

PRÉMICES À UNE CHRONO-ERGONOMIE DU TEMPS DE TRAVAIL ATYPIQUE

ROMEY BEATRICE

Laboratoire ECCHAT, U.F.R de Philosophie, sciences humaines et sociales
Université de Picardie Jules Verne
Campus, chemin du Thil, 80025 Amiens Cedex 1, France

LANCRY ALAIN

Laboratoire ECCHAT, U.F.R de Philosophie, sciences humaines et sociales. Amiens,
France.

Résumé

Le thème de cette communication s'inscrit dans le cadre global des recherches sur les temps de travail et plus particulièrement sur la régulation des contraintes biologiques par le collectif de travail.

Notre démarche méthodologique est celle d'une recherche évaluative multifactorielle.

L'étude de terrain nécessitant le recours à un certain nombre d'outils méthodologiques, il nous apparaissait nécessaire de procéder à un banc d'essai méthodologique visant à tester ces outils.

La communication affichée porte sur les résultats de cette pré-étude.

Mots clés : temps de travail, horaires atypiques, travail collectif.

BEGINNINGS OF IN ONE "STOPWATCH ERGONOMICS" OF NONSTANDARD WORK TIME

Abstract

The main purpose of this research is concerning with studies about work time (for example, night work, non usual schedule, etc.) and specially with studies of regulation of biological rhythms by collective work.

The methodology is related to multifactorial evaluation. But we have to test the methodological instruments in an analogical situation before using it. The poster give the main results of the "pre-study".

Key words: work time, non usual schedule, collective work.

INTRODUCTION

L'homme, comme tout être vivant, est soumis à des rythmes biologiques qui affectent le fonctionnement de son organisme. Il existe une variation de l'état physiologique et psychologique des opérateurs au cours des 24 heures. Cette rythmicité du fonctionnement humain, en conditionnant notre physiologie, se répercute sur nos activités et plus particulièrement sur l'activité de travail (8).

Qu'il s'agisse d'une activité diurne ou nocturne, l'efficacité de l'opérateur au travail varie. Ainsi, les indices d'une baisse de vigilance peuvent se traduire par des erreurs, des oublis ou incidents. Afin de pallier ces effets, les opérateurs peuvent mettre en place des régulations individuelles et collectives afin de faire face aux exigences de la tâche, quel que soit l'horaire de travail. En conséquence, les opérateurs adaptent leurs stratégies de travail à la variation circadienne de leurs capacités psychophysiologiques. Ces régulations dépendent notamment des processus et stratégies mises en jeu dans l'activité, du degré d'adaptation de chacun aux horaires de travail et de l'influence de l'environnement humain et matériel.

PROBLÉMATIQUE

Les changements organisationnels du travail se centrent de nos jours soit sur les aménagements de volume horaire (mise en place des 35 heures), soit sur de nouvelles formes de travail liées au développement de nouvelles technologies (télétravail) ou de nouvelles formes d'organisation partagée (travail à temps partagé). Ces aménagements ont un impact sur la personne même (santé, bien-être au travail) mais aussi sur la représentation d'elle-même au sein de l'organisation du travail et sur la représentation de cette dernière. Ceci a finalement des répercussions sur l'implication et sur la satisfaction au travail et par conséquent sur la performance et la fiabilité au travail.

La recherche menée ici a pour objectif d'appréhender les effets du travail collectif de nuit sur la fiabilité collective, en prenant pour support d'étude le travail hospitalier. Il nous faut avant tout souligner que toute situation de travail est complexe car elle impliquerait une multiplicité de paramètres qui interviennent tant au niveau global d'activité de l'équipe, qu'au niveau d'activité de chaque membre. Une variable non prise en compte dans l'analyse mais présente dans la situation réelle de travail peut s'avérer être un facteur important pour expliquer les fluctuations de l'activité étudiée ; l'identification et l'analyse de toutes les variables est donc l'une des principales difficultés des recherches sur le terrain. Ainsi, le travail entrepris ici a pour principe de mettre en évidence les liens essentiels d'interdépendance qui peuvent exister entre le contexte de travail, la dimension collective, le caractère dynamique de la situation et enfin les caractéristiques individuelles ; il s'agira également d'évaluer leurs conséquences sur les fluctuations de l'activité et de la vigilance.

Il paraît bien établi actuellement que l'opérateur est affecté par des fluctuations liées à la rythmicité biologique de son organisme d'une part, et issues de l'activité à laquelle il est soumis d'autre part (8).

La nécessité de maintenir le fonctionnement d'un système en continu et par conséquent d'avoir recours à une organisation du travail en horaires alternants ou postés place l'individu au centre d'un conflit qui contraint l'opérateur à s'activer, à être vigilant à un moment où l'organisme subit une phase de désactivation nocturne (4). Il existe donc un décalage de phase entre l'état physiologique du sujet et son comportement. Afin de gérer au mieux ce

conflit, l'opérateur instaure une sorte de compromis entre son état fonctionnel variable et les contraintes de son travail.

Ainsi, diverses études basées sur l'analyse de l'activité en situation réelle de travail, notamment dans des situations de contrôle de processus ou de surveillance (1 et 10), ont mis en évidence une variation quantitative de l'activité des opérateurs en fonction de l'horaire et des fluctuations du niveau de vigilance au cours du nyctémère ; variation doublée d'une variation qualitative. Ainsi, la nuit ne correspond pas seulement à une période de moindre activité, mais aussi à une période d'organisation différente des activités spontanées ou imposées à l'opérateur par les exigences de la tâche. Il existe donc des régulations intra-individuelles de l'activité de travail (6 et 10).

La variation de l'état physiologique des opérateurs peut donc générer la mise en place de régulations afin de permettre aux membres de l'équipe de faire face collectivement aux exigences de la tâche, et ce, quel que soit l'horaire de travail (2). Il s'agit, par conséquent de faire face aux fluctuations de l'état des opérateurs et pallier les effets négatifs de celles-ci. Ainsi, les opérateurs sont amenés à adopter des stratégies différentes, qui soient adaptées à la variation circadienne de leurs capacités psychophysiologiques (5).

Par ailleurs, de nombreuses études de terrain ont établi le constat que l'activité d'un opérateur est non seulement régulée par son état psychophysiologique du moment, mais également par les relations formelles ou informelles qui s'établissent entre les opérateurs d'une même équipe (6). Ainsi, parallèlement aux régulations intra-individuelles de l'activité, la dimension collective donne lieu à des régulations interindividuelles qui permettent aux membres d'une même équipe de faire face aux exigences de la situation à un instant donné (2). Cette gestion collective se traduit notamment par un partage des tâches à effectuer. Il importe de noter que ces régulations interindividuelles viennent annihiler la rythmicité circadienne individuelle (ou du binôme) de l'activité de surveillance lorsque l'effectif est augmenté (9). Barthe et Queinnec (3) ont récemment proposé une modélisation de l'analyse du travail collectif.

Nous avons souligné le caractère collectif de l'activité. Afin d'appréhender cette dimension nous avons choisi de prendre les communications en tant qu'indice du travail collectif. En effet, celles-ci représentent la caractéristique la plus manifeste des interactions dans le travail et constituent un des indices du référentiel commun. Leplat (7), par exemple, énonce que la forme des échanges verbaux, leur importance et leurs contenus sont autant d'indicateurs de l'existence de référents communs ; les communications permettent l'échange et l'intégration des connaissances provenant des différents membres du collectif de travail. Cet indicateur se révèle donc pertinent pour témoigner de la façon dont les opérateurs vont ajuster leur représentation de la situation à un instant donné.

Notre travail de réflexion se basera sur le fait que, jusqu'à présent, les études sur le travail collectif ont rendu compte de la dimension collective par l'intermédiaire des communications qui se produisent entre les différents membres d'une même équipe de travail. Or, nous pouvons considérer que cette approche occulte la dimension dynamique de l'équipe (chaque individu évoluant de manière propre). Il nous semble que cet aspect doit être intégré dans l'étude de l'activité collective de travail.

MÉTHODOLOGIE

Afin d'appréhender les conséquences de la dimension collective sur le rapport activité/vigilance, il faut avoir recours à un certain nombre d'outils méthodologiques. En fonction de la complexité du terrain d'étude choisi pour la recherche, nous avons voulu dans une première phase du travail, procéder à une pré-étude dans une situation de travail nous semblant présenter, de manière non-exhaustive, des similitudes avec la situation de travail d'un service hospitalier. La situation choisie étant celle d'un vendeur en immobilier, confronté à l'imprévisibilité du flux des clients, l'activité de diagnostic, la variabilité des demandes et la proposition d'une réponse la mieux adaptée à la demande. La pré-étude a été menée sur trois jours consécutifs et a donné lieu à une observation continue de l'activité. Ces observations ont permis de procéder à des mesures à la fois chronométriques et chronologiques de l'activité. Par ailleurs, nous avons mesuré les fluctuations de la vigilance à l'aide d'une échelle d'auto-estimation et d'un boîtier électronique (Psy 24) permettant une mesure de temps de réaction à des stimuli visuels et à une épreuve de barrage de lettres. Il faut donc noter que la dimension collective et le travail de nuit n'ont pas été appréhendés et qu'une comparaison entre les deux types de situation de travail n'est pas envisagée. Cette première phase avait pour simple fonction de tester les outils méthodologiques choisis, dans un contexte simplifié. Nous sommes donc partis du postulat que s'il y avait échec de l'essai méthodologique dans une situation moins complexe, il nous faudrait opérer des changements immédiats dans notre démarche de recherche évaluative multifactorielle. La communication affichée portera sur les résultats de cette pré-étude.

BIBLIOGRAPHIE

- (1) Andorre V. et Queinnec Y. (1996). La prise de poste en salle de contrôle continu : approche chronopsychologique. *Le Travail Humain*, tome 59, n° 4, pp. 335-354.
- (2) Barthe B. (1999). Gestion collective de l'activité de travail et variation de la vigilance nocturne : le cas des équipes hospitalières en postes de nuit longs. Thèse de doctorat nouveau régime en ergonomie. Université de Toulouse II.
- (3) Barthe B. et Queinnec Y. (1999). Terminologie et perspectives d'analyse du travail collectif en ergonomie. *L'Année psychologique*, 99, pp. 663-686.
- (4) Bourdouxhe M., Queinnec Y. et al. (1998). Bilan des effets de l'horaire posté de 12 heures dans une raffinerie de produits pétroliers et propositions pour un réaménagement horaires/tâches, Actes du XXXIIIe congrès de la Société Ergonomique de Langue Française, septembre 1998, Paris, 239-248.
- (5) Christol J., Dorel M., Queinnec Y. et Terssac (de) G. (1979). Horaires de travail et régulation des conduites ». *Le Travail Humain*, tome 42, n°2, pp. 211-229.
- (6) Gadbois C. et Queinnec Y. (1984). Travail de nuit, rythmes circadiens et régulation des activités. *Le Travail Humain*, tome 47, n°3, pp. 195-225.
- (7) Leplat J. (1997). Regards sur l'activité en situation de travail. Contribution à la psychologie ergonomique. Paris. PUF.
- (8) Queinnec Y., Teiger C. et Terssac (de) G. (1987). Travailler la nuit ? Mais dans quelles conditions ? Cahiers de notes documentaires, n°128. INRS.
- (9) Queinnec Y. et Terssac (de) G. (1981). Variation temporelle du comportement des opérateurs : le cas de processus à feu continu. *Le Travail Humain*, tome 54, n°1, pp. 39-53.
- (10) Terssac (de) G., Queinnec Y. et Thon P. (1983). Horaires de travail et organisation de l'activité de surveillance. *Le Travail Humain*, tome 46, n°1, pp. 65-79.