



AFS_IRIAF

Analyse des facteurs source de RPS

Guide Méthodologique

Document réalisé par :

Antoine BAUGE, Daria JAMIL, Adeline MANGUY, Mélanie VIGNAUD

Sous la direction de *Jean-Michel PASSERAULT*

Contact : jean.michel.passerault@univ-poitiers.fr

Adresse : IRIAF - 11 rue Archimède - 79000 NIORT

<http://iriaf.univ-poitiers.fr>

DESCRIPTION DE L'OUTIL

Ce document constitue un guide méthodologique pour utiliser la grille d'analyse AFS_IRIAF : Analyse des Facteurs Source de stress professionnel.

Les items de la grille sont classés par famille de risque.

Trois familles de facteurs caractérisent le poste

Environnement physique (6 items)

Équipement (3 items)

Exigences de la tâche (5 items)

Trois familles de facteurs caractérisent le contexte socio-économique et organisationnel

Contexte global de l'entreprise (3 items)

Relations sociales (3 items)

Organisation (4 items)

Pour chaque facteur de la grille d'évaluation sont présentés :

Les questions à se poser lors de l'observation du poste pour être exhaustif dans son évaluation ;

Les moyens pour réaliser l'évaluation (les axes d'observation à l'aide de l'opérateur, etc.) ;

Un tableau regroupant les mesures observées et les cotations correspondantes.

Suite à la détermination de la cotation du facteur, il suffit de cocher la case souhaitée dans l'outil d'analyse qui est proposé sous forme d'application Microsoft Office Excel.

Les valeurs sont reportées sur un diagramme radar. Ceci permet d'avoir une représentation visuelle des facteurs de risques psychosociaux sur le poste et de pouvoir comparer plusieurs postes entre eux.

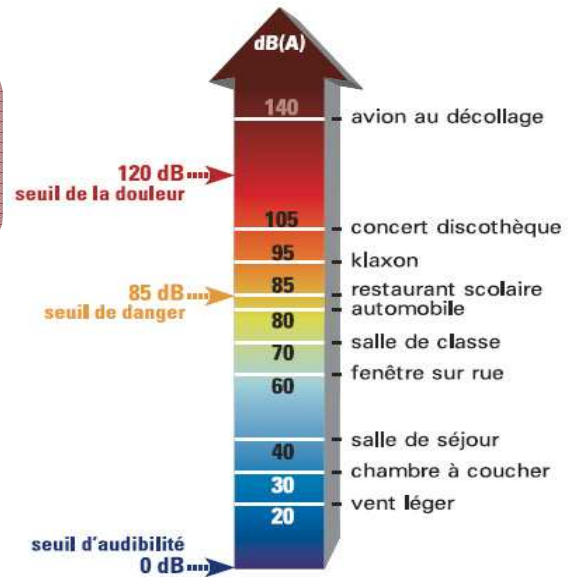
PREMIERE FAMILLE : L'ENVIRONNEMENT PHYSIQUE (6 ITEMS)

EXPOSITION AU BRUIT :

Questions à se poser : L'opérateur est-il soumis à des bruits permanents pouvant être gênants ? Est-il exposé à des bruits courts mais intenses ?

Evaluation :

- ✓ A l'aide d'un sonomètre ;
- ✓ Si vous ne possédez pas le matériel adéquat, utilisez l'échelle de niveau sonore avec le plus d'objectivité possible.



Seuils de la réglementation	$\leq 80 \text{ dB(A) sur 8 h}$ $\leq 135 \text{ dB(C) en crête}$		
Mesures observées	$< 70 \text{ dB(A) sur 8h}$	70 dB(A) sur 8 h $\leq L_{\text{ex}} \leq 80 \text{ dB(A)}$	$> 80 \text{ dB(A) sur 8 h}$ $> 135 \text{ dB(C) en crête}$
Cotation	Facteur Absent	Facteur limité	Facteur prédominant

EXPOSITION ODEURS :

« Sensations olfactives pouvant gêner l'opérateur dans la réalisation de sa tâche ».

Questions à se poser : Présence d'odeurs ? Est-ce que les odeurs sont contraignantes pour l'opérateur ?

Evaluation :

- ✓ Observation du poste

Mesures observées	Pas d'odeur ou odeurs non contraignantes	Odeurs contraignantes peu fréquentes	Odeurs contraignantes
Cotation	Facteur Absent	Facteur limité	Facteur prédominant

LUMINOSITE :

« Sensations visuelles pouvant gêner l'opérateur dans la réalisation de sa tâche ».

Questions à se poser : Présence d'éclairage ? Est-ce que l'éclairage est contraignant pour l'opérateur ?

Evaluation :

- ✓ Observation du poste
- ✓ Avis de l'opérateur

Mesures observées	Eclairage adapté	Eclairage inexistant ou sur éclairage peu fréquent	Eclairage inexistant ou sur éclairage
Cotation	Facteur Absent	Facteur limité	Facteur prédominant

EXPOSITION A DES TEMPERATURES EXTREMES :

« Températures négatives ou caniculaires pour un travail extérieur. Pour les travaux statiques, les températures ne doivent pas descendre en dessous de 15°C. »

Questions à se poser : Est-ce que les températures observées entraînent des difficultés à la réalisation des tâches ? Sont-elles contraignantes pour l'opérateur ?

Evaluation :

- ✓ Ressenti objectif de la température ;
- ✓ A l'aide d'un thermomètre dans les cas extrêmes.

Mesures observées	Pas de températures extrêmes	Températures extrêmes peu fréquentes	Soumis à des températures extrêmes
Cotation	Facteur Absent	Facteur limité	Facteur prédominant

EXPOSITION A DES VIBRATIONS :

Questions à se poser : L'opérateur est-il soumis à des vibrations à son poste ? Ces vibrations ont-elles un impact sur ce dernier ?

Evaluation :

- ✓ Ressenti objectif des vibrations ;
- ✓ Avis de l'opérateur ;

Seuils de la réglementation	$\leq 0,5 \text{ m/s}^2$ pour tout le corps $\leq 2,5 \text{ m/s}^2$ pour les membres supérieurs		
Mesures observées	Pas de vibrations	Soumis à des vibrations peu fréquentes	$\geq 0,5 \text{ m/s}^2$ pour tout le corps $\geq 2,5 \text{ m/s}^2$ pour les membres supérieurs
Cotation	Facteur Absent	Facteur limité	Facteur prédominant

ERGONOMIE DU POSTE :

Questions à se poser : Le poste est-il adapté à tous les profils ? La présence d'espaces et de rangements est-elle suffisante ? Le poste de l'opérateur est-il confortable ?

Evaluation :

- ✓ Etudes ergonomiques réalisées ;
- ✓ Avis de l'opérateur.

Mesures observées	Poste ergonomiquement bien adapté	Certains inconforts ou modularité du poste difficile	Poste pas adaptable et ergonomiquement mal adapté
Cotation	Facteur Absent	Facteur limité	Facteur prédominant

DEUXIEME FAMILLE : L'EQUIPEMENT (3 ITEMS)

NON DISPONIBILITE AU POSTE :

Manque de moyens au poste pour réaliser les tâches dans des conditions optimales.

Questions à se poser : Les équipements sont-ils propres au poste ? Sont-ils accessibles à proximité et en nombre suffisant pour ne pas pénaliser la tâche, dans le cas où ils servent à plusieurs postes ?

Evaluation :

- ✓ Observation du poste
- ✓ Renseignements obtenus auprès de l'opérateur, de services techniques ou des achats.

Mesures observées	Equipement propre à la tâche disponible au poste	Equipement nécessaire à la tâche disponible à proximité et à souhait mais pas au poste	Equipement pas toujours disponible à la demande et pénalise donc l'opérateur
Cotation	Facteur Absent	Facteur limité	Facteur prédominant

NON FIABLE :

Fiabilité des équipements nécessaires à la bonne réalisation de la tâche, notamment par la présence ou non de pannes de ces derniers.

Questions à se poser : Y-a-t-il des pannes fréquentes pénalisant le travail de l'opérateur ?

Evaluation :

- ✓ Aide des services compétents et de l'encadrement (maintenance) ;
- ✓ Observation du poste.

Mesures observées	Panne absente ou présente raisonnablement	Pannes régulières ne perturbant pas le travail de l'opérateur	Pannes fréquentes pénalisant le travail de l'opérateur
Cotation	Facteur Absent	Facteur limité	Facteur prédominant

INADEQUATION DE L'EQUIPEMENT À LA TACHE :

Mise en évidence de l'adéquation de l'équipement pour la tâche réalisée au poste.

Questions à se poser : Les équipements sont-ils appropriés à la tâche à réaliser ?

Evaluation :

- ✓ Observation du poste.

Mesures observées	Equipement adéquat à la tâche	Equipement pas toujours approprié à la tâche à réaliser	Equipement pas approprié à la tâche à réaliser
Cotation	Facteur Absent	Facteur limité	Facteur prédominant

TROISIEME FAMILLE : LES EXIGENCES DE LA TACHE (5 ITEMS)

PRECISION EXIGEE :

Précision et concentration nécessaire à l'opérateur pour réaliser sa tâche.

Questions à se poser : Le travail requiert-il une précision importante ? Une concentration élevée ?

Evaluation :

- ✓ Observation du poste

Mesures observées	Pas de précision particulière pour cette tâche	Tâche demande de la précision mais pas en permanence	Tâche demande occasionnellement de la haute précision	Très haute précision exigée
Cotation	Facteur Absent	Facteur rare	Facteur occasionnel	Facteur permanent

DEPLACEMENTS :

Nombre de déplacements qu'effectue le salarié dans sa journée ou sa semaine (déplacement loin de son travail, sa famille,...).

Questions à se poser : Etes-vous amené à faire des déplacements ? Loin de votre lieu de travail ?

Evaluation :

- ✓ Avis de l'opérateur.

Mesures observées	Déplacements absents	Déplacements rares (plusieurs fois par trimestre)	Déplacements occasionnels (plusieurs par mois)	Déplacement permanents (plusieurs fois par semaine)
Cotation	Facteur Absent	Facteur rare	Facteur occasionnel	Facteur prédominant

QUALITE EXIGEE :

Questions à se poser : Le travail requiert-il une qualité optimale ?

Evaluation :

- ✓ Observation du poste.

Mesures observées	Pas nécessité de qualité	Qualité exigée mais pas contraignante	Qualité exigée contraignante dans la tâche	Qualité exigée très contraignante dans la tâche
Cotation	Facteur Absent	Facteur rare	Facteur occasionnel	Facteur prédominant

REMARQUE :

Contraignante : qualité exigée dans l'ensemble du travail demandé, l'absence de cette qualité étant source de non-conformités acceptables (défauts acceptables).

Très contraignante : Absence de qualité source de non-conformités significatives.

REPETITIVITE DE LA TACHE :

« Un travail est considéré comme étant répétitif lorsque les mêmes tâches reviennent périodiquement. »

Questions à se poser : Le travail réalisé est-il répétitif ?

Evaluation :

- ✓ Observation du poste

Mesures observées	Tâche non répétitive	Tâche quelque fois répétitive	Tâche répétitive fréquente sur des périodes courtes	Tâche répétitive permanente
Cotation	Facteur Absent	Facteur rare	Facteur occasionnel	Facteur permanent

PAS D'AUTONOMIE ORGANISATIONNELLE :

Ce facteur évalue l'autonomie que possède l'opérateur dans la réalisation de ses tâches, lors de sa journée de travail.

Questions à se poser : L'opérateur peut-il organiser son travail comme il le veut ? Son poste est-il dépendant de contraintes que l'on ne peut pas anticiper ?

Evaluation :

- ✓ Observation du poste ;
- ✓ Avis de l'opérateur éventuel.

Mesures observées	L'opérateur organise lui-même sa journée de travail	L'opérateur a des missions et des délais imposés, mais il s'organise lui-même	L'opérateur a des missions et des délais imposés, son organisation dépend en partie de personnes extérieures	L'opérateur ne peut pas organiser sa journée de travail
Cotation	Facteur Absent	Facteur rare	Facteur occasionnel	Facteur permanent

QUATRIEME FAMILLE : LE CONTEXTE GLOBAL (3 ITEMS)

INSTABILITE DU POSTE :

Questions à se poser : Le poste risque-t-il de disparaître prochainement ? L'opérateur peut-il être muté ou est-il muté régulièrement ?

Evaluation :

- ✓ Sollicitation de services compétents (ressources humaines ou encadrement) ;
- ✓ Avis éventuel de l'opérateur.

Mesures observées	Poste indispensable et stable	Poste où des mutations fréquentes sont réalisées ou qui peut être amené à disparaître	Poste instable
Cotation	Facteur Absent	Facteur limité	Facteur prédominant

CONCURRENCE :

Questions à se poser : L'entreprise est-elle leader dans son domaine ? La concurrence est-elle importante ?

Evaluation :

- ✓ Sollicitation de la direction ;
- ✓ Avis éventuel de l'opérateur.

Mesures observées	Pas de concurrence	Concurrence existante mais limitée	Concurrence importante
Cotation	Facteur Absent	Facteur limité	Facteur prédominant

INFLUENCE DE LA SANTE ECONOMIQUE DE L'ENTREPRISE :

Questions à se poser : L'existence du poste dépend-t-il de la situation économique de l'entreprise ?

Evaluation :

- ✓ Sollicitation des ressources humaines, de la direction ou de l'encadrement ;
- ✓ Avis de l'opérateur éventuel.

Mesures observées	Poste ne dépend pas ou peu de la situation économique de l'entreprise	Poste dépend de l'économie de l'entreprise	Poste totalement lié à l'économie de l'entreprise
Cotation	Facteur Absent	Facteur limité	Facteur prédominant

CINQUIEME FAMILLE : LES RELATIONS SOCIALES (3 ITEMS)

MANQUE DE COMMUNICATION :

Questions à se poser : Des informations sur l'organisation de la structure sont-elles disponibles au poste ou à proximité ?

Evaluation :

- ✓ Observation du poste (absence de documents papier affichés à proximité du poste ou mis à la disposition de l'opérateur, à tout moment) ;
- ✓ Avis de l'opérateur.

Mesures observées	Présence d'informations sur l'entreprise au poste (tableau d'affichage)	Présence d'informations sur l'entreprise mais pas à disposition du salarié	Peu d'informations ou informations incomplètes	Pas de communication au poste
Cotation	Facteur Absent	Facteur rare	Facteur occasionnel	Facteur permanent

ISOLEMENT PHYSIQUE:

Ce facteur va se matérialiser par l'absence de personnes à proximité de l'opérateur.

Questions à se poser : L'opérateur, de par sa tâche, est-il isolé de ses collègues ? La localisation géographique du poste isole-t-elle l'opérateur ? La tâche à réaliser s'effectue-t-elle avec un seul opérateur ?

Evaluation :

- ✓ Observation du poste de travail.

Mesures observées	Poste à proximité d'autres postes	Travail seul mais voit ses collègues de temps en temps	Travail seul et communique rarement avec ses collègues	Poste isolé, travail seul en permanence
Cotation	Facteur absent	Facteur rare	Facteur occasionnel	Facteur permanent

CONTACTS ET DIVERSITES DE LA CLIENTELE :

La confrontation de clients agressifs avec l'opérateur peut engendrer des risques psychosociaux sur ce dernier.

Questions à se poser : L'opérateur peut-il être en contact en permanence ou occasionnellement avec des clients ? Y a-t-il une diversité dans la personnalité et des exigences des clients ?

Evaluation :

- ✓ Observation du poste ;
- ✓ Avis de l'opérateur.

Mesures observées	Pas de contact avec la clientèle	Contact espacé avec la clientèle	Contact permanent avec une clientèle habituelle et fidèle	Contact permanent avec la clientèle et diversité des personnalités des clients
Cotation	Facteur Absent	Facteur rare	Facteur occasionnel	Facteur permanent

SIXIEME FAMILLE : L'ORGANISATION AU POSTE (4 ITEMS)

ABSENCE DE FORMATION DANS L'ENTREPRISE :

Questions à se poser : Des formations sont-elles effectuées régulièrement au poste ?

Evaluation :

- ✓ Sollicitation du service ressources humaines ;
- ✓ Avis de l'opérateur.

Mesures observées	Formations et description au poste réalisées et suivies	Quelques formations réalisées mais pas suivies	Formations incomplètes et pas suivies	Pas de formalisation en lien avec le poste
Cotation	Facteur Absent	Facteur rare	Facteur occasionnel	Facteur permanent

HORAIRES DE TRAVAIL :

Ce facteur met en évidence l'adéquation des horaires de travail et du rythme biologique de l'opérateur.

Questions à se poser : Les horaires de travail sont-elles en cohérence avec le rythme biologique de l'Homme ? Ne perturbent-elles pas le rythme biologique de l'opérateur ?

Evaluation :

- ✓ Avis de l'opérateur ou de son encadrement.

Mesures observées	Horaires en normal (35h)	Horaires en normal + possibilité de réalisation d'heures supplémentaires	Travail en équipe (2x8)	Travail de nuit (3x8) ou heure supérieure très importante
Cotation	Facteur Absent	Facteur rare	Facteur occasionnel	Facteur permanent

REALISATION DE TACHES HORS FICHE METIER :

Questions à se poser : Le salarié effectue-t-il des tâches qui n'entrent pas dans sa fiche métier ?

Evaluation :

- ✓ Observation du poste ;
- ✓ Avis de l'opérateur.

Mesures observées	Réalise seulement son travail	Réalise rarement des tâches hors fiche métier	Réalise occasionnellement des tâches hors fiche métier	Réalise en permanence de tâches hors fiche métier
Cotation	Facteur Absent	Facteur rare	Facteur occasionnel	Facteur permanent

CHARGE DE TRAVAIL :

Questions à se poser : Le travail est-il à la chaîne ? La cadence est-elle soutenue en permanence ? Des surcharges ponctuelles perturbent-elles la tâche de l'opérateur ?

Evaluation :

- ✓ Observation du poste.

Mesures observées	Cadences pas excessives, travail régulier, pas de surcharge ponctuel	Cadences soutenues avec quelques surcharges ponctuelles mais ne perturbant pas la tâche	Cadences soutenues avec quelques surcharges ponctuelles perturbant la tâche	Cadences rapides / charges pas uniformes avec des surcharges ponctuelles fréquentes
Cotation	Facteur Absent	Facteur rare	Facteur occasionnel	Facteur permanent