Prévention des Troubles Musculosquelettiques

Choisir un ergonome conseil pour une intervention en entreprise

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA SANTÉ

l'Europe s'engage en Midi-Pyrénées avec le FSE

Sécurité sociale
L'Assurance Maladie
RISQUES PROFESSIONNELS Midi-Pyrénées

MIDACT
Action Régionale pour l'Amélioration des Conditions de Travail

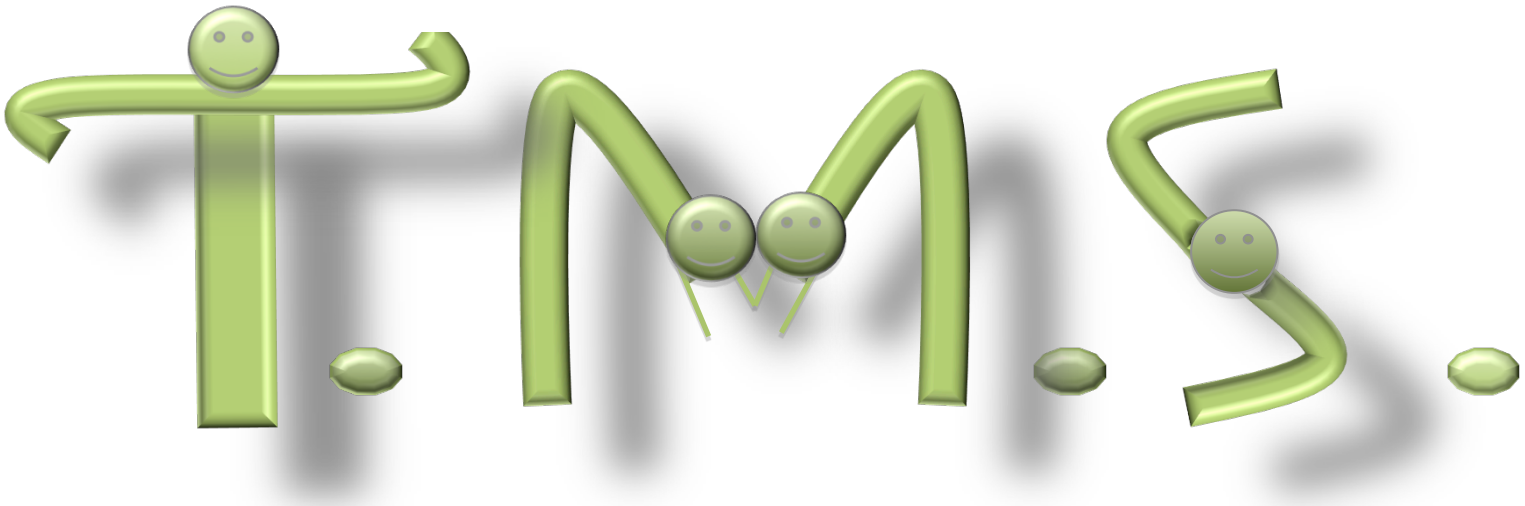
cicf
Ergonomie SNCE
Syndicat National des cabinets Conseil en Ergonomie
Chambre de l'Ingénierie et du Conseil de France

réseau anact

Document élaboré pour…

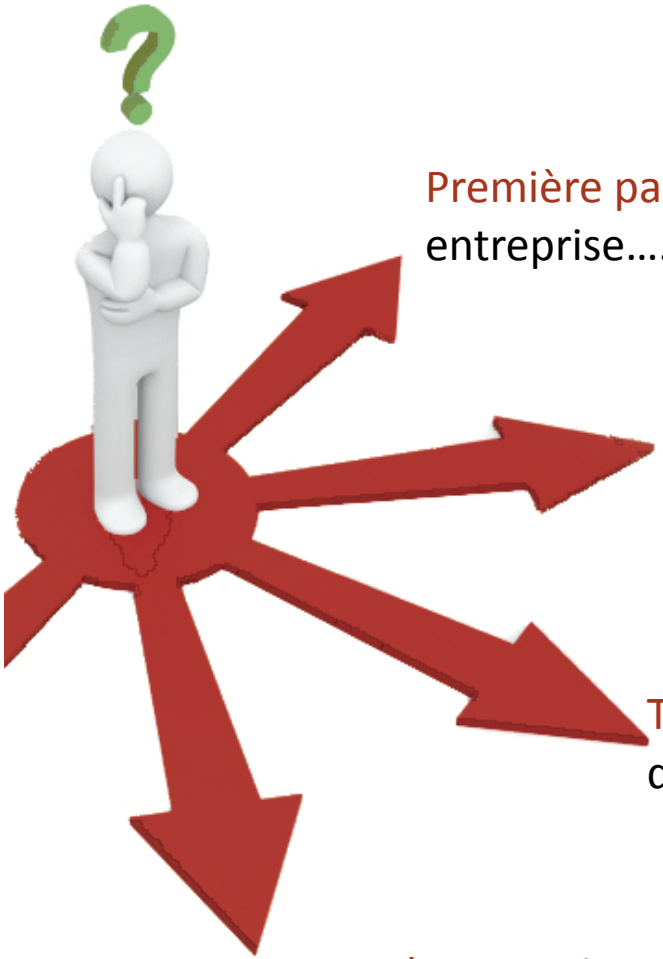
Ce document est destiné aux **entreprises** ayant pour objectif **la prévention**

des Troubles Musculosquelettiques.



Paul DESPLATS

Sommaire



Première partie Construire un cahier des charges adapté à votre entreprise…… page 6

Deuxième partie Choisir un ergonome conseil…… page 9

Troisième partie Identifier des critères de choix d'un consultant …… page 14

Quatrième partie Pour en savoir plus……page 23

Contexte

- **Vous avez identifié dans votre entreprise l'expression de douleurs** (sur et hors lieu de travail)**,** des **arrêts maladie, des absences** en lien avec des Troubles Musculosquelettiques (articulations du poignet, coude, épaule, genou…)
- **Vous souhaitez agir dans l'entreprise sur cette problématique de santé au travail et d'usure professionnelle, qu'elle concerne des salariés déjà atteints ou susceptibles de l'être**
- Vous envisagez de faire appel à un **cabinet conseil** en ergonomie, pour vous aider à **comprendre** les situations de travail sources potentielles de TMS et à **agir** sur leurs causes

Les deux objectifs de ce guide

- **Construire un cahier des charges**

  L'enjeu premier sera de vérifier que la proposition du cabinet conseil répond à ce que votre entreprise peut attendre de ce type d'intervention, que vous connaissiez ou non le(s) cabinet(s) d'ergonomie sollicité(s), et quel que soit le mode de consultation choisi

- **Choisir un intervenant**

  Dans le cas de plusieurs réponses, le deuxième enjeu sera de pouvoir départager les offres et d'en sélectionner une

Pourquoi un ergonome conseil …

- **Pour agir sur les TMS, vous aurez besoin d'analyser** l'interaction entre de nombreux facteurs : technique, organisationnel, médical, individuel, collectif…

- Analyser ces facteurs et leurs liens en situation réelle de travail demande **des compétences spécifiques** portées par les ergonomes conseils, notamment :
  - Connaissances sur le fonctionnement humain et les organisations
  - Analyse et observation *in situ*
  - Partage d'une compréhension des questions à résoudre dans les situations concernées
  - Transfert de compétences et co-construction des solutions avec l'entreprise

Première partie

Construire un cahier des charges adapté à votre entreprise

Au préalable : se mettre d'accord au sein de l'entreprise

- Bien définir le besoin de votre entreprise en consultant les partenaires internes et externes concernés : représentants du personnel, CHSCT, agents de maîtrise, chef de production, responsable du personnel, DRH, médecin du travail, partenaires institutionnels…

- Définir les objectifs à atteindre, sachant que les actions les plus efficaces se situent **le plus en amont possible** sur des **facteurs qui se combinent** pour générer un risque de TMS (prévention dite primaire)

- Formaliser votre besoin par écrit (des organismes externes peuvent vous aider, voir *Ressources p.26*) : les constats, les attendus, les enjeux, les échéances visées

- Valider :
  - l'intérêt de faire appel à un intervenant externe ergonome
  - le choix du mode de consultation (sollicitation directe d'un cabinet, appel d'offres restreint, mise en concurrence élargie…)

Ecrire un cahier des charges pour un appel d'offres

- **Rédaction du cahier des charges de l'intervention avec le contenu suivant :**

1. Présentation de l'entreprise et son contexte
2. Synthèse des besoins et objectifs visés
3. Cadre temporel de l'intervention (délais de réponse, délais d'intervention prévisibles)
4. Critères de choix et éventuellement pondération des critères

Deuxième partie

Choisir un ergonome conseil

Trois modalités de sollicitation d'un ergonome conseil

1. Vous connaissez ou vous avez l'habitude de travailler avec un cabinet d'ergonomie (**sollicitation directe**)

2. Vous souhaitez obtenir plusieurs propositions auprès de cabinets identifiés (**appel d'offres restreint**) à travers des listes professionnelles : Liste du Réseau d'intervenants en EvPRP du MIDACT en Midi-Pyrénées, Liste des cabinets adhérents au CICF-SNCE, par exemple (voir *Ressources p.26*)

3. Vous souhaitez consulter largement tout cabinet souhaitant répondre à votre problématique (**publication, mise en concurrence élargie**)

Exemple d'un appel d'offres restreint

- Dans les trois méthodes qui s'offrent à vous pour le choix du cabinet est présentée ci-après celle d'un **appel d'offres restreint** adressé à quelques cabinets

- En effet cette procédure présente l'avantage d'être la moins coûteuse en temps et en énergie tout en permettant une comparaison de réponses proposées par différents intervenants

Démarche pour le choix d'un ergonome conseil

(appel d'offres restreint)

Etape 1. Identification des cabinets d'ergonomie destinataires (Utilisation par exemple de listes regroupant des cabinets ayant adhéré à une charte déontologique : liste Réseau EvPRP, MIDACT, liste des cabinets adhérents au CICF-SNCE…)

Etape 2. Contacter 2 à 4 cabinets en offrant la possibilité de visite de l'entreprise et de rendez-vous avec le dirigeant de l'entreprise et/ou la personne en charge du projet pour les consultants intéressés

Etape 3. Fixer un délai de réponse cohérent avec l'élaboration d'une réponse spécifique au contexte et à la demande de votre entreprise : autour de 15 jours après les rendez-vous

Démarche pour le choix d'un ergonome conseil (suite)

(appel d'offres restreint)

Etape 4. Éventuellement, à réception des propositions, organiser une présentation orale de la prestation envisagée par les cabinets ayant retenu votre attention, devant le dirigeant d'entreprise et/ou le chef de projet, les Instances Représentatives du Personnel, le médecin du travail… voire consultation de partenaires institutionnels (CARSAT, MIDACT, Inspection du travail…)

Etape 5. Sélectionner le cabinet sur les critères prédéfinis (voir troisième partie)

Troisième partie

Identifier des critères de choix d'un consultant

Eléments à retrouver dans la proposition d'un ergonome conseil

1. Une présentation du **contexte et des caractéristiques de votre structure** en relation avec le projet
2. Une compréhension de **votre demande** et une formulation des **problématiques** que l'ergonome identifie dans votre entreprise
3. Une description des **principes d'action et de la méthodologie** mis en œuvre par l'ergonome : les objectifs, l'analyse des situations de travail, la conduite de projet, la participation, les livrables…
4. Une présentation du **déroulement de l'intervention**, de la durée et du volume en jour des étapes et de la planification
5. Une présentation des **intervenants et de leurs références sur des thématiques** proches
6. Une présentation du **coût**

Critères proposés de choix d'un ergonome conseil

- Nous proposons un système basé sur **6 critères de choix**, détaillés dans les pages suivantes :
  - Critère 1 - **la compréhension de la demande**
  - Critère 2 - **la méthodologie et le contenu de la prestation**
  - Critère 3 - **les livrables de l'intervention**
  - Critère 4 - **la dimension temporelle**
  - Critère 5 - **les références, les compétences et l'expérience du cabinet et de l'intervenant**
  - Critère 6 - **le prix en rapport à la prestation proposée**

Critère 1 - La compréhension de la demande

- Ce critère primordial doit être évalué de façon attentive : c'est par ces éléments que le consultant donne à voir sa lecture de votre problématique et sa capacité à adapter ses méthodes aux caractéristiques de votre entreprise

- Pour plus de précision voir le document INRS « *Guide du chef d'entreprise : passer commande d'une prestation ergonomique dans le cadre d'une action de prévention des troubles musculosquelettiques* »

Critère 2 - La méthodologie et le contenu de la prestation

- La compréhension de la demande doit se concrétiser par :
  - les étapes proposées : pré-diagnostic global, diagnostic ciblé, accompagnement de la construction de solutions, suivi
  - la prise en compte des situations de travail sur le terrain
  - l'articulation de plusieurs modes d'investigation, d'analyse et de construction : observations, entretiens au poste de travail, travaux de groupe…
  - l'identification des acteurs internes et externes à associer à l'intervention
- Si la demande inclut un transfert de compétences, des temps de formation, des temps d'action conjointe (co-analyse des situations de travail par exemple) seront nécessaires
- L'organisation de la conduite du projet et de la participation des salariés doivent être clairement définies : chef de projet, groupe projet, travaux de groupe avec les acteurs des situations concernées (opérateurs, maîtrise, cadre, fonctions supports), co-construction des solutions, temps d'expérimentation et d'évaluation de ces solutions

Critère 3 - Les livrables de l'intervention

- Il convient de définir si l'intervention doit ou non donner lieu à des productions de documents et de supports, et le cas échéant à l'accompagnement des modes de diffusion dans l'entreprise

- Il est souhaitable qu'une trace, quelle que soit sa forme (rapport de diagnostic, plan d'actions, notes de synthèse, étude de scénarios d'organisation…), soit laissée dans l'entreprise au cours et/ou au terme de l'intervention. Ces documents devront rendre compte des principaux éléments d'analyse et d'action, cela facilite l'appropriation des enseignements par les acteurs internes et la pérennité de la démarche

Critère 4 - La dimension temporelle

La durée et l'étalement de l'intervention dans le temps sont également des principes structurants de la démarche

- Pour obtenir des solutions opérationnelles et durables, il est indispensable de prendre le temps d'ancrer les analyses dans la réalité de l'entreprise
- Ce critère demande de comparer le nombre de jours passé en analyse des situations de travail concernées, en formation des acteurs internes, en travaux participatifs de restitution, d'enrichissement et d'élaboration de solutions
- L'étalement suffisant dans le temps de l'intervention doit être en cohérence avec les objectifs visés ainsi qu'avec l'activité et la culture de l'entreprise
- L'étalement est aussi le gage que l'ensemble des acteurs internes de l'entreprise aura les moyens d'intégrer les principes de changement mis en œuvre et de participer activement

Critère 5 - Les références, les compétences et l'expérience du cabinet et de l'intervenant

- Les références : pas nécessairement dans le secteur et sur la thématique mais suffisamment proches pour montrer les capacités d'intervention du cabinet
- La qualité et l'expérience du ou des intervenants : importance des compétences en analyse du travail, en compréhension du fonctionnement de l'homme au travail et des organisations
- Il est important que le consultant ayant réalisé la proposition d'intervention appartienne à l'équipe d'ergonomes qui la mettra en œuvre dans l'entreprise
- Le nombre d'intervenants et leurs spécialités dépendent du périmètre de l'intervention, de la complexité et de l'ampleur du projet
- Déontologie : le cabinet de conseil en ergonomie est obligatoirement indépendant de tout fournisseur (matériels, logiciels…) et des clients

Critère 6 - Le prix en rapport à la prestation proposée

- Même s'il est important, le critère prix ne doit pas être prépondérant, l'essentiel étant de choisir le mieux disant. Il doit être aussi ramené au prix de journée et au nombre de jours facturés (jours de terrain dans l'entreprise et/ou jours de bureau)

- En fonction des régions, des structures, de leurs contextes et des missions, les prix peuvent varier, il est donc difficile de donner une fourchette de tarifs. Comme référence, d'après l'enquête réalisée annuellement pour la branche Ingénierie, Informatique, Etudes et Conseil, les prix médians du marché dans le conseil se situent autour de 1300 € HT par jour hors frais (référence enquête 2010).
- Il convient aussi de prendre en compte les possibilités de prise en charge financière d'une partie de l'intervention (Fonds pour l'Amélioration des Conditions de Travail, Fonds de formation continue…)

Quatrième partie

Pour en savoir plus…

Ressources

Vous recherchez des ressources :

……documentaires

- Ministère du travail, site www.travailler-mieux.gouv.fr
- Réseau ANACT-ARACTs, site www.anact.fr
- INRS, site www.inrs.fr
  - *Guide du chef d'entreprise: passer commande d'une prestation ergonomique dans le cadre d'une action de prévention des troubles musculosquelettiques. ED 860*
- Carsat et OPPBTP de votre région
  - Exemple en Midi Pyrénées : www.carsat-mp.fr

……financières

- ANACT-MIDACT : Fonds pour l'Amélioration des Conditions Travail
- CARSAT : Aide financière simplifiée et Contrat de prévention
- MSA : Contrat de prévention

Ressources

Vous recherchez le conseil……

……d'un partenaire institutionnel en Midi Pyrénées

- MIDACT au 05 62 73 74 10 ou www.midact.aract.fr
- CARSAT - www.carsat-mp.fr ou MSA ou OPPBTP
- Votre service de santé au travail

……d'un consultant

- MIDACT : liste d'intervenants en évaluation et prévention des risques professionnels, téléchargeable sur www.midact.aract.fr
- CICF-SNCE : contacts et liste nationale des ergonomes conseil du syndicat, téléchargeable sur www.ergonomie-snce.fr

Liste des abréviations utilisées

ANACT ..... Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail

CARSAT..... Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail (ex CRAM)

CHSCT ..... Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail

CICF-SNCE.... Chambre de l'Ingénierie et du Conseil de France - Syndicat National des Cabinets conseil en Ergonomie

DIRECCTE..... Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (ex DRTEFP)

DRH..... Direction des Ressources Humaines

EvPRP..... Evaluation et Prévention des Risques Professionnels

FACT..... Fonds pour l'Amélioration des Conditions de Travail

INRS..... Institut National de Recherche et de sécurité

MIDACT..... Action Régionale pour l'Amélioration des Conditions de Travail en Midi-Pyrénées

MSA..... Mutualité Sociale Agricole

OPPBTP..... Organisme Professionnel de Prévention du Bâtiment et des Travaux Publics

PRST..... Plan Régional Santé Travail

TMS..... Troubles MusculoSquelettiques

Document élaboré par…

- Au sein du **PRST** 2005-2009, un groupe de travail réunit les partenaires suivants : DIRECCTE, CARSAT, MSA, MIDACT, Partenaires sociaux, Services de Santé au Travail (SAMSI), Consultants en EvPRP.

- Ce document a été élaboré par :
  - Consultants en EvPRP et CICF-SNCE :
    - Pascale Freigneaux
    - Paul Desplats
    - Didier Bonnin
  - Avec la collaboration du Midact : Cécile Aziza, Caroline Ragazzi et Françoise Verdier

© Réalisation graphique Midact – crédit photo : Fotolia – Avril 2011

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA SANTÉ

l'Europe s'engage en Midi-Pyrénées avec le FSE

Sécurité sociale l'Assurance Maladie RISQUES PROFESSIONNELS Midi-Pyrénées

MIDACT Action Régionale pour l'Amélioration des Conditions de Travail

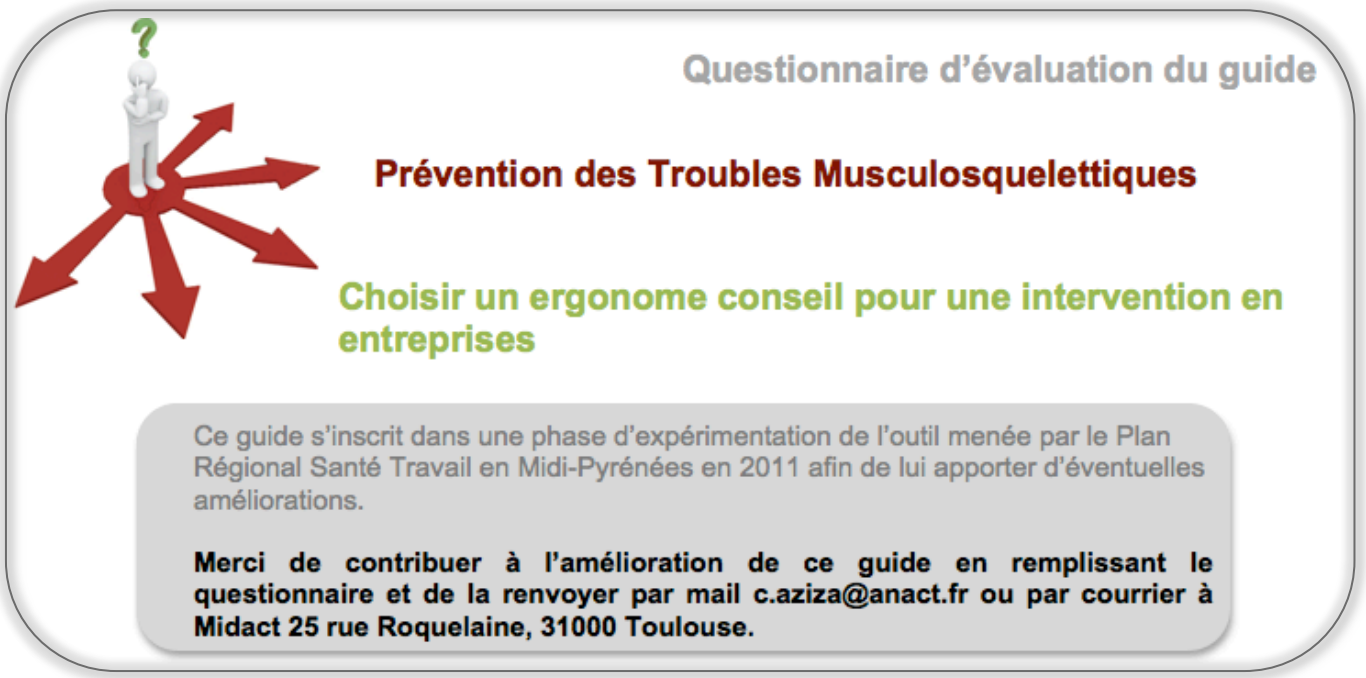
cicf Ergonomie SNCE Syndicat National des cabinets Conseil en Ergonomie Chambre de l'Ingénierie et du Conseil de France

réseau anact

Evaluation

- Ce guide s'inscrit dans une phase d'expérimentation afin de lui apporter d'éventuelles améliorations.

- Merci d'y contribuer en remplissant le questionnaire joint à ce document.



Choix d'un ergonome conseil pour une intervention TMS