

Besoins futurs en matière de recherche – concevoir des projets-pilotes de collecte d'information sur des équipements spécifiques

Identifier les besoins

Identifier les besoins peut apparaître simple à première vue jusqu'à ce qu'on essaie d'analyser la question plus en profondeur. Il peut, en effet, sembler facile de donner une première réponse sous un certain angle mais, à la réflexion, d'autres perspectives se dessinent aussitôt : la réponse sera différente selon que l'on est chercheur, collaborateur ou membre d'un comité de normalisation. Nous allons présenter successivement ces trois perspectives ; sans doute y en a-t-il d'autres, mais nous n'aborderons que celles-ci dans le cadre de cet article. D'autres questions fondamentales se posent, à savoir comment on a pu identifier le problème particulier à un équipement et la nécessité d'une étude à ce sujet. Nous pensons qu'il y a trois cas de figure possibles pour identifier les besoins en matière de recherche, comme l'illustre le schéma triangulaire ci-dessous (Figure 1) qui retrace les liens qui les unissent. Une telle démarche permet de déterminer s'il s'agit d'une préoccupation locale ou si une population de travailleurs beaucoup plus large est concernée.

Conditions requises pour la recherche

Une fois le besoin d'étude complémentaire établi, le schéma-type de projet variera en fonction de la personne concernée et de son point de vue. Pour un chercheur, et c'est le rôle que je connais le mieux, je proposerais les facteurs suivants comme éléments déterminants du succès d'un projet :

- le niveau de ressources dont il dispose ;
- l'engagement d'un "promoteur" susceptible de défendre le projet dans diverses enceintes ;
- la facilité d'accès des collaborateurs pertinents et leur qualité ;
- une souplesse de la part du chercheur, y compris

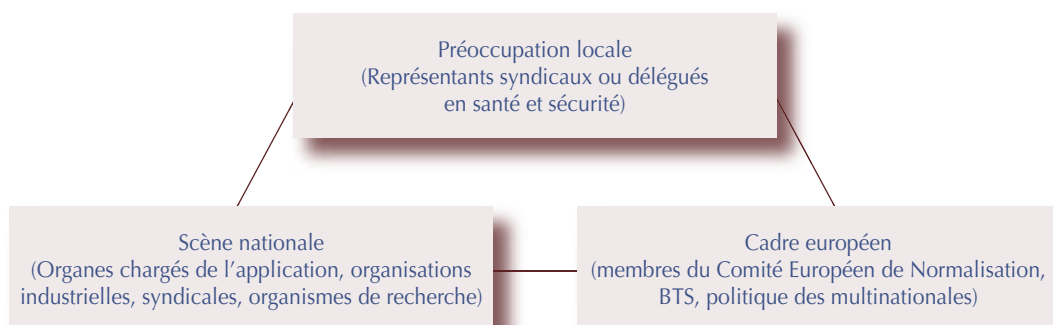
dans ses méthodes, afin de pouvoir s'adapter à l'évolution du projet dans sa durée.

Trouver des "promoteurs" est une étape-clé car ils peuvent influencer sur le niveau des ressources disponibles, soit directement pour le chercheur et son programme de travail, soit indirectement en permettant d'avoir accès aux lieux ciblés ou à d'autres collaborateurs. Ce promoteur peut se trouver au sein d'une organisation syndicale, d'un organe étatique ou d'un groupe d'assurance comme nous l'ont montré les études de cas allemandes dans le cadre du projet BTS / SALTSA. Le programme de recherche qu'on établit pour aborder un problème doit s'inscrire dans les limites posées au départ en matière de ressources et d'accès. Pendant son déroulement, le chercheur doit aussi adopter une démarche réfléchie s'il veut l'adapter en permanence aux nécessités du "monde réel".

Dans un projet qui vise à recueillir des informations concernant les équipements sur les lieux de travail, l'utilisateur final est le collaborateur à rechercher - les travailleurs, les organisations syndicales et, le cas échéant, d'autres partenaires de recherche. Chacun d'entre eux remplira des rôles très divers mais on retrouvera, à chaque fois, certains facteurs qui sont importants pour le succès du projet, à savoir :

- un rôle clairement défini, ce qu'on attend d'eux, à quel moment, et ce que cela comporte ;
- des ressources suffisantes, en particulier en termes de temps ;
- des définitions et une terminologie spécifique au projet qui soient clairement établies, car souvent les erreurs peuvent venir d'une communication défailante ou d'incompréhensions de langage ;
- une structure de collecte de données bien adaptée, facile à utiliser et à gérer dans les divers cadres du projet ; elle peut être élaborée pour l'occasion ou se fonder sur des outils ou cadres préexistants.

Figure 1 : Les diverses possibilités d'identification des besoins en matière de recherche



Wendy Morris

Institut de l'ergonomie
du travail, Université de
Nottingham, Royaume-Uni

Figure 2 : Le Cadre d'Ergonomie Participative (CEP) (Haines *et al.*, 2002)

DIMENSIONS	CATÉGORIES								
Permanence	Participation constante					Participation temporaire			
Implication	Pleine participation directe			Participation directe par représentation			Participation par délégation		
Niveau d'influence	Groupe d'entreprises		Entreprise			Service		Groupe / équipe de travail	
Prise de décision	Délégation du groupe			Consultation du groupe			Consultation individuelle		
Eventail des participants	Opérateurs	Direction de la ligne de production	Cadres dirigeants	Spécialiste de l'entreprise / personnel technique		Syndicat	Consultant externe	Fournisseur / acheteur	Organisation intersectorielle
Niveau d'exigence	Participation obligatoire					Participation volontaire			
Objectifs visés	Conception physique / spécification des équipements / postes de travail / tâches			Conception des équipes ou de l'organisation du travail			Formulation de politiques ou de stratégies		
Synthèse des aspects importants du projet	Identification des problèmes		Développement de solutions		Mise en œuvre de changements		Mise en place / structuration du processus		Contrôle / suivi du processus
Rôle de l'ergonome	Initie et guide le processus		Agit en qualité d'expert		Forme les participants		Est disponible pour des consultations		N'est pas impliqué

L'exemple du Cadre d'Ergonomie Participative (CEP)

Dans le cadre du projet BTS / SALTSA, des rapporteurs nationaux avaient été chargés de réunir des études de cas où l'utilisateur final avait pu participer au réaménagement de son lieu de travail ou de son équipement et, pour faciliter la collecte de données auprès des collaborateurs, un cadre préétabli avait été nécessaire, le CEP. Il a été mis au point ces dernières années pour examiner la nature des projets participatifs : publié initialement en 1998 (Haines et Wilson), il a été remanié depuis (Haines *et al.*, 2002) (voir figure 2). Si le but, au départ, était d'examiner la nature de la participation et son étendue, ainsi que les méthodes utilisées dans les projets existants, il peut également servir à élaborer des projets participatifs. L'examen du CEP et de ses diverses dimensions, et la mesure dans laquelle la participation de l'utilisateur final est possible au sein du projet peuvent aider à orienter le processus dans des projets de recherche participative futurs ainsi qu'influer sur leur contenu, sans oublier cependant que ce cadre reste évolutif et qu'il est susceptible d'être affiné au fur et à mesure de son utilisation.

Le projet BTS / SALTSA était centré sur l'étude de cas dans lesquels l'utilisateur final a pu participer au réaménagement de son équipement de travail mais également où ses idées avaient pu se transmettre à un cercle plus large, inspirant les normes techniques correspondantes. Mon expérience du monde de la normalisation et de ses comités est limitée mais il me semble toutefois que, pour eux, les conditions requises pour des projets-pilotes destinés à réunir des données sur les équipements de travail seraient différentes de celles que j'ai précédemment décrites et qu'elles réuniraient, je pense, les éléments ci-après :

- la pertinence des projets doit être clairement établie et donc tout programme de recherche devra être directement relié aux normes à examiner ;
- la recherche doit être menée au bon moment et pour cela une coordination est nécessaire en amont de l'examen proprement dit des normes ;

- toute recherche entreprise doit faire l'objet d'une publication et être largement accessible ;
- la recherche doit s'attacher au processus d'élaboration des normes mais aussi à faire avancer la connaissance dans des domaines spécialisés élargissant ainsi son champ d'application.

Synthèse

L'examen du titre de cette présentation nous a amenés à dégager diverses perspectives requérant chacune des conditions différentes pour la conception de projets de recherche visant à réunir de l'information sur des équipements spécifiques sur les lieux de travail. Ces perspectives ont été évoquées successivement et conduisent à formuler les propositions d'amélioration suivantes :

- Les membres des comités de normalisation sont invités à s'engager activement aux côtés des instituts de recherche pour identifier les domaines où des travaux complémentaires sont nécessaires et à quelle échéance. Cette collaboration existe déjà dans certains domaines mais elle doit se généraliser.
- Les organismes de normalisation doivent améliorer la sensibilisation au processus d'examen et d'élaboration des normes de telle sorte que les représentants des utilisateurs finaux puissent s'investir au bon moment, à chaque fois que cela est possible, et que les institutions de recherche ciblent les groupes voulus, une fois les résultats obtenus.
- Les organismes de normalisation sont invités à rendre les normes existantes à la fois plus accessibles et plus directement applicables afin de mieux sensibiliser aux domaines de recherche futurs qui seront alors mieux appréhendés.
- Les chercheurs doivent recueillir l'approbation de leurs collaborateurs afin de pouvoir publier leurs résultats et informer de leurs travaux l'ensemble de la collectivité.
- La communauté scientifique est invitée à créer un réseau d'experts et d'outils pour constituer une ressource tant humaine que factuelle permettant de soutenir les travaux proposés ci-dessus. ■

Références

- Haines, H., Wilson, J.R. (1998), *Development of a framework for participatory ergonomics - Contract Research Report 174/1998*, Sudbury, HSE.
- Haines, H., Wilson, J.R., Vink, P., Koningsveld, E. (2002), *Validating a framework for participatory ergonomics (the PEF)*, *Ergonomics*, 45, 4, 309-327.