L'échange sur la pratique : un enjeu pour le développement des ergonomes débutants au Pérou dans un contexte où les pratiques de l'ergonomie sont hétérogènes.

MESTANZA Mirtha[1] TOULISSE Camille [2] BACHELLERIE Camille[3] JON Danie [4-5] CHAMBEL Alexis [4-6]

[1]Ergonome, Aquaergo, LIMA, Perú
[2] Ergonome, Chef de Service de Santé au Travail du Département de l'Ain, France
[3] Ergonome, Doctorante, Conservatoire national des arts et métiers, CREAPT, France
[4] Ergonomes, Doctorant.e, AECTT-EVS UMR 5600, Université Lumière Lyon 2, France
[5] Kardham, France
[6]Parcours Doctoral National en Santé Travail, France
Mirtha.mestanza@aquaergo.com
camille.toulisse@ain.fr
camille.bachellerie@lecnam.net
danie.jon@univ-lyon2.fr
alexis.chambel@gmail.com

Résumé. L'ergonomie au Pérou est influencée par une pratique très hétérogène : l'ergonomie de l'activité et des facteurs humains. Dans ce contexte, les journées JPR au Pérou permettent aux praticiens novices de partager leurs pratiques et de les faire évoluer.

Mots-clés : échanges sur la pratique, ergonomie de l'activité, facteurs humains, Pérou

1 Introduction

La Commission Jeunes Pratiques en Réflexion (JPR) est née d'un double constat : l'existence de problématiques spécifiques aux jeunes praticiens et le manque d'espace pour les instruire. Sur cette base, il a été proposé à la SELF (Société d'Ergonomie de Langue Française) de créer une commission dédiée aux échanges sur la pratique de l'ergonomie pour et par les jeunes praticiens. Ce comité a un double objectif de créer un cadre éphémère d'échanges entre praticiens juniors tout en articulant ces échanges avec les différentes instances qui composent la profession et fabriquent la discipline. Depuis sa création en 2014 et au rythme d'environ trois journées par an, la Commission a rassemblé près de 200 participants venus de toute la France mais aussi de divers champs de pratique de l'ergonomie (service de santé au travail, consultant, interne, doctorant...). Enfin, ces espaces d'échanges ont traversé les frontières, avec une première antenne au Québec de 2014 à 2017 et une antenne au Pérou depuis 2018. L'intérêt de ce colloque est de présenter ce qui a été développé par la Commission en

termes d'échanges sur la pratique tout en ouvrant cette présentation à d'autres formes de pratique. Ces axes prennent la forme de quatre communications. La première communication revient sur les fondements théoriques de la Commission JPR. La deuxième communication présente le récit professionnel d'un jeune praticien. Sans vouloir être représentatif, elle servira d'exemple pour montrer ce qui est discuté lors des journées d'échanges des JPR. La troisième communication présentera la mise en œuvre de l'échange sur la pratique et nous pourrons illustrer ici la méthodologie que nous utilisons et les objets intermédiaires qu'elle mobilise. La quatrième communication reviendra sur les spécificités du déploiement du bureau au Pérou et les questions que cela peut soulever.

Dans cette quatrième communication, nous parlerons exclusivement du développement du bureau de la Commission SELF JPR au Pérou et de la mise en œuvre des journées de réflexion sur la pratique. En effet, ce document ne vise pas à mesurer l'impact des journées d'échanges sur la pratique des jeunes ergonomes péruviens car jusqu'à présent deux journées d'échanges ont eu lieu depuis la création de la commission. En raison de la situation mondiale, les événements de 2020 n'ont pas pu avoir lieu et seront reportés à l'année 2021. Ainsi, ce document basé sur les 2 journées réalisées a pour but de montrer le développement des journées JPR au Pérou, comment elles permettent aux praticiens novices de partager leurs pratiques et de les faire évoluer, les différences avec la France ainsi que les difficultés rencontrées. Tout cela dans un contexte où les pratiques des ergonomes sont hétérogènes.

2 Le contexte

Le constat sur la diversité des pratiques professionnelles en ergonomie est partagé depuis de nombreuses années en France (Daniellou, 2003, Daniellou, 2008, Falzon, 2019) et ces différentes formes de pratiques et domaines de spécialisation sont reconnus. Les JPR s'inscrivent dans cette tradition de s'intéresser de près à toutes les formes de pratiques.

Le Pérou, comme d'autres pays d'Amérique, est influencé par les deux courants de l'ergonomie : l'ergonomie de l'activité et l'ergonomie des facteurs humains. Dans ce pays, on trouve des ergonomes novices formés à l'un des deux courants, ou des ergonomes novices à formation mixte (Cromer et Mestanza, 2019). Les praticiens novices formés à l'ergonomie des facteurs humains axent leur pratique sur une approche normative. Cette pratique s'intéresse à l'homme en tant que machine où l'adaptation de la machine à l'homme est leur principale préoccupation (Darses & Montmollin, 2006). A l'inverse, les personnes formées à l'ergonomie de l'activité visent à transformer le travail, en s'appuyant sur une analyse centrée sur l'activité des travailleurs. De plus, cette pratique se concentre sur l'être humain en tant qu'acteur du système de travail (Darses & Montmollin, 2006).

Quinze nouveaux ergonomes sont formés chaque année au Pérou, et ce pour toutes les formations (Diplôme Universitaire et Master). De plus, avec les différentes formations et pratiques, ces ergonomes péruviens débutants se retrouvent seuls sur le terrain et sans accompagnement. C'est-à-dire qu'ils n'ont pas d'espaces opportuns pour ex-

primer leurs difficultés, leurs erreurs ou leurs réussites durant leurs premières années de pratique. Les ergonomes vivent des difficultés professionnelles qui ont un impact à la fois sur eux et sur leurs interventions (Viau-Guay, 2009). Il existe des conférences ou des cours auxquels ils participent et où ils peuvent s'exprimer au Pérou, mais dans un objectif d'apprentissage plutôt que d'échange. Ainsi, dans un contexte où l'ergonomie est nouvelle et les pratiques sont diverses, il est important de générer des espaces de discussion qui permettent aux ergonomes péruviens novices d'avoir des échanges réflexifs sur leur pratique (Schön, 1983). Ces espaces d'échange pourraient leur permettre d'acquérir des stratégies, de comparer leurs analyses, de voir les avantages et les inconvénients de chaque pratique et d'enrichir la leur.

3 Le bureau péruvien des Jeunes Pratiques en Réflexion

L'idée de mettre en place des journées d'échange sur la pratique au Pérou a émergé grâce à deux facteurs favorables. Le premier est la présence au Pérou de trois ergonomes formés en France. Ils connaissent, du fait de leur formation, l'importance d'adopter une posture réflexive, régulière et intentionnelle, afin de prendre conscience de sa manière d'agir, ou de réagir, dans la pratique de l'ergonomie (Schön, 1983). Le second facteur est la connaissance du succès de la Commission JPR de la SELF en France et au Québec, lors du symposium du congrès de la SELF en 2016 : " De l'échange sur la pratique à son enrichissement ".

Conscients de la différence de la réalité de la formation et de la pratique de l'ergonomie entre la France et le Pérou, nous savions que reproduire les journées d'échange sur la pratique au Pérou serait un grand défi. Pour cette raison, il était essentiel de participer virtuellement à quelques journées d'échange de la Commission JPR en France. De cette façon, un lien a toujours été maintenu avec la France avec les membres du bureau français JPR. Lors de ces rencontres il a été possible de trier les éléments réplicables ou non au Pérou sur la structuration ainsi que l'ingénierie de la discussion mise en place en France (Cromer et Mestanza, 2019). Ces éléments seront développés dans la partie construction et développement des JPR péruviens.

Ainsi, un bureau des Jeunes Pratiques en Réflexion au Pérou a été créé en 2018 avec le soutien de la SELF. Le SELF l'a validé comme une commission créant des échanges sur les pratiques et les communautés émergentes de praticiens novices en ergonomie de l'activité. Le bureau péruvien est animé par trois ergonomes formés en France. Il a été convenu à ce jour d'organiser 2 journées par an. Les principaux objectifs de ces échanges sont les suivants :

- Offrir un espace d'échanges et de discussions.
- Favoriser le débat entre praticiens (ergonomie de l'activité et facteurs humains).
- Participer à la construction de nouvelles pratiques.
- Permettre aux participants de développer leurs réseaux.

4 Construction et développement des journées péruviennes des Jeunes Pratiques en Réflexion

La veille : Les journées d'échange nécessitent une préparation préalable. Ici, nous allons présenter l'organisation des journées, en mettant en avant les éléments qui peuvent être répliqués ou non de la France au Pérou.

Tout comme en France, les membres du bureau créent les conditions nécessaires à la réalisation de la journée et gèrent la logistique. Le lieu et les horaires sont stratégiquement choisis car au Pérou il y a beaucoup de professionnels de l'ergonomie qui travaillent en alternance entre la ville et l'industrie minière et il faut donc s'adapter aux horaires. Le réseau des ergonomes novices est petit, ce qui facilite l'organisation des journées. Les organisateurs proposent, par email, entre 3 et 4 dates possibles. Une fois la date et le lieu choisis, une communication est faite sur les réseaux sociaux (Facebook, Instagram, LinkedIn) ainsi que sur le site de la SELF afin de toucher d'autres participants éventuels Comme en France, l'inscription est gratuite et se fait par mail.

Fig.1. Affiche d'information pour les journées Jeunes Pratiques en Réflexion au Pérou en 2019

Contrairement à la France, tous les participants ne sont pas des ergonomes, il est donc nécessaire d'élargir le périmètre aux médecins du travail et autres professionnels de la santé, de l'hygiène et de la sécurité. De plus, certains d'entre eux ne sont pas disponibles pour une journée entière en raison de leur travail. Les horaires convenus pour les deux journées réalisées sont l'après-midi (14h00 à 18h00). Les inscriptions sont limitées à 12 personnes pour des raisons d'organisation et pour garantir une qualité d'échange. Les organisateurs pouvaient animer des petits groupes de quatre personnes d'autant que les participants ne sont pas habitués à ce type de journées. En effet, ils ont l'habitude d'assister à des conférences où les participants écoutent et posent quelques questions à la fin de la présentation. De plus, certains participants sont réticents à montrer leur travail par peur d'être jugés, de la confidentialité des informations, etc. ce qui nécessite de la part de l'animateur d'assurer un cadre bienveillant. Enfin, l'animateur demande aux participants d'apporter des éléments relatifs à leurs

interventions actuelles (plans, présentations, photos, vidéos, etc.) afin de faciliter les échanges.

La journée : Comme en France, l'organisateur ouvre la journée et les participants sont accueillis dans une salle choisie pour favoriser les échanges. Chaque participant se présente et exprime ses attentes (Cromer & Mestanza, 2019).

Contrairement à la France, où la Commission commence à être connue, les participants ne connaissent pas la Commission, ses objectifs et la méthodologie du déroulement de la journée. Il est donc nécessaire d'avoir une explication très détaillée des règles de fonctionnement. Lors des deux journées réalisées à Lima et Arequipa, il y avait 6 participants par jour. Pour cette raison, il n'a pas été nécessaire de diviser les participants en petits groupes. Les échanges se sont donc déroulés avec l'ensemble de la salle. Chaque participant avait entre 30 et 50 minutes pour partager son intervention tout en échangeant avec ses pairs. Il n'y a pas eu de temps de préparation spécifique avant la journée, mais il a été demandé aux participants d'apporter leurs travaux (diapositives, plans, maquettes, etc.). Aucun thème spécifique n'a été développé car il fallait d'abord familiariser les participants avec cette nouvelle méthodologie d'échange.

La première session a eu lieu le 3 mai 2019 à Lima de 14h00 à 18h00, dans les locaux de l'Universidad Nacional de Ingenieria. Les jeunes praticiens ont présenté leurs interventions en cours et les sujets abordés étaient variés. Nous montrons ci-dessous un résumé illustrant les sujets abordés et la photo des participants de la journée.

Participant Jour 1 : Il s'agissait d'une intervention dans une entreprise chargée de la perception des péages à Lima. L'ergonome novice a présenté un diagnostic très complet des problèmes de santé et de sécurité avec des recommandations incertaines. Il a également évoqué et expliqué un problème de positionnement autour du médecin du travail de l'entreprise. Ainsi, tous les participants ont discuté de l'importance d'inclure l'analyse du travail dans le diagnostic. Ils ont noté qu'il était important de faire le lien entre les déterminants du travail, l'activité et les effets sur l'entreprise dans le diagnostic (temps d'attention aux usagers et qualité de l'attention aux usagers du péage). Ceci afin de générer un diagnostic plus complet et plus signifiant pour les autres interlocuteurs (qualité, production et management). De cette façon, l'ergonome novice pourrait améliorer son positionnement afin de réaliser la transformation du travail.

Fig.2. Résumé illustrant les sujets traités et la photo des participants de la première journée, 2019.

La deuxième journée a eu lieu le 8 juin 2019 à Arequipa de 14h00 à 18h00. Les jeunes praticiens ont présenté leurs interventions et les sujets abordés ont été variés.

Nous montrons ci-dessous un résumé illustrant les sujets abordés et la photo des participants de la journée.

Participante Jour 2 : Il s'agissait d'une intervention dans un projet de conception de salle de contrôle au moment de la mise en place. La participante nous a montré les problèmes des espaces de travail au moment de l'installation de l'équipe de travail. L'ergonome novice a fait un diagnostic très soutenu des problèmes de santé des utilisateurs afin de trouver un nouvel aménagement des espaces de travail après la construction. Il est fort probable que le nouvel aménagement n'ait pas vu le jour car la salle de contrôle avait été inaugurée et la direction n'a pas voulu réinvestir. L'équipe a discuté de l'importance d'impliquer l'ergonome en amont du projet, c'est-à-dire au niveau de la "programmation" ou de la "conception".

Fig.3. Résumé illustrant les sujets abordés et la photo des participants de la deuxième journée, 2019.

L'après-Journée : Comme en France, nous produisons un compte-rendu avec les objectifs de la journée, les noms des participants, les thèmes abordés et une photo avec tous les participants qui l'ont autorisée. L'idée n'est pas de produire un document analytique et exhaustif, mais de retranscrire les questions soulevées, les freins et leviers identifiés, en mettant en avant les liens qui pourraient être faits. Ce travail permet d'atteindre un niveau supérieur de " sédimentation " des échanges (Cromer & Mestanza, 2019). De même, les participants reçoivent un certificat de participation que les ergonomes péruviens novices demandent beaucoup plus souvent qu'en France.

5 Résultats

Durant ces deux journées, les jeunes praticiens ont pu présenter leurs interventions en cours et les sujets abordés ont été variés. De ces journées et des échanges qui ont eu lieu, il ressort les éléments et observations suivants :

- **Le métier d'ergonome au Pérou.** L'influence des deux courants de l'ergonomie : le facteur humain et l'ergonomie de l'activité, implique une certaine difficulté dans la pratique des praticiens novices car l'idée du métier d'ergonome n'est pas la même pour les différents professionnels. Parfois, les demandeurs ont une formation en facteur humain et leurs attentes sont différentes de celles des ergonomes qui répondent aux demandes.
- **Le positionnement de l'ergonome, auprès du médecin du travail de l'entreprise, est très fragile.** Les principaux demandeurs au Pérou sont les médecins du travail et les équipes de santé et de sécurité. Ils sont très ouverts à la transformation du travail, mais ils ont généralement peu de pouvoir déci-

sionnel dans les organisations. Certains ergonomes novices n'ont pas de stratégies pour améliorer leur positionnement afin d'atteindre les décideurs et de transformer le travail.

● **La différence entre la mise en œuvre d'améliorations en matière de santé et de sécurité et la transformation du travail par une intervention ergonomique.** Les améliorations mises en place dans les entreprises péruviennes sont généralement centrées sur le contrôle des risques professionnels. Cependant, ces propositions d'améliorations peuvent être incohérentes avec le travail réel et le fonctionnement de l'Homme au travail qui n'est pas pris en compte.

● **Le diagnostic est principalement axé sur les problèmes de santé liées aux utilisations et très peu sur les performances ou la qualité.** L'absence d'analyse du travail dans la formation des ergonomes entraînes des diagnostics centrés sur la santé au travail, ce qui peut faire défaut, car cela ne parle pas toujours aux décideurs et ne permet donc pas de réaliser la transformation du travail.

● **L'importance d'inclure l'ergonomie dans la conception des espaces de travail au niveau de la " programmation " ou de la " conception ".** La participation des ergonomes à la gestion des projets est peu connue au Pérou et ils sont généralement sollicités lors de la phase de livraison d'un projet lorsqu'il y a des problèmes entre les utilisateurs et les espaces de travail.

Cet ensemble de thèmes développés lors des journées montre la nécessité pour les ergonomes novices de disposer d'espaces propices aux échanges afin de construire de nouvelles pratiques dans la convergence des deux courants de l'ergonomie.

A l'issue des journées, les participants ont pu nous faire part de leurs retours et l'un d'entre eux illustre l'ensemble des avis des participants :

" *Si j'ai participé à la journée JPR, c'est parce que j'ai cherché des solutions réelles que les autres participants ont intégrées dans leurs projets. Cette journée était différente des autres (conférences, congrès, etc.) car j'ai eu l'occasion de montrer mes erreurs, mes réussites et l'avancement de mon travail. De plus, j'ai pu bénéficier de l'expérience des autres participants. Il reste dans mon esprit l'importance du positionnement de l'ergonome pour réaliser la transformation du travail. Depuis ce jour, j'aborde les problèmes dans le travail avec une approche systémique, je ne cherche pas une solution immédiate, et sinon je prends du recul pour trouver la cause profonde du problème. Au cours des prochaines sessions, j'espère trouver des expériences dans d'autres secteurs, sous d'autres formes, pour résoudre des problèmes et ainsi m'ouvrir à de nouvelles idées*". (Cromer & Mestanza, 2019).

Les journées JPR sont des sessions innovantes qui permettent aux ergonomes novices d'identifier leurs difficultés dans leurs interventions et de trouver des solutions possibles. Les participants attendent avec impatience les futures journées car ils retrouvent leurs problèmes chez d'autres ergo-

nomes novices et ils participent à la construction de nouvelles pratiques. De même, la reconnaissance de la pratique, influencée par les deux courants de l'ergonomie, leur permet de trouver de nouvelles stratégies d'intervention, de comparer leurs analyses, de voir les avantages et inconvénients de chaque pratique et d'enrichir la leur. Ces journées permettent également aux participants de construire leur réseau avec leurs collègues ergonomes et autres professionnels.

6 Conclusion

Par la suite, il sera nécessaire de faire évoluer les journées. Tout d'abord en augmentant le taux de participants en améliorant la communication autour des journées par le biais d'un support audio-visuel, de formations en ergonomie, de mise en réseau, etc.

De plus, il est important de sélectionner des thèmes spécifiques à développer pour les prochaines journées. En effet, le grand nombre de sujets abordés dans le temps imparti ne permet pas des échanges approfondis et réfléchis. Les sujets sont certes infinis, mais il est important de les hiérarchiser par rapport aux attentes des participants. En effet, si un thème précis n'est pas développé, les sujets risquent d'être survolés et multipliés, d'autant plus que les fonctions des participants peuvent être très hétérogènes (médecins du travail, ingénieurs en santé et sécurité, ergonomes, etc.) Ces deux journées nous ont appris qu'il est nécessaire de focaliser les participants sur un sujet particulier afin de prendre de la hauteur sur celui-ci et de répondre aux principaux objectifs de la Commission des Jeunes Pratiques en Réflexion.

En comparant les thèmes abordés lors des journées JPR en France avec ceux des journées organisées au Pérou, nous retrouvons des problématiques communes telles que le positionnement de l'ergonome, le travail avec les acteurs de l'entreprise, l'analyse de la demande, etc. Ainsi, que l'on soit au Pérou, en France, certaines des préoccupations des praticiens débutants en ergonomie sont similaires et n'ont pas de frontières.

Bibliographie

1. Schön, D. A. (1983). The reflective practitioner : How professionals think in action. New York: Ashgate.
2. Van Belleghem L. (2008). « Diversité des domaines d'intervention, nouvelles pratiques de l'ergonomie : qu'avons-nous encore en commun ? Fil rouge » in Actes des Journées de Bordeaux pour la Pratique, Mars 2008, p. 109-125
3. Schön, D. (1983). The reflexive practitioner: how professionals think in action. USA: Basic Books.
4. Schön, D. (1987). Educating the Reflective Practitioner. San Francisco: Jossey-Bass.
5. Cromer, D., Mestanza, M. (2019) «Debate de la práctica, un instrumento para la construcción de la carrera del ergónomo que traspasa las fronteras», Laboreal [En línea], Volume 15 Nº2 | 2019.

6. Cromer, D., Elwert, L., Hubert, K., Francou, F., Couillaud, S. (2016). La Comission SELF Jeunes Pratiques en Réflexion : de l'échange sur la pratique a son enrichissement, Symposium. Actes du 51ème Congrès de la SELF, Marseille