

Facteurs Humains International, pour un environnement de travail confortable.

Rendre l'entreprise autonome face aux problèmes ergonomiques est la préoccupation première de Facteurs Humains International. La flexibilité est au coeur de son approche.

L'ergonomie est loin du concept de la trousse toute faite. Au contraire! On conçoit l'ergonomie dans sa globalité c'est-à-dire en analysant tous les aspects qui peuvent améliorer la sécurité, le confort et la productivité au sein de votre environnement de travail. On évalue l'environnement physique comme psychosocial des postes de travail. On vise ainsi à maximiser les ressources internes afin de rendre l'entreprise plus efficace.

L'ergonomie n'est pas à propos de l'achat d'une belle chaise mais plutôt de la relation entre le travailleur et son environnement de travail.

L'ergonomie est l'étude des conditions de travail et des relations entre la personne et son environnement physique et psychosocial relié à sa tâche. On vise à adapter le travail à la personne pour préserver sa santé et son bien-être, améliorant ainsi sa motivation et sa productivité.

Depuis quelques années, on a tendance à lier exclusivement l'ergonomie à l'équipement de bureau ajusté. Et de plus, c'est souvent à recommencer avec la venue d'un nouvel employé. Que d'énergie, de temps et d'argent souvent dépensé inutilement.

Chez Facteurs Humains International, nous concevons l'ergonomie avec une approche nouvelle, plus globale. Bien que conscient de l'importance de l'aménagement physique, nous analysons tout l'environnement afin d'en faire ressortir les forces et les faiblesses et trouver des solutions bien adaptées à votre réalité.

Des coûts importants?

Une petite fraction de votre investissement initial dans votre mobilier est souvent beaucoup plus que les coûts associés à l'ergonomie. Les accidents au travail et les blessures causés par une mauvaise utilisation du mobilier coûtent très cher à l'entreprise. En effet, là où on a négligé l'approche ergonomique du travail, on a noté une baisse de productivité de 12% à 18%. Le taux de roulement y est aussi beaucoup plus élevé. L'ergonomie se concentre sur le confort et une bonne formation personnalisée pour permettre une augmentation de la motivation, productivité, satisfaction au travail pour ainsi réduire les blessures au travail, l'absentéisme et finalement maximiser votre investissement dans le mobilier.



La santé au travail , un problème d'actualité.

Le monde du travail est en pleine effervescence. Le contexte économique actuel exige de l'entreprise une rationalisation de ses activités afin d'assurer sa rentabilité. Le taux de productivité est au coeur du défi actuel. Or, les blessures et les malaises au travail viennent jeter une ombre au tableau.

Le secteur des services n'est pas épargné. En effet, en 1997, Statistique Canada mentionne que les troubles cumulatifs et les tendinites au Canada représentent 3 milliards en coûts aux entreprises à chaque année. En 1996, en Colombie-britannique seulement, on a dénombré 29,586 accidents de nature strictement ergonomique. Les coûts ont grimpé à 300 millions, une augmentation de 32% par rapport à l'année précédente.

Nos gouvernements, conscients de l'ampleur du problème, ont établi des normes ergonomiques en milieu de travail. Facteurs Humains International aide beaucoup d'entreprises à s'y conformer et ont ainsi vu leur situation s'améliorer de façon remarquable.

Un milieu sans problème

Facteurs Humains International peut vous offrir une simple évaluation pour vous aider à établir un plan d'actions et identifier vos besoins en ergonomie. Que se soit l'établissement de lignes directrices, évaluation des besoins physiques et psychosocial, ou tout simplement identifier vos besoins d'adaptation à l'ergonomie par l'entremise d'une formation en groupe ou individualiser.

Il suffit de se promener dans un milieu de travail pour y constater de visu, l'énergie, la frénésie qui s'y manifestent afin de répondre aux nombreux appels quotidiens. Chacun est à son fauteuil et devant son ordinateur prêt à répondre à la moindre demande.

L'environnement de travail d'aujourd'hui avec la globalisation et l'intégration technologique exige des réactions rapides et efficaces. Le stress attend chacun au tournant. Chaque jour, le travailleur doit effectuer des gestes répétitifs et qui, dans certains cas, exigent de la force. On tape sur le clavier à toute allure. On passe de longues heures devant l'ordinateur dans un fauteuil sans trop bouger. Tendinites, maux de dos, douleurs dans la nuque sont aux rendez-vous.

Le confort est souvent lié à l'éclairage, à la luminosité de l'écran d'ordinateur, à la température et au bruit. Que de maux de têtes, d'yeux affaiblis ou irrités suite à un mauvais ajustement de ces éléments!



Quand au cours de la journée, on a accumulé fatigue, tensions, douleurs de toutes sortes, il ne faut pas s'étonner d'assister à une baisse importante de la productivité. Les problèmes physiques, c'est important, mais ce n'est pas tout. La nature du stressant des tâches exige aussi un environnement motivateur adéquat afin de maintenir le bien-être, stimulant, et propice à la productivité.

Ce ne sont que quelques problèmes vécus quotidiennement par les entreprises. Changer les meubles n'est pas la solution magique et loin de là. L'ergonomie est la solution privilégiée parce que flexible, efficace et durable.

La formation en ergonomie

Notre programme de formation en ergonomie démontre aux travailleurs comment utiliser leur environnement pour maximiser leur confort et l'utilisation de leur poste de travail. Par l'entremise d'exemples concrets et d'instructions appliquées, les participants pourront apprendre les principes ergonomiques applicables dans leur travail de tous les jours... techniques telles que la position neutre, mouvement musculosquelettiques et fonctionnement biomécanique, et simples exercices. Cette formation peut être individuelle ou par groupe.

Facteurs Humains International offre aussi un programme de formation pour équipe d'expert en ergonomie. Nous formerons une équipe interne, apte à évaluer elle-même les mesures qui s'imposent, préparation de documents et gestion médicale. Qui formeront par la suite, les employés. Que d'économies de temps et d'argent!

Nous croyons fermement en l'autonomie de l'entreprise qui connaît sa réalité propre et peuvent prendre eux-mêmes en charge leurs solutions. Facteurs Humains International vous soutiendra dans votre démarche, de l'évaluation des besoins à la mise en place de l'équipe interne en passant par l'achat d'équipement si nécessaire.

Nos services

1. Évaluation sur place

L'ergonome passera environ trois jours sur le site pour évaluer l'environnement physique et social de travail en se basant sur les principes et les lignes directrices ergonomiques établis. Il mesurera notamment les postes de travail, le niveau d'éclairage et d'autres aspects de l'environnement physique, et il analysera les aspects psychosociaux du milieu de travail grâce à des rencontres avec des employés et des membres de la direction. Armé de cette évaluation, l'ergonome préparera un plan d'action de moyens ergonomiques prioritaires, comprenant entre autres des moyens techniques, des moyens administratifs et des moyens de formation.



2. Formation ergonomique

Le programme d'ergonomie cherche à maximiser l'utilisation efficace du milieu de travail existant par les employés. On y arrive en élaborant un programme de formation en ergonomie qui montre aux agents la façon d'accomplir, par des changements de comportement, les objectifs ergonomiques souhaités. On fera la démonstration des principes ergonomiques généraux, comme une posture neutre ou un angle de vision approprié, à l'aide de l'équipement de bureau qu'utilisent les agents. Une formation pratique permet à l'employé de comprendre les principes en cause. Enfin, on souligne les responsabilités de l'employé à l'égard d'une bonne forme physique et d'activités en dehors du travail.

3. Élaboration et gestion d'un programme ergonomique

Un programme d'ergonomie n'arrête jamais. L'ergonome peut mettre sur pied un programme d'ergonomie ou à travailler avec un programme existant. Un programme d'ergonomie efficace se composera des éléments suivants :

- surveillance passive et active de la santé
- analyse et conception des emplois
- gestion médicale
- formation.

Le service offert déterminera si le programme existant tient compte de ces éléments, et il aidera à assurer une surveillance continue du programme. S'il s'agit d'un nouveau programme, le consultant aidera la direction à choisir et à former une équipe ergonomique, à dresser un plan ergonomique pour l'environnement de travail, à établir les priorités et à veiller à ce qu'elles soient atteintes. Essentiellement, l'ergonome deviendra un membre actif et utile de l'équipe.

4. Conception et design

L'ergonome avec votre équipe de conception pour veiller à ce que les nouvelles installations répondent à toutes les lignes directrices ergonomiques applicables. Il s'agit notamment :

- De recommander des critères de superficie dans la nouvelle installation d'après le type de poste de travail et d'emploi et les exigences de celui-ci.



- D'identifier les ressources pouvant fournir du matériel ergonomique à l'installation, en passant des fauteuils et des postes de travail jusqu'aux systèmes d'éclairage et informatiques.
- D'élaborer tous les documents de formation nécessaires à l'intention des agents qui travailleront dans la nouvelle installation.
- Préparation des plans de design et de constructions. Études de faisabilité de évaluation de site. Optimisation des sites de travail.
- Gestion de projets pour optimisation, procurement de fourniture, évaluations des contracteurs, fournisseurs.

5. Programme RAT- CPT- EAP

Le RAT (Retour Au Travail) est un service de consultation en gestion médical. Ce travail consiste à évaluer et réaménagement les travailleurs blessé ou incapable de performer les tâches prescrites au travail. Ce programme complète les études nécessaires et propose un programme méthodologique pour permettre le retour au travail de ce travailleur.

Le CPT (Conception poste de travail) permet l'évaluation des besoins et la conception de l'environnement de travail par les besoins des tâches et de l'emploi.

Le EAP (Évaluation de l'Abilité Physique) est l'analyse des tâches au travail et les capacités corporelles permettant le travailleur de performer les tâches prescrites. Ce service peut être utilisé avant ou après l'obtention de l'emploi.



6. Le facteur psychosocial

Grâce à une vaste expérience des centres d'appels, IHFCergo a pu identifier les stratégies et les outils les plus susceptibles de créer les conditions propices à un environnement vraiment motivant, où les employés travaillent de concert avec la direction à la réalisation des objectifs à la fois individuels et organisationnels.

La solution de Facteurs Humains International (IHFCergo) examine d'abord les activités existantes au moyen de questionnaires sur la motivation, de discussions de groupe et d'un séminaire de formation à l'intention de la direction d'une durée de deux jours. On évalue ensuite l'efficacité et la validité de ces pratiques dans le contexte du centre d'appels, en notant aussi les activités qui font défaut. Une fois ce tableau esquissé, nous nous appliquons à élaborer une solution valorisante et profitable pour tous.

Le processus de consultation porte sur les aspects suivants:

- Évaluation du niveau actuel de motivation
- Mesures du rendement
- Processus d'établissement des objectifs de communication
- Mesures formelles d'encouragement
- Implication et responsabilisation des employés
- Analyse rétrospective
- Évaluation des comportements et analyse psychologique spécialisée

L'étude s'étend aussi à plusieurs autres domaines comme l'amélioration du rendement, la productivité, l'environnement de travail, le roulement des préposés, l'absentéisme et la communication.

L'application de la solution est indépendante de la technologie utilisée, du nombre d'applications, du secteur d'activité ou de la taille de l'entreprise.

1. Nivellement et standardisation des centres d'appels (Benchmarking).

IHFCergo avec l'aide de son partenaire TriVerra Corporation offre les services de développement stratégique, d'analyse de concurrence, planification d'affaires et service de benchmarking pour centres d'appels.



Mise en oeuvre de moyens ergonomiques : les retombées

1. Réduction du nombre et du coût des TCTC (Troubles cumulatifs par traumatismes consécutifs)
 - En général, on a associé à une diminution des exigences excessives des emplois une réduction approximative de 30 % des TCTC.
 - Étude de cas. Charleston Forge a mis en oeuvre un programme d'ergonomie en 1993. Dès 1995, l'entreprise n'enregistrait aucun cas de TCTC.
 - Étude de cas. Avenor Inc., une société canadienne, a indiqué que le coût des blessures avait diminué de 94 % dans les deux années qui ont suivi la mise en oeuvre de son programme d'ergonomie.
 - Étude de cas, CIBC en 1999 a complété un programme de retour au travail et immédiatement réduit le risque et sauvé 3 personnes années en perte.
 - Phone Power (1997) a examiné des diminutions de coûts associées à des moyens ergonomiques adoptés par le secteur des télécommunications. Ses conclusions révèlent que les congés de maladie sont tombés de 5,3 % à 3,1 %, que le taux de roulement est passé de 30,1 % à 7,6 % et que l'investissement ergonomique a procuré en général un rendement de 10:1.
2. Hausses de productivité
 - Selon un sondage de Phone Power, 70 % des entreprises qui avaient adopté un programme d'ergonomie ont enregistré une augmentation de leur productivité. Trente pour cent ont signalé un accroissement de la qualité des services.
 - Étude de cas. CIBC a observé un accroissement de 17% de la productivité à la suite de la mise en oeuvre des performances de tâches ergonomiques.
 - Étude de cas. Le Ministère du Tourisme au Nouveau Brunswick a affiché une hausse de productivité de 12% à la suite de son programme d'ergonomie.

Notre entreprise

Facteurs Humains International (FHI) est le service de formation et de consultation en ergonomie physique, psychosocial et gestion de l'être humain dans l'entreprise. FHI est notamment reconnu pour le soutien que nous accordons aux ressources humaines d'une entreprise en mettant l'accent sur l'amélioration du rendement grâce à la consultation et à la formation sur mesure.



Les membres de l'équipe FHI sont tous des professionnels supérieurs et fort compétents qui se soucient d'abord et avant tout du client. Spécialisés en ergonomie de bureau et dans l'adaptation et l'intégration de l'être humain à son milieu de travail. Ils possèdent de plus un impressionnant bagage de connaissances des domaines de Centres d'Appels, de la vente, de la gestion d'entreprises, et de la formation.

Facteurs Humains International a été mise sur pieds avec l'objectif d'aider les entreprises à réduire les blessures et malaises corporels, augmenter leur confort, leur satisfaction dans leur environnement de travail... en appliquant des principes ergonomiques prouvés.

Pourquoi? Parcequ'un environnemnet de travail paufiné est beaucoup plus productif et profitable pour tous.

Les professionnels de Facteurs Humains International

Avec plus de 60 ans d'expérience combinées, l'équipe de Facteurs Humains International offre une expertise à la fine pointe des besoins d'affaires. En plus, Facteurs Humains International est la seule entreprise spécialisée en ergonomie de centres d'appels. Fondé par Stéphane Trottier, I.C.I.A., IPFM, un ergonomiste professionnel et gestionnaire accompli, il compte à son actif plusieurs projets. Gradué en ergonomie de l'université du Texas et Michigan, gradué en psychologie et design intérieur. Il apporte aussi un diplôme en design intérieur, et en administration des affaires de l'Université de Toronto. Membre de la société d'ergonomiste international et de l'association des ergonomes du Canada, la compagnie offre aussi une expertise en gestion de projets, évaluation des processus et maintien une accréditation d Conseil National de Design Intérieur. L'équipe de Facteurs Humains International inclut un doctorat en psychologie et facteurs humains et un kinésiologue certifié. Ensemble, ils forment une équipe énergique de spécialistes pour vous aider dans vos besoins ergonomiques.



Certains de nos clients

Citizenship and Immigration Canada
Ontario Ministry of Community and Social Services
Ontario Ministry of Finance
Ontario Ministry of Consumer & Commercial Relations
Public Works and Government Services Canada
Office of the Auditor General of Canada
Manulife Financial
Family Services Association of Toronto
Hydro-Québec
TELE-DIRECT (Publications) Inc.
La Financière Courvie
New Brunswick Ministry of Tourism
Bell ExpressVU
Workplace Safety and Insurance Board - Ontario
Toronto District School Board
Canadian Imperial Bank of Commerce (CIBC)
PARMALAT Canada
Advanced Micro Devices (AMD)
Applied Materials
CASE Corporation
Cymer
Ditch Witch (CMW)
EXXON
Hewlett-Packard Company
Intel
Nissan
SEMI
Internet Institute

