



Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé

7-3 | 2005

Harcèlement psychologique au travail : pistes pour une meilleure compréhension et prise en charge

L'ergonomie et les chiffres de la santé au travail : ressources, tensions et pièges de Volkoff

Esther Cloutier



Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/pistes/3147>

DOI : 10.4000/pistes.3147

ISSN : 1481-9384

Éditeur

Les Amis de PISTES

Édition imprimée

Date de publication : 1 novembre 2005

Référence électronique

Esther Cloutier, « L'ergonomie et les chiffres de la santé au travail : ressources, tensions et pièges de Volkoff », *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé* [En ligne], 7-3 | 2005, mis en ligne le 01 novembre 2005, consulté le 22 septembre 2020. URL : <http://journals.openedition.org/pistes/3147> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/pistes.3147>

Ce document a été généré automatiquement le 22 septembre 2020.



Pistes est mis à disposition selon les termes de la licence Creative Commons Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Pas de Modification 4.0 International.

L'ergonomie et les chiffres de la santé au travail : ressources, tensions et pièges de Volkoff

Esther Cloutier

RÉFÉRENCE

Volkoff, S. (Coordinateur), Cristofari, M.-F., Gadbois, C., Laville, A., Molinié, A.-F., Prunier-Poulmaire, S., Stock, S., Vézina, N. (2005) *L'ergonomie et les chiffres de la santé au travail : ressources, tensions et pièges*. Toulouse: Octarès, 244 p.

- 1 Ce livre regroupe quatre textes et une recension de bases de données d'auteurs différents qui s'intéressent à l'utilisation de données quantitatives pour l'amélioration de la compréhension des relations entre le travail et la santé principalement en ergonomie. Il est destiné aux chercheurs, enseignants, étudiants et praticiens en ergonomie. Il vise deux objectifs : 1) souligner la richesse des évaluations chiffrées et 2) présenter une lecture critique de ceux qui favorisent la quantification « tout azimut ». Selon les auteurs, c'est la combinaison entre les statistiques et les autres modes de connaissances qui permet de respecter les enjeux de santé au travail dans toute leur complexité.



- 2 La première section du livre, et la plus importante, est présentée par *Serge Volkoff*; elle est intitulée « Des comptes à rendre : usages des analyses quantitatives en santé au travail pour l'ergonomie ». Avec la citation en exergue « Un nombre peut en cacher un autre, ou cacher une question pour laquelle il n'y a pas de nombre » (Isabelle Stengers, 1997, p. 58) l'auteur, et coordonnateur de l'ouvrage, montre bien ses intentions. Il veut, en effet, bien situer la portée et les limites de l'utilisation de la statistique en ergonomie.
- 3 Il s'intéresse aux possibilités qu'offre la statistique pour analyser les relations entre le travail et la santé en ergonomie de l'activité dans une perspective diachronique. C'est bien dans la perspective de l'analyse de situation de travail, soucieuse de jugement « synthétique » et non pas « facteur par facteur » que l'auteur pose l'utilisation de la statistique. Selon lui, l'ergonomie de l'activité a des particularités dont les outils statistiques doivent tenir compte. « Elle intervient dans des situations réelles de travail. Elle privilégie une compréhension de l'activité, et des formes de régulation mises en œuvre par les opérateurs au cours de cette activité. Pour cette raison, elle prend ses distances avec les notions d'exposition, ou de facteur de risque. Elle se préoccupe du contexte de l'entreprise. Partant des problèmes et se mobilisant pour l'action elle veut promouvoir sur le terrain des espaces de discussion, et faire valider par les acteurs concernés ses propres résultats - ce qui implique que l'ergonome construise et maintienne, avec ces acteurs, et d'abord avec les opérateurs eux-mêmes, des rapports qui rendent cette validation possible » (p20).
- 4 Cette vision est souvent incompatible avec la notion de groupe contrôle, de puissance statistique, de représentativité, des notions chères à l'épidémiologie. Ainsi, certaines méthodes statistiques sont préférables à d'autres parce qu'elles :
 - tiennent compte de la complexité des situations de travail,
 - se prêtent mieux à des allers-retours entre quantitatif et qualitatif,
 - sont à même d'éclairer l'action pour la transformation.

- 5 L'auteur attire l'attention des lecteurs sur ce qu'il appelle « le sens de la mesure ». Dans cette section, il fait plusieurs mises au point importantes. Ainsi, il parle du danger de l'utilisation de certaines statistiques, telle la moyenne, qui sont fréquemment utilisées pour tenter de réduire la complexité. Il préfère discuter de l'importance de *démasquer* la variabilité qui est une notion chère à l'ergonomie. Il souligne également la richesse des *discordances* qui ressortent de l'analyse des données. Elles apportent des enseignements cruciaux sur la réalité étudiée. Selon lui, « le chiffre vrai n'existe pas ». Par la suite, il aborde une question centrale en expliquant que *les populations* de travailleurs et travailleuses sont *modélées* par les caractéristiques du travail. Il mentionne donc le besoin, en examinant des statistiques de santé au travail, de s'assurer que la population de référence, et celle qui est éventuellement tirée au sort, correspondent bien à la répartition effective des personnes sur les postes de travail dans la réalité. Il continue en abordant le besoin d'une réflexion critique sur la procédure statistique qui permet *d'aller au-delà de la significativité des tests*. De plus, comme la *mesure des postes* est difficile, puisqu'il n'existe pas de mesure universelle des situations de travail à cause de leur grande variabilité, les chercheurs doivent souvent se diriger vers des enquêtes où on interroge les travailleurs. Ils sont ainsi confrontés à la *subjectivité* des individus ce qui présente des avantages puisque la réponse du travailleur intègre les contraintes mais tant bien que ses actions (stratégies) pour les réduire que les difficultés car cette réponse est aussi dictée par des éléments comme : le déni, la fluctuation des appréciations, l'ignorance, la construction sociale des points de vue, etc. qui donnent une vision réductrice de leur travail. Ceci veut dire que le statisticien doit utiliser son jugement, valider ses résultats avec d'autres sources d'informations et regarder les discordances. En outre, il est difficile de *quantifier la santé*. En effet, qu'est-ce que la santé ? La démarche ergonomique est particulièrement vigilante par rapport à deux enjeux de la santé : la multifactorialité et les risques non spécifiques que les techniques statistiques doivent permettre de mettre en valeur. De plus, comme l'ergonomie s'intéresse aux « petits troubles et inconforts » qui sont un objet d'analyse en soi, les appréciations du travailleur sur sa santé sont essentielles. Enfin, l'auteur termine cette section en s'interrogeant sur les objectifs des analyses statistiques; ont-elles des visées *explicatives ou compréhensives* ? Selon lui, l'approche compréhensive est plus celle de l'ergonomie car elle permet de faire l'intervention dans le sens d'une transformation de l'activité. Une lecture diachronique est nécessaire pour mettre en évidence le processus de fragilisation, d'exclusion ou de construction de la santé au travail (parcours). Il suggère donc aux utilisateurs de la statistique de prendre garde au piège de la causalité.
- 6 Dans l'autre section qui porte sur la diversité des apports statistiques pour l'ergonomie, il donne plusieurs exemples de recherches récentes pour illustrer son propos. Il souligne, d'entrée de jeu, que les données pertinentes sont la plupart du temps à construire. En effet, plusieurs travaux sur les données d'accidents et de maladies professionnelles ont vivement démontré que ces données ne sont pas fiables et n'indiquent qu'une partie des problèmes de santé reliés au travail (sous-déclaration, construction sociale, etc.). Ainsi, différentes études peuvent être entreprises selon le type de données utilisées qui portent sur :
- la mortalité et la morbidité pour voir les effets à long terme des conditions de travail
 - les « désagréments de santé » dans la vie de travail qui permettent la mise en évidence de la multifactorialité et des effets multiples sur la santé par une approche de « petits troubles de santé ». L'auteur aborde des thématiques particulières : les organisations douloureuses et les

TMS, les problèmes d'horaire, la tension au travail et les désagréments du travail qui conduisent à la fragilisation des individus.

- les aptitudes et les difficultés : les aptitudes relèvent plus d'une approche centrée sur les individus par rapport aux difficultés qui tiennent davantage compte de la santé en relation avec le travail. C'est cette dernière approche que privilégie l'auteur et qui est la plus utile en ergonomie. Il souligne, à cet effet, l'importance d'avoir une approche diachronique des difficultés rencontrées au travail et d'examiner les mécanismes de sélection et d'exclusion qui s'opèrent.
- l'état et l'évolution des conditions de travail par l'utilisation d'instruments macro-statistiques qui permettent la mise en évidence de l'intensification et de la grande diversité des conditions de travail.

7 L'auteur conclut en donnant des pistes sur les

« nouveaux usages des analyses chiffrées pour le futur ».

En ce qui concerne la santé individuelle, il souligne que

« L'intensification du travail a comme conséquence de resserrer les espaces de liberté disponibles pour chacun ..., elle restreint les possibilités de développer des stratégies personnelles pour construire et préserver sa santé. Les effets de cette restriction ne se manifestent pas de façon massive, collective et bien caractérisée, mis à part le cas des TMS. Chacun pourra craquer à sa façon, à son moment ou ne pas craquer ... parce que des points d'appui, dans ou hors travail, lui permettront de se forger des capacités de résistance » (pp.69-70).

8 À ce sujet, la statistique peut être utilisée de façon à enrichir la compréhension de cette diversité. L'auteur suggère de développer des systèmes de suivi longitudinaux, par tableaux de bord, qui sont basés sur des investigations statistiques adaptées à cette différenciation individuelle des relations entre santé et travail. Il propose également d'inclure l'activité et les mécanismes de régulation individuelles et collectives dans les enquêtes statistiques malgré la difficulté que cela peut représenter. Cependant, la question de la construction de la santé au travail est difficile à aborder. Enfin, l'auteur termine en insistant à nouveau sur l'importance des allers-retours entre les enquêtes et les observations en milieu de travail.

9 Un second texte de *Sophie Prunier-Poulmaire et Charles Gadbois* présente une réflexion sur l'usage du questionnaire et ses limites en ergonomie qui s'intitule « Quand le questionnaire s'impose à l'ergonome ». Selon les auteurs, le questionnaire est un outil très utile pour convaincre les décideurs en produisant

« des données chiffrées propres à attester de l'extension et de l'intensité des difficultés existantes, difficultés pouvant concerner aussi bien des les critères de production (fiabilité, qualité, ...) que le coût de l'activité pour les opérateurs. » (p. 78).

10 La pertinence d'utiliser un questionnaire dans une perspective ergonomique est examinée sous trois angles distincts :

- Inventorier les symptômes : à ce sujet, le questionnaire est assez fiable.
- Inventorier les exigences de la tâche réelle : le questionnaire ne fournit pas de faits mais la représentation que les opérateurs se font de la situation est utile.
- Des interrogations sur l'activité : c'est la partie la plus critique selon les auteurs. Poser des questions suppose une certaine connaissance de l'activité.
« C'est, en quelque sorte, la connaissance du terrain, et elle seule, qui confère au questionnaire toute sa pertinence et peut en faire un outil susceptible de fournir un reflet le plus fidèle possible de la situation de travail des opérateurs et de leurs préoccupations quotidiennes. » (p 83)

- 11 Les auteurs concluent que le questionnaire peut être un outil utile et valable s'il est intégré dans un processus de recherche dont l'observation de l'activité *in situ* reste la « clé de voûte fondamentale ».
- 12 Par la suite, *Nicole Vézina et Susan Stock* présentent une « Collaboration interdisciplinaire dans le cas d'une intervention ergonomique » Cet article se base sur une étude qui s'est déroulée dans une usine de fabrication de bottes qui a intégré une approche ergonomique et une approche épidémiologique pour la prévention des TMS. Les auteurs décrivent les difficultés rencontrées et les gains pour le projet.
- 13 Après la description de l'étude et des principaux résultats, le premier élément qui est discuté est la différence de définition du terme intervention selon les disciplines. En épidémiologie, il touche les changements faits par l'entreprise alors que, pour l'ergonomie, l'intervention fait référence à toutes les transformations qui s'amorcent dès la première rencontre sur le terrain.
- 14 D'autres différences sont rapportées qui méritent attention des chercheurs. Elles touchent les questions : du calendrier, de la mesure des facteurs de risque, des groupes contrôles et de l'utilisation de questions standardisées.
- 15 Il y a plusieurs gains de cette collaboration pour les deux disciplines qui sont soulignées par les auteurs. Ainsi, cette collaboration a facilité l'entrée sur le terrain, augmenté le taux de réponse et permis de formuler de nouvelles questions aux épidémiologistes. Pour les ergonomes, la collaboration a permis d'obtenir des mesures systématiques de l'état de santé et de la perception des contraintes physiques et des facteurs psycho-organisationnels, de faire des comparaisons entre différents sous-groupes et de vérifier des hypothèses spécifiques. De façon plus générale, cette collaboration permet d'appuyer la démarche, d'approfondir les connaissances sur les facteurs de risques et d'enrichir les interprétations et la compréhension des phénomènes.
- 16 En conclusion, les auteurs mentionnent l'enrichissement global apporté par cette collaboration. Elle nécessite cependant de nombreuses clarifications de vocabulaire et des compromis.
- 17 Un dernier article de *Anne-Françoise Molinié et Antoine Laville* s'intéresse à l'analyse de certaines réponses « incohérentes » à l'enquête ESTEV. Les auteurs l'ont intitulé « Les surprises du longitudinal : les salariés répondent-ils n'importe quoi aux enquêtes portant sur leur travail actuel et passé ? » Selon leurs analyses, il n'y a pas de liens statistiques entre les « incohérences » dans les réponses concernant l'exposition à des contraintes ou de nuisances et les évolutions de la santé. Les auteurs font l'hypothèse qu'un flou important sur une contrainte reflète une exposition moins intense à cette contrainte.
- 18 Enfin, *Marie-France Cristofari* présente un inventaire des « sources statistiques sur le travail et la santé » afin de faire le point sur l'état des connaissances statistiques couvrant le champ de la santé et de l'itinéraire professionnel en France. Une soixantaine de fiches, classées selon l'existence et la nature des liens établis entre le champ du travail et celui de la santé, sont présentées. Plusieurs informations figurent sur chacune d'elles : objectifs, principes de recueil, échantillonnage, mode de recueil, ancienneté et conservation, variables et nomenclatures et accès aux résultats.
- 19 Ce livre est très clair et il soulève des questions essentielles sur la validité du chiffre en ergonomie et même, de façon plus large, pour d'autres disciplines des sciences sociales et humaines. Il permettra aux lecteurs d'éviter les pièges de fausses interprétations qui

conduisent à des résultats erronés. C'est très important si l'objectif des travaux concerne la transformation des conditions de travail.

AUTEURS

ESTHER CLOUTIER

IRSST, 505 boulevard de Maisonneuve Ouest, Montréal (Québec), Canada