

# Note Méthodologique : Organisation du Travail et Aménagement des Postes

Synthèse structurée de la démarche et des étapes de réalisation de la mission.

---

## Contexte & finalité de la méthodologie

---

L'organisation du travail et l'aménagement des postes articulent prévention, qualité et performance au service de la santé au travail.

- Structurer la répartition, la coordination et la réalisation quotidienne des activités.
- Relier processus, compétences, interfaces métiers et flux d'information.
- S'appuyer sur l'analyse du travail réel, les données de performance et l'évaluation des risques.
- Clarifier les priorités, piloter la charge, l'ergonomie et les temps de récupération.
- Réduire l'écart prescrit/réel, renforcer l'autonomie et installer une gouvernance durable.

**Point clé :** La cohérence entre exigences de production, capacités des personnes et ressources techniques se construit par l'observation du travail réel et des revues de gouvernance régulières.

## Objectifs de la mission

---

- Définir des objectifs mesurables et partagés.
- Vérifier l'adéquation des ressources humaines et matérielles.
- Intégrer la prévention des risques dans la planification et la maintenance.
- Former les encadrants à l'analyse du travail réel et aux arbitrages de charge.
- Instaurer des revues périodiques orientées décisions et suivi d'actions.

## Périmètre / livrables attendus

---

- Note de cadrage (périmètre, enjeux, parties prenantes, objectifs, livrables, calendrier).
  - Diagnostic du travail réel (observations, entretiens, relevés ergonomiques, analyse des flux, audit documentaire).
  - Cartographie/priorisation des risques (fréquence × gravité × maîtrise).
  - Scénarios d'organisation et d'aménagement (modélisation des flux, rôles, charges, options argumentées avec critères pondérés).
  - Protocole d'expérimentation, métriques et retours d'expérience; plan d'ajustements.
  - Standards et référentiels mis à jour; règles de coordination et aides visuelles.
  - Outillage de pilotage (indicateurs résultat/processus, seuils d'alerte, routines de suivi).
  - Plan d'actions d'amélioration (responsables, échéances, vérification d'efficacité).
-

# Démarche méthodologique (étapes)

---

## Étape 1 – Cadrage et gouvernance du projet

- Formaliser périmètre, enjeux, parties prenantes, livrables et calendrier.
- Analyser données existantes, indicateurs et situations critiques.
- Fixer critères de réussite et rythme de pilotage mensuel avec points d'arrêt.
- Résultat: mandat clarifié et gouvernance opérationnelle.

## Étape 2 – Diagnostic du travail réel et des postes

- Combiner observations, entretiens, relevés ergonomiques, analyse de flux et audit documentaire.
- Intégrer aléas, contournements et coordinations informelles.
- Structurer l'analyse selon 3 niveaux de risque (fréquence, gravité, maîtrise).
- Résultat: diagnostic partagé et priorités d'aménagement/régulation.

## Étape 3 – Conception des scénarios d'organisation et d'aménagement

- Modéliser flux, définir rôles, projeter charges, simuler options.
- Confronter chaque option à des cas d'usage réels; tester  $\geq 2$  scénarios.
- Documenter arbitrages avec critères pondérés et risques résiduels.
- Résultat: dossier de scénarios outillés et argumentés.

## Étape 4 – Expérimentation et ajustements

- Définir protocole d'essai, métriques et organisation des retours d'expérience.
- Durée minimale de 4 semaines avec  $\geq 2$  points d'étape.
- Formaliser les ajustements issus des effets observés.
- Résultat: bilan d'essai et organisation cible ajustée.

## Étape 5 – Déploiement, outillage et transfert

- Formaliser standards, actualiser documents de référence et outiller le pilotage.
- Renforcer compétences des relais terrain; définir socle commun et marges locales.
- Prévoir montée en charge progressive et règles d'escalade.
- Résultat: référentiel déployé et transfert effectif.

## Étape 6 – Pilotage continu et amélioration

- Structurer bilans périodiques, analyse des écarts et actions correctives.
- Documenter chaque action (responsable, échéance); vérifier l'efficacité après clôture.
- Limiter le nombre d'indicateurs pour préserver la lisibilité.
- Résultat: boucle d'amélioration stabilisée dans la durée.

## Planning / durée / jalons

---

Phase	Périodicité / durée	Jalons / validations	Notes clés
Cadrage	Selon contexte	Mandat, objectifs, critères de	Pilotage mensuel avec points

réussite, calendrier validés

d'arrêt décisionnels

Diagnostic	Selon contexte	Restitution diagnostic et priorités de risques	3 niveaux de risque: fréquence, gravité, maîtrise
Expérimentation pilote	≥ 4 semaines	≥ 2 points d'étape; bilan d'essai	Mesure des effets et ajustements documentés
Déploiement	Montée en charge progressive	Standards publiés; référentiels mis à jour	Compatibilité systèmes; règles d'escalade
Pilotage récurrent	Mensuel	Suivi indicateurs et actions correctives	Vérification mensuelle des actions
Revue de direction	Trimestriel	Décisions et arbitrages	Alignement ressources–objectifs (réf. ISO 45001)

## Rôles & responsabilités (client / consultant)

### Client (organisation)

- Fournir données existantes, accéder au terrain et mobiliser acteurs clés.
- Participer aux observations, aux retours d'expérience et à la co-conception.
- Décider les arbitrages sur la base de critères partagés et priorisations de risques.
- Piloter l'expérimentation, le déploiement et l'animation des routines de suivi.

### Consultant

- Structurer le cadrage et la gouvernance; clarifier objectifs et livrables.
- Conduire le diagnostic multi-sources et la priorisation des risques.
- Modéliser flux, concevoir scénarios et organiser l'expérimentation.
- Formaliser standards/référentiels, outiller le pilotage et appuyer l'amélioration continue.

## Prérequis & données nécessaires (inputs)

- Données existantes et indicateurs (production, qualité, incidents) et documents de référence.
- Accès aux processus/flux et cartographie des parties prenantes et interfaces métiers.
- Observations de terrain, entretiens opérateurs/encadrants; relevés ergonomiques des postes.
- Critères de priorisation des risques (fréquence, gravité, maîtrise).
- Disponibilité des ressources pour essais pilotes et ateliers.
- Retours d'expérience historiques; seuils d'alerte (3 niveaux charge–ressources).
- Capacités/compétences attendues et besoins de formation des encadrants.

## Modalités de pilotage & qualité (comités, validations, risques)

- Pilotage mensuel avec points d'arrêt décisionnels; éviter la dérive de périmètre.
- Revues de direction au moins trimestrielles (adéquation organisation/ressources).
- Expérimentation ≥ 4 semaines avec ≥ 2 points d'étape pour capter effets de seuil.
- Indicateurs sobres: minimum 2 par poste critique (1 résultat, 1 processus); lisibilité prioritaire.

- Seuils d'alerte à 3 niveaux charge–ressources; règles d'escalade et décisions prédéfinies.
- Traçabilité des actions: responsable, échéance; vérification d'efficacité post-clôture.
- Socle commun de pratiques + marges locales d'adaptation; compatibilité systèmes existants.
- Limiter l'empilement d'outils; privilégier dispositifs intégrés aux routines.

---

**CABINET SST - [www.cabinet-sst.com](http://www.cabinet-sst.com) - [info@cabinet-sst.com](mailto:info@cabinet-sst.com)**