

## **Rapport d'analyse ergonomique sur le travail d'une vendeuse à IKEA**

Réalisé par :

**Elia AWADE  
Shenglan CHEN  
Imen ELAMRI  
Fatou Marie GAYE  
Shiraz OUARDA  
Léopold PÉLAGIE**

Enseignant référent :

**Jordan Navarro**

TD 001  
1er Semestre  
Année universitaire 2024-2025

## Table des matières

<b>I. Introduction.....</b>	<b>3</b>
<b>II. Analyse de la tâche.....</b>	<b>3</b>
<b>III. Analyse de l'activité.....</b>	<b>4</b>
1) Description.....	5
1. Répondre aux demandes des clients.....	5
2. Rangement des rayons.....	5
2) Analyse des dysfonctionnements.....	6
<b>IV. Interprétation des résultats.....</b>	<b>6</b>
1) Comparaison de la tâche prescrite vs. la tâche attendue.....	6
2) Comparaison des tâches élaborées sans l'intervention de l'opérateur vs. la tâche redéfinie.....	6
3) Comparaison des différentes tâches vs. l'activité.....	6
<b>V. Recommandations.....</b>	<b>7</b>
<b>VI. Discussion.....</b>	<b>8</b>
<b>VII. Conclusion.....</b>	<b>8</b>
<b>Bibliographie.....</b>	<b>10</b>
<b>Annexes.....</b>	<b>11</b>

## **I. Introduction**

L'analyse du poste de travail présentée dans ce rapport est basée sur l'étude d'une personne exerçant en contrat étudiant à Ikea Lyon Grand Parilly à Vénissieux.

Le sujet choisi pour cette étude est Clémence, elle a 24 ans, et est étudiante en Ostéopathie. Elle travaille à un poste très polyvalent en temps partiel de 8h depuis un an et quatre mois, un jour par semaine de 11:30 à 20:30 le samedi. Elle a la possibilité d'ajouter des heures en fonction de ses disponibilités hebdomadaires. Il lui arrive parfois de travailler 15, 20 ou 24h par semaine. Elle a été formée pour ce poste et continue de suivre des formations et mises à niveau chaque année, certains samedis.

Ce type de contrat est valorisé par l'entreprise. La gestion des employés chez IKEA est un sujet complexe, marqué par des aspects positifs (un esprit d'équipe et d'entraide encouragé, des possibilités de mobilité et d'évolution, des remises sur les produits IKEA et des opportunités de formation continue), mais aussi par des critiques sur certains aspects des conditions de travail qui ont déjà fait l'objet de plaintes liées à un rythme de travail intense avec des tâches physiques exigeantes comme le levage de charges lourdes et de longues heures debout, à la pression pour réaliser un grand nombre de tâches dans un laps de temps limité notamment en caisse ou en gestion de stock, ou aux salaires.

IKEA est une multinationale fondée en 1943 en Suède par Ingvar Kamprad. C'est aujourd'hui la 7e marque de commerce de détail la plus valorisée au monde et un acteur spécialisé dans la vente de meubles, d'articles de décoration, et d'accessoires pour la maison. La marque est particulièrement connue pour son concept de mobilier "prêt-à-monter", qui permet de réduire les coûts logistiques et de production en impliquant activement le client dans l'assemblage du produit.

Dans ses magasins, IKEA propose un parcours client immersif où chaque espace est organisé en rayons thématiques, avec des zones d'exposition permettant de visualiser les produits dans des environnements aménagés par des spécialistes, basé sur un système de labyrinthe. Ce parcours encourage l'exploration libre et l'inspiration, tout en offrant des interactions personnalisées avec le personnel. Ces équipes de vente, parmi lesquelles on retrouve la personne observée dans ce rapport, jouent un rôle clé dans l'accompagnement et le conseil des clients, en particulier dans les sections demandant une conception plus spécifique.

IKEA compte aujourd'hui plus de 200 000 employés dans le monde, répartis dans plus de 50 pays. On dénombre 863 millions de visites en 2023. L'approche managériale est à l'image de la marque, axée sur des valeurs fortes telles que la simplicité, l'efficacité et l'humilité. Chaque jour, l'équipe de vente est responsable de tâches variées. Cette polyvalence, essentielle au bon fonctionnement du modèle IKEA, permet aux employés de s'adapter aux différents besoins de chaque client.

Bien que IKEA est aussi engagée dans des initiatives de durabilité et d'impact social, en intégrant des matériaux renouvelables et en visant à réduire son empreinte écologique, ce modèle est pour autant critiqué à plusieurs égards.

Le magasin IKEA Lyon Grand Parilly, ouvert en 2019, reflète ce modèle en offrant une expérience immersive et innovante aux visiteurs de la région lyonnaise. Il compte entre 250 et 499 salariés répartis en équipes d'une dizaine de personnes.

Ce rapport a pour objectif de saisir la complexité que représente un poste à haute polyvalence aux exigences multiples et d'analyser les écarts qui pourraient apparaître entre les tâches élaborées sans l'intervention de l'opérateur, c'est à dire les tâches prescrites, et les tâches attendues, les tâches élaborées par l'opérateur, ou tâches redéfinies, et l'activité.

Nous étudierons pour cela des données recueillies lors de nos observations, lors d'un entretien directif élaboré par nos soins, du relevé de données d'outil technologique de type montre de sport et grâce au test NASA-TLX.

## **II. Analyse de la tâche**

### **1. Tâche à réaliser**

Les tâches à réaliser, pour son poste, consistent à accueillir et conseiller les clients, ranger les rayons "salle de bain" et "chambre d'enfants" et préparer des commandes.

### **2. Tâche prescrite**

Dans notre situation, l'employée n'a pas de fiche de poste à proprement parler en raison de son contrat étudiant. Les tâches qui lui sont prescrites sont donc énoncées pendant les formations au cours de

l'année. Ces tâches prescrites sont les suivantes : l'accueil et le conseil aux clients, le rangement des rayons enfants et salle de bain, la conception de salles de bain et de chambres d'enfants, l'optimisation, le réapprovisionnement des rayons et la gestion des commandes.

### **3. Tâche attendue**

Afin d'identifier les tâches attendues, nous lui avons demandé lors de l'entretien si sa hiérarchie avait des attendus implicites. En fait, l'enseigne tient une réunion en septembre au cours de laquelle elle présente ses objectifs de vente et ce que les employés sont tenus de faire à leur poste. En-dehors des informations transmises, il est attendu qu'elle prenne des initiatives pour réaliser ces objectifs. Une autre réunion est tenue en février pour observer l'évolution vers ces objectifs. De plus, elle doit faire preuve d'autonomie et de flexibilité pour s'adapter en fonction du flux des clients et des tâches attendues quotidiennes. Par exemple, si un client recherche un produit spécifique, il est attendu qu'elle le guide jusqu'à celui-ci. Cependant, elle doit évaluer la faisabilité de cette action en tenant compte de l'affluence et des objectifs prioritaires.

### **4. Tâche redéfinie**

La tâche redéfinie est la représentation que se fait le travailleur de ce qu'il doit faire, basée sur son interprétation de la tâche prescrite et de ses propres connaissances et expériences. Chez IKEA, les employés ont une grande autonomie quant à la manière de s'approprier la tâche prescrite, tant qu'ils font leur maximum. Cela fait partie de l'identité de la marque. Par exemple, Clémence a à cœur de se tenir informée des caractéristiques des produits qu'elle conseille ou de vérifier la disponibilité des produits avant de confirmer une commande. De la même manière, il lui appartient d'harmoniser les espaces qu'elle aide les clients à conceptualiser. Elle ne se contente pas d'appliquer un protocole pour ce genre de tâches. Elle adapte aussi son approche des tâches selon l'affluence et les objectifs du jour. Concernant le réapprovisionnement des rayons, son expérience et ses connaissances en ostéopathie influencent son organisation posturale lors de tâches physiques liées au port de charges lourdes. Clémence nous a également confié avoir mis en place, forte de son expérience, un système de notifications sur des to-do-lists permettant de gérer et distribuer les micros tâches entre les agents.

### **5. Tâche réelle**

La tâche réelle correspond à ce que le travailleur fait concrètement en situation. Ici, en début de journée, l'opérateur s'informe de ce qui a été fait durant la semaine. Ensuite, elle alterne entre les tâches liées à la gestion du rayon et celles en lien avec les clients. Par exemple, pour la gestion des rayons, il lui arrive de les réapprovisionner cinq fois par jour. Pour cela, elle se déplace souvent dans plusieurs rayons pour remettre certains articles à leur place. Elle s'absente parfois pour collaborer avec des collègues d'autres rayons ou pour remonter certains articles manquants.

En ce qui concerne le conseil clients, elle est souvent amenée à interrompre sa tâche actuelle pour porter une écoute attentive et les aider le plus efficacement possible. Elle s'appuie sur l'ordinateur à sa disposition pour fournir des informations complémentaires aux clients tout en s'assurant d'être claire et comprise. Elle leur indique ou les guide vers le produit qu'ils cherchent.

En somme, elle va constamment s'adapter aux imprévus rencontrés sur le terrain. Notre deuxième observation a eu lieu un samedi à 14h30, qui coïncide avec un pic d'activité commerciale, d'autant plus que c'était le week-end de la Toussaint. Au cours de cette après-midi, elle devait par exemple consacrer une trentaine de minutes à un client, alors qu'en général, elle ne dépasse pas dix minutes avec un même client.

## **III. Analyse de l'activité**

Nous avons utilisé 4 méthodes pour obtenir les données nécessaires à l'analyse de l'activité : l'observation, l'entretien directif et le questionnaire NASA-TLX ; nous avons également effectué une mesure physique en utilisant une montre de sport.

Nous avons effectué deux observations sur deux samedis après-midi, chacune durant 40 minutes. La première observation a permis de constater que notre opérateur subit principalement une charge physique plutôt que mentale, c'est pourquoi la seconde incluait des mesures ergonomiques, surtout physiques.

## 1) Description

Nous avons constaté qu'il est difficile de décrire de manière chronologique les activités de notre sujet d'observation, car ses deux tâches principales s'alternent continuellement : lorsque des clients ont besoin d'aide, elle interrompt immédiatement son rangement pour les assister ; en revanche, lorsque les demandes des clients diminuent, elle reprend le rangement. Ce rythme de travail ne suit donc pas un emploi du temps fixe. C'est pourquoi nous les décrirons séparément.

### 1. Répondre aux demandes des clients

Lorsqu'un client se présente au comptoir avec des questions, elle commence par écouter attentivement sa demande et évalue rapidement la meilleure manière de l'aider.

Parmi ses tâches principales, on peut citer :

- L'utilisation d'un ordinateur relié au système interne d'IKEA pour rechercher la localisation du produit, son stock, ses dimensions, son prix, etc., tout en répondant aux questions des clients. Cette tâche exige une maîtrise du système informatique pour fournir les réponses de manière rapide et efficace. Elle doit également s'assurer que ses explications sont claires et compréhensibles par le client.
- L'orientation des clients : lorsqu'ils ne parviennent pas à trouver un produit, elle quitte temporairement le comptoir pour les guider. Cette tâche exige une connaissance approfondie de l'agencement du magasin et de la disposition des rayons, surtout lors des périodes de forte affluence, où elle doit se déplacer efficacement tout en continuant de répondre aux éventuelles questions des clients en chemin.
- Les consultations : les demandes étant variées, les consultations durent en moyenne dix à quinze minutes, mais peuvent parfois dépasser trente minutes pour des cas plus complexes. Cette imprévisibilité nécessite une adaptation constante pour maintenir une qualité de service optimale, tout en régulant son état psychologique et physiologique.

### 2. Rangement des rayons

Lorsqu'aucun client ne la sollicite, elle effectue une autre mission essentielle : l'organisation et la maintenance des rayons. Cette tâche comporte une série d'activités physiques :

- Elle effectue régulièrement des vérifications pour s'assurer que les produits sont correctement rangés et que le stock est suffisant. Si certains produits sont manquants ou mal disposés, elle les remplace rapidement. Cette activité nécessite une bonne connaissance des standards de présentation d'IKEA.
- Lors du rangement, elle doit souvent se lever, s'accroupir, se pencher, se hisser sur la pointe des pieds, voire se coucher au sol pour atteindre certains articles. Ces mouvements constants augmentent sa dépense physique et peuvent entraîner des inconforts et des fatigues corporelles, notamment après plusieurs heures de travail.
- Le magasin IKEA couvre une large superficie et inclut plusieurs zones, nécessitant de se déplacer fréquemment entre les rayons. Ces déplacements sont particulièrement intenses pendant les périodes de forte affluence, augmentant d'autant plus sa charge physique.

Grâce à la montre connectée, nous avons pu obtenir des données physiologiques durant la session d'observation. Ainsi, sur une journée entière de travail, notre sujet a effectué 9671 pas, ce qui correspond à une distance de 6,4 km. Ces chiffres indiquent une activité physique significative sur l'ensemble de la journée de travail, d'autant plus que la superficie du rayon dans lequel elle travaille est assez restreinte (même si elle effectue d'autres déplacements en dehors de son rayon, elle travaille principalement dans deux rayons voisins). En effet, le sujet estime qu'il piétine beaucoup durant la journée, et que ce piétinement est la cause principale de sa fatigue, au-delà des tâches de rangement (données de l'entretien). De plus, elle précise que les chaussures de sécurité fournies par le magasin ne sont pas adaptées au type de tâche à réaliser.

De plus, nous avons pu obtenir des données subjectives quant à la charge de travail, par l'intermédiaire du questionnaire *Nasa Task Load Index*. Les résultats sont présentés dans le graphique 1 en annexe. Ce questionnaire a été administré à deux moments de la journée : une première fois à 16h30 (pendant la pause) et une seconde à 19h10 (en fin de journée). Une augmentation significative de la charge de travail est constatée entre ces deux moments (score global pondéré de **15,9** à 19h10 > **11,6** à 16h30). Les dimensions contribuant le plus à cette charge de travail sont l'exigence mentale et l'exigence temporelle (poids = 4). Cette analyse suggère que le travail de l'étudiante à IKEA est perçu comme exigeant principalement sur le plan mental et temporel, avec des composantes physiques et d'effort importantes. La performance ne semble pas être une préoccupation majeure, et la frustration, bien que présente, n'est pas

considérée comme un facteur significatif de la charge de travail. La dimension temporelle est d'autant plus présente à la fin de la journée (2ème administration du test).

## **2) Analyse des dysfonctionnements**

Par ailleurs, diverses problématiques liées aux conditions de travail ont été observées. Notre sujet est fréquemment amené à manipuler des objets lourds et doit adopter des positions inconfortables telles que s'accroupir ou se pencher, ce qui augmente le risque de douleurs musculo-squelettiques. De plus, comme nous l'avons vu plus haut, on peut souligner un dysfonctionnement au niveau de l'équipement, en particulier le cas des chaussures de sécurité non adaptées. Enfin, dans sa zone de travail, il n'existe pas de lieux dédiés pour se reposer et elle ne peut que profiter des moments de faible affluence pour prendre de courtes pauses, ce qui n'offre pas un réel soulagement de sa fatigue. Bien que ces incidents soient relativement peu fréquents, ils mettent en lumière les défis pratiques et organisationnels auxquels le personnel est confronté quotidiennement.

## **IV. Interprétation des résultats**

### **1) Comparaison de la tâche prescrite vs. la tâche attendue**

Si l'on compare ces deux tâches, on peut dire que la tâche attendue apporte des précisions à la tâche prescrite. Par exemple, dans l'accueil et le conseil des clients (tâche prescrite), la vendeuse doit être à l'écoute, être agréable avec les clients et faire preuve de patience. La tâche attendue se base davantage sur la dimension humaine de la tâche à effectuer. D'autre part, on apprend grâce à l'entretien que la vendeuse possède des objectifs à atteindre pour les différentes tâches qu'elle a à réaliser. Concernant le rangement et le réapprovisionnement des rayons, elle doit donc agir rapidement et efficacement. De plus, une autre de ses missions consiste à gérer les commandes via le système informatique. Cela implique une maîtrise des logiciels informatiques et une utilisation appropriée pour maintenir les standards d'efficacité attendus.

Un autre exemple est celui des pauses : l'heure des pauses n'est pas toujours respectée : si le magasin connaît beaucoup d'affluence, l'opératrice sera obligée de décaler sa pause pour répondre à la demande de la clientèle.

Cette comparaison montre que la tâche attendue est plus dynamique et nécessite une adaptabilité constante.

### **2) Comparaison des tâches élaborées sans l'intervention de l'opérateur vs. la tâche redéfinie**

Dans le cadre de son travail, les tâches élaborées sans l'intervention de l'opérateur se manifestent sous forme de procédures standardisées définies par IKEA, comme les procédures de service à la clientèle ou la gestion de stock. Ces processus sont transmis par la formation et demandent une exécution précise de la part des employés. Leur objectif est d'offrir un service efficace et cohérent tout en fournissant des directives claires aux employés dans leur travail quotidien. Ce type de tâches est caractérisé par une forte répétitivité et des étapes opérationnelles bien définies, ne nécessitant ni jugement supplémentaire ni ajustement de la part de l'employé, garantissant ainsi l'uniformité du processus de service.

Cependant, l'opérateur est fréquemment confronté à des situations nécessitant une adaptation selon le contexte. Elle optimise en temps réel l'ordre de ses tâches en fonction des besoins bien que cette approche ne soit pas prévue dans le cadre de travail standard. Elle ajuste ses activités pour maintenir la qualité du service et préserver son énergie, répondant ainsi plus efficacement aux besoins des clients dans un contexte de travail en perpétuelle évolution.

### **3) Comparaison des différentes tâches vs. l'activité**

#### **• Tâche prescrite vs. activité :**

Les tâches prescrites définissent théoriquement l'activité que notre sujet réalise tous les samedis, comme accueillir et conseiller les clients. Cependant, l'activité, qui dépasse le cadre théorique de la tâche prescrite, s'inscrit dans le réel et inclut des aspects dynamiques du travail comme l'imprévisibilité des clients

et de la situation réelle du travail. La réalisation concrète du travail qu'est l'activité, vient combler l'écart entre le travail prescrit et ce qui doit être fait pour réaliser les objectifs fixés.

- **Tâche attendue vs. activité :**

De manière générale, et comme vu précédemment, les tâches de l'opérateur sont le rangement des rayons et le conseil aux clients. Dans des conditions idéales il est supposé (tâche attendue) que l'opérateur soit capable de faire simultanément ces deux tâches. Cependant, l'activité qui correspond à l'opérationnalisation de cette tâche attendue (et de la tâche redéfinie), sera continuellement ajustée par l'opérateur lui-même. En effet, il ne sera peut-être pas toujours possible d'effectuer à la fois le rangement et de conseiller des clients. Cela peut être dû à plusieurs facteurs qui ne sont pas anticipés (et ne peuvent souvent être anticipés) dans la tâche attendue. Les rayons peuvent être par exemple trop encombrés ou mal rangés, ce qui nécessite plus d'efforts de la part de l'opérateur qui serait dans l'incapacité de gérer des clients en même temps. De plus, si les demandes des clients sont trop complexes ou nécessitent de faire des recherches informatiques, l'employée se verra obligée de quitter son activité de rangement pour se concentrer pleinement sur la demande du client.

Plusieurs autres facteurs rentrent en compte dans la réalisation de l'activité et participent au décalage entre tâche attendue et activité.

- **Tâche redéfinie vs. activité :**

Notre sujet va redéfinir la tâche et se l'approprier en fonction de ses compétences, mais l'activité va elle correspondre au travail pratique et réel. Un exemple d'activité réelle nous est donné dans l'entretien réalisé avec cette vendeuse, il concerne le déstockage d'articles. Tout d'abord, la vendeuse s'approprie personnellement la tâche afin de la réaliser de manière optimale. Mais sur le terrain, elle va devoir prendre en compte d'autres obstacles auxquels elle ne s'attendait pas : c'est l'activité. Lorsqu'elle s'occupe du déstockage d'articles, et que ceux-ci sont difficilement accessibles, notre sujet doit se mettre dans des positions pas toujours confortables et ergonomiques : "allongée par terre, bras étirés". Elle n'a toutefois pas le choix dans certains cas de se retrouver dans de telles positions, même si celles-ci ne sont pas précisées explicitement dans la tâche prescrite, ni dans la tâche attendue.

## **V. Recommandations**

### **Optimisation de la Posture de Travail**

- **Aménagement du poste de travail :**

Revoir l'agencement des bureaux et espaces de stand afin d'améliorer la posture adoptée par les employés. Cela comprend notamment l'ajustement de la profondeur du plan de travail pour éviter que les genoux ne heurtent le bureau lorsqu'ils sont assis.

Uniformisation des sièges assis-debout : harmoniser les assis-debout disponibles dans les différents rayons en s'assurant de l'ajout de dossiers là où il en manque, pour un meilleur soutien postural, un soutien optimal de la colonne vertébrale est important. Cela contribuerait à réduire la fatigue musculaire des agents.

Assouplir l'interdiction de s'asseoir des employés et fournir des solutions pour permettre le repos bref hors pauses, lorsque possible, durant certaines tâches nécessitant une posture prolongée et statique, en particulier dans les rayons où les interactions peuvent être longues.

### **Facilitation des Interactions avec la Clientèle**

- **Prise en compte de la durée des interactions :** Adapter les demandes de tâches subsidiaires en prenant en compte la réalité des longues interactions potentielles avec les clients. L'interaction client est une priorité pour l'image de la marque. Pourtant, elle peut être compromise par l'accumulation de choses à faire et contribuer à l'épuisement mental des agents. Une valorisation de cette tâche et une reclassification des tâches annexes pourrait contribuer à un apaisement de la charge mentale et une plus grande concentration sur l'orientation et le conseil de la clientèle.

## Optimisation de la Manipulation des Stocks

- **Accès et manutention simplifiés** : Mettre à disposition un plus grand nombre de chariots roulants, en particulier dans les zones de stockage et les rayons à forte rotation de produits pour faciliter la gestion des marchandises et alléger la charge physique lors du déplacement de produits lourds.

Installer des dispositifs permettant de réduire les efforts nécessaires pour accéder aux articles situés en bas et au fond des étagères, afin d'éviter les postures de soulèvement ou de traction au sol, qui sollicitent fortement le dos et les bras.

## Optimisation des Outils et Processus Organisationnels

- **Diffusion des outils de gestion de tâches** : Évaluer la possibilité de généraliser et standardiser l'utilisation d'un système de to-do list avec notifications, mis en place par le sujet observé. Ce type d'outil pourrait être formalisé et intégré comme un outil d'équipe, facilitant ainsi la répartition et le suivi des micro-tâches de manière plus efficace, en offrant une meilleure visibilité sur les tâches prioritaires et une organisation plus fluide pour l'ensemble du personnel.

Ces recommandations visent à améliorer l'ergonomie et le confort des employés dans leurs tâches quotidiennes, à réduire la fatigue physique et à optimiser les interactions avec les clients. Elles représentent un investissement durable dans le bien-être des équipes et l'efficacité globale des opérations en magasin.

Ces points pourraient être mis en œuvre progressivement, avec un suivi des résultats pour évaluer leur impact sur le bien-être des employés et la satisfaction des clients.

## VI. Discussion

De façon générale, nous avons été frappés par la diversité des tâches demandées au sujet. L'observation du poste dans le cadre de cette analyse nous a révélé un niveau de détail et de micro-tâches inattendu, rendant difficile la délimitation précise des responsabilités spécifiées pour ce poste et les qualifications requises pour un seul agent.

Par ailleurs, le contact avec le sujet a été positif dès le début, ce qui nous a facilité l'accès aux informations nécessaires. L'entretien s'est déroulé dans de bonnes conditions : le sujet s'est aimablement rendu disponible et a décrit son activité de mémoire au fil des questions. Une amélioration possible pour l'entretien aurait été de débiter par une demande de présentation personnelle, en l'invitant à partager son parcours et sa relation avec l'entreprise avant de nous plonger dans l'analyse technique de ses tâches. Cependant, dans l'ensemble, nous estimons que cet entretien a rempli son rôle de compléter nos observations.

Concernant l'observation, nous avons pu constater qu'il était parfois difficile de noter nos observations en temps réel tout en suivant le sujet, qui passait d'un rayon à l'autre, d'une activité de conseil à la gestion des stocks. Son rythme intense rendait le suivi difficile, d'autant plus que nous tentions dans la mesure du possible de rester discrets pour n'importuner personne. En effet, la posture d'observateur n'est pas une posture naturelle, ce qui déclenchait chez nous un certain malaise et inconfort lorsque nous restions de manière prolongée dans le rayon. Deuxièmement, les deux après-midi d'observation n'ont pas suffi pour saisir l'ensemble des aspects des activités de notre sujet. Une observation plus prolongée, bien que ce n'ait pas été l'objectif ici, aurait permis d'établir des comparaisons et de mieux saisir un panel plus large de la réalité de ses fonctions. Enfin, nous n'avons pas pu assister à une session de formation. Cela constitue une part importante du travail du sujet, à la fois dans le cadre de formations reçues dans le but d'acquérir de nouvelles compétences et d'évoluer au sein de l'entreprise que dans son rôle de formatrice pour les autres.

## VII. Conclusion

Ce travail nous a permis de nous rendre compte de l'approche complexe des tâches et de l'activité au travail, qui ne sont pas toujours évidentes à définir. Cela est d'autant plus vrai dans notre cas où Clémence occupe un poste polyvalent, ce qui rend davantage difficile sa description. Nous avons constaté qu'au-delà de suivre de simples requêtes, l'opérateur joue un rôle crucial dans la réalisation des objectifs du poste de

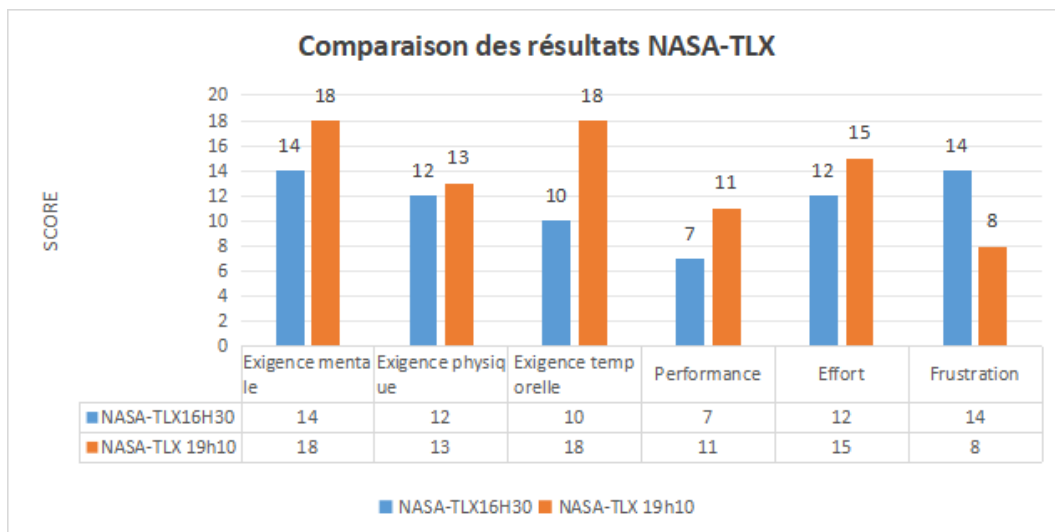


travail, en mettant parfois à mal sa santé. Une perspective de travail enrichissante serait de s'intéresser davantage au travail réel de l'opérateur, afin d'identifier les problématiques sous-jacentes et d'analyser leurs répercussions, en particulier sur le plan de la santé physique et psychologique.

## **Bibliographie**

- Bonnardel, N., Piolat, A., & Le Bigot, L. (2007). Charge mentale de travail final. Institut des Hautes Etudes de Management (IHEM).
- GEO. (2020, January 20). La fondation IKEA promet un milliard d'euros en faveur du climat.  
<https://www.geo.fr/environnement/la-fondation-ikea-promet-un-milliard-deuros-en-faveur-du-climat-204548>
- Karnas, G. (2009) . L'analyse du travail. Psychologie du travail. ( p. 19 -30 ). Presses Universitaires de France. <https://shs.cairn.info/psychologie-du-travail--9782130574774-page-19?lang=fr>.
- Knaebel,R. (2023, October 3). Plongée dans le labyrinthe financier du groupe IKEA.  
Multinationales.org.  
<https://multinationales.org/fr/actualites/plongee-dans-le-labyrinthe-financier-du-groupe-ikea>
- Statista Research Department (2023). Leading 5 selling countries of IKEA products in 2021[Image].  
<https://www.statista.com/statistics/255583/leading-5-selling-countries-of-ikea-products/>

## Annexes



Graphique 1 : Scores obtenus au NASA-TLX à deux moments différents de la journée

<i>Effort</i> ou <i>Performance</i>	<i>Exigence temporelle</i> ou <i>Frustration</i>	<i>Exigence temporelle</i> ou <i>Effort</i>	<i>Exigence physique</i> ou <i>Frustration</i>	<i>Performance</i> ou <i>Frustration</i>
<i>Exigence physique</i> ou <i>Exigence temporelle</i>	<i>Exigence physique</i> ou <i>Performance</i>	<i>Exigence temporelle</i> ou <i>Exigence mentale</i>	<i>Frustration</i> ou <i>Effort</i>	<i>Performance</i> ou <i>Exigence mentale</i>
<i>Performance</i> ou <i>Exigence temporelle</i>	<i>Exigence mentale</i> ou <i>Effort</i>	<i>Exigence mentale</i> ou <i>Exigence physique</i>	<i>Effort</i> ou <i>Exigence physique</i>	<i>Frustration</i> ou <i>Exigence mentale</i>

Table 1. Comparaisons binaires pour définir le poids dimensionnel de la charge mentale. Dans les notes de cours.  
Robert, Jean-Marc. Charge mentale de travail : méthodes de mesure. Février 2007.