

# Evolution du métier d'ergonome dans un SSTI : Quelle place dans les projets ?

**Meggie PATY**, Ergonome PST14, Caen

**Valérie AMIARD**, Gestionnaire RH, Mairie de Falaise

*Meggie Paty* : je suis ergonome en SSTI dans le Calvados

*Valérie Amiard* : je suis gestionnaire RH au sein d'une ville et j'ai en charge la formation et les questions HSCT.

*Meggie Paty* : je souhaite vous présenter l'évolution de ma pratique d'ergonome au travers d'un exemple d'intervention menée en collaboration avec Valérie Amiard et sa structure.

## 1. Le service de santé au travail PST14

### 1.1. Une équipe pluridisciplinaire

Je travaille à PST14 qui est un service de prévention en santé au travail de 110 collaborateurs, qui suit 6000 adhérents et 90 000 salariés. Le service est organisé en 7 équipes pluridisciplinaires, avec 2 ou 3 médecins du travail par équipe, et chaque équipe suit les entreprises de son secteur. Autour de ces équipes, gravitent plusieurs compétences transversales : métrologue, ergonome, psychologue du travail...

---

---

Ce texte a été produit dans le cadre du congrès des Journées de Bordeaux sur la pratique de l'ergonomie, organisée par l'équipe d'ergonomie des systèmes complexes de Bordeaux INP en mars 2018. Il est permis d'en faire une copie papier ou digitale pour un usage pédagogique ou universitaire, en citant la source exacte du document, qui est la suivante :

Paty, M. et Amiard, V. (2019). Evolution du métier d'ergonome dans un SSTI : quelle place dans les projets ? Dans *Evolution des contextes et des pratiques d'intervention : vers différents métiers d'ergonome ?*. Bordeaux.

---

---

## 1.2. L'ergonomie au sein de la structure

Nous sommes deux ergonomes au sein du service. Au début, notre pratique était tournée vers des études de poste à portée individuelle. En plus, nous avons chaque année deux grosses études dépassant cette approche individuelle. Les demandes étaient essentiellement portées par le médecin du travail, avec des entreprises adhérentes peu ou pas du tout demandeuses. Les démarches étaient inscrites dans un temps court avec une visite et un compte rendu transmis souvent par voie postale.

Aujourd'hui, nous avons toujours des études de poste individuel, mais nous avons de plus en plus de démarches collectives. Également des entreprises qui souhaitent que l'on revienne suite à une première démarche. Enfin, le service PST a développé une démarche « nouvel adhérent » qui permet de présenter dès l'adhésion ce que PST peut apporter, notamment en matière d'ergonomie. En termes d'évolution, nous réalisons de plus en plus d'interventions en binôme (avec chimiste, métrologue, technicien sécurité), et traitons davantage les thématiques autour de la charge de travail, des RPS, de l'organisation du travail.

Désormais, on nous attend donc sur autre chose que le simple biomécanique, la demande en matière de TMS peut intégrer dès le début un aspect multifactoriel. Nous sommes aussi appelées pour des thématiques de conception des espaces de travail. Au sein de notre structure, nous avons fait le choix d'être toutes les deux « généralistes » avec néanmoins l'une plus sur l'organisation et l'autre plus sur CLST. Et pour le reste, on se répartit les petites demandes qui nous arrivent.

## 2. Contextualisation de l'intervention

### 2.1. La mairie de Falaise

*Valérie Amiard* : La ville de Falaise est une commune de 8600 habitants avec 175 agents. Nous avons conduit des projets d'infrastructures : centre socioculturel, hôtel de ville et État Civil, et ce qui nous intéresse aujourd'hui : le Château Guillaume Le Conquérant, notamment l'accueil des visiteurs.

### 2.2. L'accueil du Château Guillaume Le Conquérant

Il s'agissait d'un projet de conception d'un bâtiment à l'intérieur de l'enceinte du Château Guillaume Le Conquérant. Il s'agit d'un bâtiment construit en 2003, avec deux parties :

- Un premier espace est dédié aux postes de bureautique et salle de réunion.
- Le deuxième espace est dédié à la boutique ainsi que la borne d'accueil du château. La borne d'accueil peut être occupée à temps plein, avec une activité d'accueil mais également administrative.

En Novembre 2015, une observation est déposée sur le registre santé sécurité au travail par la responsable du patrimoine : « *Les agents du service sont amenés sur le poste d'accueil à effectuer de nombreux va-et-vient, la diversité des postures occasionne des troubles musculaires et dorsaux, à surveiller* ». Cette observation est aussi appuyée par l'assistant de prévention en charge de ce secteur. A plusieurs reprises, lors de ses visites, les salariés lui avaient fait la remarque de maux de dos lors du travail administratif prolongé, mais aussi d'inconfort lors des pics d'affluence de visiteurs, jusqu'à 6 agents derrière la borne d'accueil, provoquant de l'énerverment, des bousculades et des heurts contre le mobilier.

Le CHSCT de décembre 2015 valide la nécessité d'une étude du poste d'accueil du château ainsi que les modifications qui en découleront. Il a fait appel au service de santé au travail. Néanmoins, pas d'intervention d'un ergonome à ce stade. Elle arrivera beaucoup plus tard...

En effet, la suite du projet de conception est le contact direct avec une société d'aménagement en février 2016, BO Agencement.

Le Château Guillaume Le Conquérant, c'est un accueil conçu donc en 2003 pour une fréquentation de 40 000 visiteurs. En 2017, on en est à 82 000 visiteurs avec des maximum à 840 visiteurs/jour en période haute.

### **2.3. La situation de travail observée**

*Meggie Paty* : La situation de travail concerne huit salariés dont une femme d'environ 1,55 m et un homme d'environ 2 m. L'effectif de salariés présents en période d'affluence peut atteindre quatre à six personnes dont 4 potentiellement sur le poste d'accueil. En période plus calme, ce sont plutôt trois salariés, dont un en permanence à l'accueil et deux en soutien lorsque nécessaire (dans les bureaux du bâtiment).

Trois tâches principales sont réalisées :

- Boutique : conseil, encaissement au poste accueil.
- Accueil : téléphonique et physique : groupe = aiguillage / individuel = tablette numérique (avant c'était un audioguide), ticket, encaissement.
- Travail administratif réalisé à l'accueil.

### **2.4. La demande**

En novembre 2016 (soit presque un an après le CHSCT), le Médecin du Travail transmet à l'ergonome la demande de l'entreprise formulée par le Directeur RH : « *Avis concernant des plans déjà élaborés d'un futur poste Accueil* ».

La lecture des premiers plans proposés par l'entreprise d'agencement amène à des questions : *Quel accueil au Château et donc quels besoins de mobilier notamment ?*

Il y a donc eu une prise de contact rapide avec la Mairie et a ainsi démarré la collaboration directe avec Mme Amiard, Gestionnaire RH et Formation, Hygiène, Sécurité et Conditions de travail. Dès ce premier échange, nous comprenons qu'il y a une contrainte forte de délai. En effet, la fermeture du Château entre le 4 janvier et le 4 février doit permettre la réalisation des travaux sur le poste accueil. Le projet doit donc être validé avant les vacances de Noël pour lancer la fabrication, ce qui veut dire que nous avons un délai d'un mois !

### **3. Le projet de conception**

#### **3.1. Sur le terrain**

Nous organisons le plus vite possible une visite de l'espace accueil avec le médecin du travail, Mme Amiard et le chef de service du Patrimoine. Nous faisons des entretiens en situation de travail avec quelques salariés présents, de rapides observations des agents en activité au poste. On répertorie les outils utilisés et leur fréquence. On établit une forme de cahier des charges des caractéristiques à intégrer dans le projet.

#### **3.2. Le poste existant et le projet**

Nous faisons quelques constats sur les particularités du poste :

- Un accueil à une hauteur permettant un travail en position assise vs un public en position debout ce qui crée des contraintes posturales, avec une posture en avant notamment pour la prise de note.
- Des échanges physiques avec le public pour la tablette numérique rangée « en hauteur » à l'arrière du poste, avec donc la nécessité de se lever à chaque visiteur.
- Des agents aussi comme évoqué de tailles variables.

Dans le projet, nous nous rendons vite compte qu'il n'y a pas de prise en compte de l'ensemble de ces différents aspects. La proposition des plans actuels est de reproduire un poste également assis qui ne prend donc pas en compte la nécessité de se lever et de s'asseoir régulièrement, le travail en position debout penchée vers l'avant en continu, la hauteur du plan de travail insuffisante pour la personne de grande taille...

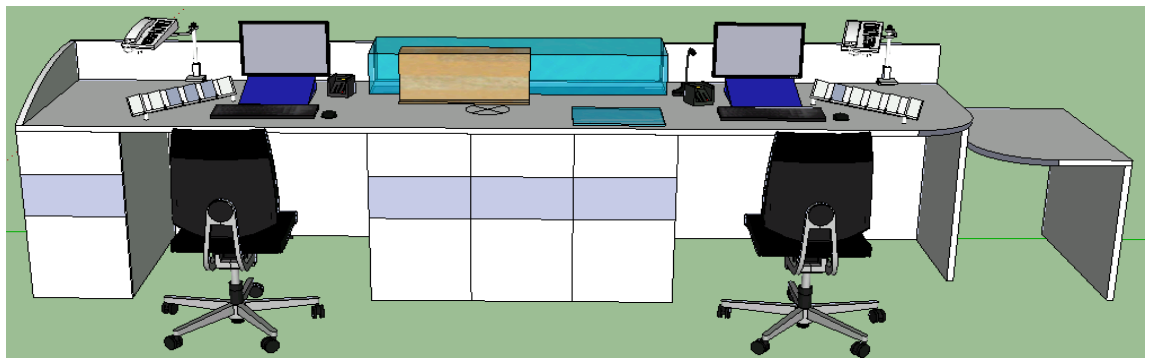
Par ailleurs, le mobilier actuel n'apporte pas satisfaction pour l'accueil PMR : plus une tablette qu'un véritable accueil, un seul accueil sur les deux est véritablement accessible, un piétement « plein »

empêchant l'accueil direct de la personne par l'agent et nécessite de se lever... La présence de portes battantes délimitant l'espace serait toujours source de gêne pour les déplacements vers ou depuis la boutique.

Enfin sur la partie travail administratif, le poste informatique n'a pas la profondeur de plan de travail suffisante pour en simultanément poser des documents papier et utiliser le poste informatique (rotations/flexions répétées de la tête pour passer de l'écran au support papier). Par ailleurs, des activités téléphoniques ont lieu sur le temps d'accueil du public.

### 3.3. Un travail de collaboration

Une fois le recueil de ces données et le constat posé, je suis partie sur une ébauche de conception d'un plan 3D pour que cela serve de base de travail et qu'il soit plus facile à prendre en main pour l'entreprise qu'un cahier des charges rédigé. La proposition se fait autour d'un poste également assis-debout avec dégagement, profondeur de plan de travail pour les postes informatiques, dimensions globales du poste revues pour deux accueils PMR, création d'espace de confidentialité.



Le 7 Décembre, on fait une seconde visite avec l'entreprise d'agencement pour voir comment on pouvait faire évoluer les plans. Des échanges par mails ont lieu toute la journée du lendemain entre ergonomes, mairie et entreprise d'agencement pour arriver à de nouveaux plans validés avant les vacances de Noël.

Une fois les travaux réalisés et les nouveaux postes en place nous avons organisé un essai pendant deux ou trois semaines de sièges assis-debout. Les salariés de l'accueil se sont prononcés sur deux modèles de siège assis-debout, validés par la Mairie.

*Valérie Amiard* : Le résultat de la démarche a été très positif. Les salariés se sont trouvés valorisés par cette étude, on les a écoutés, on a posé un regard bienveillant sur leur activité. Ils en parlent encore. Et on a aussi eu une baisse de l'absentéisme avec moins de mal de dos.

*Meggie Paty* : l'entreprise d'agencement a été également preneuse des remarques, des connaissances mobilisées. Très intéressée pour concevoir autrement, sans partir de leurs acquis. Elle a aussi joué le jeu en acceptant de reprendre des plans à quelques semaines du déploiement.

## 4. Les limites

### 4.1. Les freins

*Valérie Amiard* : le 1<sup>er</sup> frein a été finalement moi, car j'ai été nommée sur ce poste fin 2015 et tout ce qui était prévention était éloigné de moi. Ensuite, le bâtiment était dans l'enceinte du château, donc avec de la distance entre les agents du château et les autres. Le Directeur technique est également éloigné géographiquement avec peut-être moins de prise directe sur le sujet. On a eu aussi un changement de médecin du travail durant l'été 2016. Le médecin qui est parti était autonome sur la partie ergonomie, le suivant a souhaité déléguer la demande...

*Meggie Paty* : Un autre frein est lié au moment de l'arrivée dans les projets. Aujourd'hui encore, il est difficile d'arriver en amont des projets au sein de la Mairie. On arrive « tard », mais on y va quand même... et même si cela reste « micro », car on peut parfois apporter un regard différent uniquement sur les ambiances physiques comme l'éclairage.

### 4.2. Le positionnement

*Valérie Amiard* : Pour compléter le propos, le service prévention est rattaché à la DRH. Mais lorsque je vais sur le terrain, je suis RH et donc il y a une méfiance des directeurs. Il est compliqué aujourd'hui d'avoir une position légitime pour intégrer plus tôt la prévention dans les projets, toujours par peur que cela les remette en cause.

On a des moments d'échanges en CODIR, en CHSCT... Cette présentation sera d'ailleurs faite en CODIR. Il faut qu'on continue à communiquer sur cette réussite, et bientôt ce sont les agents eux-mêmes qui vont témoigner dans la gazette interne. Ils pourront l'évoquer mieux que quiconque.

*Meggie Paty* : Ce qui est sûr c'est que s'insérer plus en amont dans les projets passera par une collaboration plus étroite avec le directeur technique.

## 5. Perspectives

Aujourd'hui nos adhérents envisagent encore difficilement la place de l'ergonomie dans les prémices d'un projet de conception, et rarement au-delà du mobilier. Il s'agit donc aussi de voir comment on peut faire évoluer les représentations de nos adhérents. On n'est peut-être pas suffisamment bon en

communication ou pour créer des liens en amont auprès de nos adhérents, mais aussi auprès des architectes, des entreprises d'agencement... Si on est intégré plus tôt dans un projet, nous pourrons mieux nous comprendre et travailler ensemble plus rapidement !