- bon équipement de travail, mais mauvaise posture du fait d'un problème de luminosité, du fait d'une méconnaissance de réglage des contrastes,
- gêne au niveau de la qualité des souris,
- quotas de pièces à traiter en fonction des objectifs individuels fixés par le responsable,
- cadence soutenue,
- contrôle qualité par le service de vérification.

# Poste Téléopérateur



- Poste de travail en « marguerite »,
- écran et téléphone en continu,
- en fonction de l'outil utilisé pour répondre au téléphone, des mauvaises postures sont générées (du fait de la non utilisation du casque ou de l'oreillette) :
  - ▶ 3 minutes par appel,
  - ▶ contrôle qualité par possibilité d'écoutes téléphoniques aléatoires.

# Poste d'Agent d'orientation



- Accueil physique et rapide du public,
- pré tri des prestataires afin de les orienter vers un accueil plus approfondi si besoin,
- bruit ambiant important,
- gestion d'une file d'attente et sous éclairage net.
  - ▶ C'est le poste considéré comme le plus pénible parmi les 4 fonctions (risque d'agression verbale ou physique),
  - ▶ travail à flux tendu.

# Poste accueil approfondi



- Accueil individuel approfondi en box.
- L'agent reçoit de 1 à 20 personnes par jour, et ce toutes les 15 à 20 minutes (un voyant lumineux clignote et devient rouge au fur et à mesure que le temps s'écoule).

Contexte psychologique important car la technicienne doit gérer des problèmes humains parfois vitaux et difficile à porter. Risque d'agression réelle.

Constat d'un bruit ambiant du fait d'une mauvaise insonorisation des boxes.

Initialement l'accueil approfondi était occupé volontairement, à ce jour les opératrices ont obligation de se positionner au moins 2 fois /semaine à ce poste.

# Synthèse

---



Présentation au groupe de travail, et commentaires, du film sur lequel les « mauvaises postures sont flagrantes » :

- téléphone coincé entre le cou et l'épaule car non utilisation des oreillettes,
- jambes croisées,
- bas du dos non appuyé contre le siège, la personne est courbée vers l'écran.



# Remise de documents Médisis

---



- ▶ Conseil pour mieux organiser le poste de travail sur écran (adapté pour la CAF)

[Dépliant travail sur écran](#)



- ▶ Ergonomie au poste de travail sur écran (site internet [www.secoclic.ch](http://www.secoclic.ch))

# Résumé des Interviews

---



- ▶ Majoritairement, les salariés :
  - sont satisfaits par leur travail,
  - sont pour la polyvalence,
  - déplorent un manque de reconnaissance dans les 2/3 des cas.
  - En ce qui concerne l'ambiance de travail, sur une échelle de 0 à 10, on obtient un résultat inférieur à 5,
  - des cadences trop soutenues, une production très contrôlée, la quantité passe avant la qualité.

# Pistes d'améliorations

---



Proposées par le personnel :

- moins de pression,
- moins de stress,
- favoriser la qualité,
- plus d'autonomie,
- plus de responsabilisation,
- meilleure communication de la hiérarchie au niveau des 4 postes.

# Conclusion

---



- ▶ Un rendez-vous a été sollicité avec le nouveau directeur de la CAF afin de lui exposer les conclusions sur les risques psycho-sociaux et leurs conséquences sur les TMS.
- ▶ Non surpris des résultats, ce dernier a demandé d'utiliser ce support lors d'une journée d'information des salariés sur son projet de restructuration.