

Note Méthodologique : Organisation du Travail et Santé au Travail

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

Contexte & finalité de la méthodologie

- Concilier continuité d'activité et santé durable en agissant sur l'organisation du travail.
- Relier exigences opérationnelles aux capacités réelles pour réduire les expositions et clarifier les arbitrages.
- Couvrir horaires, charge, coordination, coopération, information, autonomie et marges de manœuvre.
- S'appuyer sur des repères de gouvernance, des métriques simples et des retours d'expérience.
- Installer des boucles de pilotage entre terrain, management et direction pour une amélioration continue.

Point clé : Privilégier la prévention primaire et une gouvernance frugale (5–8 indicateurs suivis mensuellement, revue de direction trimestrielle – ISO 45001 §9.3).

Objectifs de la mission

- Réduire les expositions évitables (horaires extrêmes, surcharges).
- Clarifier rôles, priorités, canaux et délais.
- Consolider la coopération et la coordination interpostes.
- Installer des indicateurs utiles et actionnables.
- Ancrer la revue périodique et l'amélioration continue.

Périmètre / livrables attendus

- Planification des horaires, répartition des charges, coordination interservices et règles de décision.
 - Note de cadrage et dispositif de gouvernance projet.
 - Diagnostic terrain et cartographie des facteurs influents / premiers leviers.
 - Scénarios d'organisation notés (santé, coût, délai, faisabilité) avec garde-fous.
 - Protocole d'essai pilote et journal de décision.
 - Référentiel d'organisation et charte de pilotage (indicateurs, rituels, escalade).
-

Démarche méthodologique (étapes)

Étape 1 – Cadrage et objectifs partagés

- Aligner direction, représentants du personnel et managers sur objectifs, périmètre, critères de réussite.
- Produire brief stratégique, cartographie des unités, plan de collecte.

- Livrables: note de cadrage, gouvernance projet, calendrier réaliste.

Étape 2 – Diagnostic de terrain et données

- Combiner entretiens, observations, analyse des horaires et données RH (absences, flux, incidents).
- Revoir processus et interfaces; relever amplitudes et variabilités.
- Livrables: cartographie des facteurs influents, premiers leviers; validation avec les équipes.

Étape 3 – Co-analyse des risques et conception des scénarios

- Animer des ateliers pluridisciplinaires; prioriser les risques; concevoir scénarios (horaires, ressources, coordination).
- Chiffrer impacts; définir repères de repos et règles de bascule en mode dégradé.
- Livrables: options/scénarios notés selon critères santé/coût/délai/faisabilité avec garde-fous.

Étape 4 – Expérimentation et accompagnement au changement

- Définir pilotes, critères d'arrêt, plan de mesure et boucle d'ajustement.
- Tester nouveaux cycles, réallocation de charges, interfaces et plages de joignabilité; appui aux managers.
- Livrables: protocole d'essai, journal de décision; ajustements documentés.

Étape 5 – Stabilisation, pilotage et amélioration continue

- Formaliser standards, indicateurs, rituels et plan de maîtrise des écarts.
- Mettre en place revues mensuelles des irritants, mises à jour semestrielles, audits internes.
- Livrables: référentiel d'organisation, charte de pilotage.

Planning / durée / jalons

Période / Durée	Jalon	Livrables / validations
Selon cadrage	Cadrage validé et gouvernance projet installée	Note de cadrage approuvée
Selon cadrage	Diagnostic consolidé et partagé	Cartographie des facteurs/leviers validée avec les équipes
Selon cadrage	Scénarios d'organisation arbitrés	Décision sur scénario cible et garde-fous
Selon cadrage	Pilotes lancés et évalués	Protocole d'essai, critères d'arrêt, bilan pilote
Selon cadrage	Stabilisation et pilotage	Référentiel, charte de pilotage, revue de direction tenue

Rôles & responsabilités

Côté Client

- Aligner objectifs et périmètre; installer la gouvernance projet; arbitrer et valider les livrables.
- Fournir données anonymisées et accès terrain; mobiliser managers et équipes.
- Allouer les ressources pour les pilotes; garantir le respect des repères santé/organisation.

- Participer aux revues (hebdo/mensuelle/trimestrielle) et pérenniser les rituels.

Côté Consultant

- Conduire le cadrage et structurer la gouvernance du projet.
- Réaliser le diagnostic (entretiens, observations, analyses) et animer les ateliers de co-analyse.
- Concevoir scénarios, méthode de mesure et critères d'arrêt; cadrer et accompagner les pilotes.
- Formaliser référentiel, charte de pilotage et dispositifs d'indicateurs; former et appuyer les managers.

Prérequis & données nécessaires (inputs)

- Accès aux horaires planifiés/réels, absences, flux d'activité et incidents (données anonymisées).
- Entretiens ciblés, observations de postes; relevés d'amplitude et d'interruptions.
- Revue des processus et interfaces; organigrammes et matrices de compétences.
- Repères existants de pilotage (indicateurs, seuils, rituels) et obligations de prévention.
- Engagement sur un calendrier réaliste et disponibilité des équipes pilotes.
- Outils de suivi pour 5–8 indicateurs mensuels avec seuils d'alerte et responsables.

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

- Indicateurs frugaux (5–8) suivis mensuellement; au moins 1 indicateur de prévention primaire; seuils, responsables et actions types définis.
- Rituels: revue hebdomadaire d'équipe (irritants), revue mensuelle de pilotage, revue de direction trimestrielle (ISO 45001 §9.3).
- Boucles de validation avec les équipes pour sécuriser constats et effets des changements.
- Pilotes avec critères d'arrêt et filet de sécurité pour la charge de transition.
- Audits internes 1–2 fois/an; mise à jour semestrielle des scénarios et des indicateurs.
- Gestion des risques: éviter objectifs incompatibles, surcharge chronique et flexibilité subie; documenter compromis et garde-fous.
- Charte de pilotage et plan de maîtrise des écarts pour ancrer les standards.