

Une équipe de quatre ergonomes a investi les locaux des ministères de l'Économie et du Budget. Ces spécialistes interviennent en particulier dans les nouveaux Centres des finances publiques.

→ CONDITIONS DE TRAVAIL

Bercy sous l'œil des

Il sera difficile cette année de prendre rendez-vous avec Marie-Hélène Gervais, l'ergonome en chef de Bercy. À la tête de l'unique service de ce genre au sein de l'État, sous la tutelle conjointe des ministères de l'Économie et du Budget, cette petite brune énergique et volubile l'assure: *"Mon agenda 2010 est archi-blindé!"* Seule à cette fonction depuis 2005, son équipe s'est considérablement étoffée en 2009, avec le recrutement sous contrat de trois autres spécialistes des conditions de travail. L'année dernière, ils ont audité une quarantaine de sites du ministère, à Paris, Nevers, Nîmes, La Ciotat ou encore Embrun.

La hausse de l'activité ne doit rien au hasard et beaucoup à la fusion, au ministère du Budget, des deux énormes Directions

générales des impôts et de la comptabilité publique. Depuis 2008, 80 % des interventions des ergonomes de Bercy sont liées à cette réforme, qui se concrétise sur le terrain par le regroupement des trésoreries et des centres des impôts et par la création des nouveaux Centres des finances publiques. Un bouleversement qui a des conséquences majeures en matière d'organisation des bureaux, de gestion des flux et de l'accueil des contribuables.

Mais si les ergonomes sont très sollicités, c'est aussi que les services se sont passé le mot. *"Les gens sont demandeurs, et nous sommes très bien accueillis. Notre rôle est de rendre les conditions de travail plus agréables, nous ne sommes pas des inspecteurs! Et puis, nous sommes salariés du ministère et non consultants extérieur: cela met en confiance"*, remarque Thibaut Erzepa, ergonome.

Situations incohérentes

L'intervention de ces spécialistes, qui se déplacent toujours en binôme, est bien rodée. Elle commence par une phase d'analyse. Pendant un ou deux jours, armés d'appareils photos et de divers outils, les ergonomes mesurent les niveaux sonores et la lumière éclairant chaque bureau, notent les allées et venues de chacun, examinent les postures, et, bien sûr, interrogent les salariés. Les différends entre collègues – concernant l'utilisation d'une lampe ou le positionnement

EN CHIFFRES

4 ergonomes en CDD ou CDI, rattachés à la direction des personnels de Bercy

40 sites auditées en 2009, à Paris et en province, à la demande des services concernés

80 % des interventions concernent les nouveaux centres des finances publiques.

ergonomes

Séquence de travail à Manosque : les agents trouvent eux-mêmes les meilleurs agencements.



Les nouveaux aménagements sont pensés à partir de maquettes en carton.

d'un store – sont soigneusement consignés. *“La manière dont on installe les bureaux peut générer du stress, de la gêne, voire des conflits. Autant tout faire pour les éviter”*, indique Marie-Hélène Gervais. Lorsque le lieu est ouvert au public, le temps d'attente et le parcours emprunté par l'usager sont également étudiés.

Quelques jours plus tard, les ergonomes restituent leur rapport à un groupe de travail d'une dizaine de personnes appartenant aux services, composé aussi bien de cadres que d'agents de catégories B ou C. Si des transformations importantes sont envisagées, un architecte est invité aux discussions. Tous les problèmes sont mis au jour : manque de lumière, parcours incohérents, pièces trop bruyantes, etc. Avec parfois des situations ubuesques ! Ici, c'est une salle accueillant un grand plateau de travail éclairé par deux fenêtres seulement, quand de larges baies vitrées inondent de lumière la salle d'archives, le local à machines ou... les toilettes. Ailleurs, ce sont des cloisons censées limiter les nuisances sonores d'un bureau à l'autre dans un open space, mais qui forçaient dans la réalité les agents à crier pour se parler... *“La seule manière de régler le problème du*

bruit, c'est d'installer de véritables cloisons complètes”, commente Marie-Hélène Gervais.

Démarche participative

Une fois les problèmes identifiés, les ergonomes passent la main aux agents du groupe de travail. C'est à eux de plancher pour trouver des solutions. Trois ou quatre réunions sont planifiées. Les ergonomes réalisent une maquette en carton du bâtiment et orientent les discussions en rappelant les principales règles d'aménagement de l'espace. Pas question de proposer d'entrée de jeu la bonne solution. Thibaut Erzepa s'en explique : *“Nous sommes dans une démarche participative. Il ne faut pas que la solution vienne de nous, mais des personnes qui sont sur place. C'est ensuite beaucoup plus facile à accepter.”*

8 RÈGLES D'OR

- ✓ Installer les écrans d'ordinateur perpendiculairement aux fenêtres (ni devant, ni derrière), afin d'éviter éblouissements ou reflets
- ✓ Rapprocher les services qui travaillent le plus souvent entre eux
- ✓ Au-delà de huit personnes dans une même pièce, les contraintes sont plus fortes que les avantages
- ✓ Veiller à avoir au moins 9 m² par personne dans les open spaces
- ✓ Prévoir au moins 1,5 mètre entre la fenêtre et le bureau
- ✓ Ne jamais mettre un bureau à plus de 6 mètres d'une fenêtre
- ✓ Ne pas installer quelqu'un tout près d'un espace collectif, comme la photocopieuse ou une armoire très utilisée
- ✓ Éviter les bureaux “en corolle” (4 bureaux emboîtés en cercle). Préférer ceux regroupés par grappes de deux, qui diminuent le niveau sonore global

Fotolia

En utilisant la maquette de leur lieu de travail en miniature, les agents s'amuse à tester de nouveaux aménagements. Directeurs et employés déplacent des petits bureaux, essaient de nouvelles cloisons, vérifient les ouvertures de portes, changent les armoires de place, simulent des parcours à l'aide de petites figurines... *“Les rires fusent généralement, parfois, les gens se fritent un peu. Cela permet aussi des échanges entre des personnes ne travaillant pas directement ensemble”*, remarque Marie-Hélène Gervais. À la fin, le groupe parvient à un compromis. Un document écrit sert de base à un cahier des charges, qui sera remis à un maître d'œuvre. Pour les ergonomes, mission accomplie !

Jessica Gourdon