



MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE
ET DES FINANCES

MINISTÈRE
DU COMMERCE
ET EXTÉRIEUR

MINISTÈRE
DU REDRESSEMENT
PRODUCTIF

MINISTÈRE
DE L'ARTISANAT,
DU COMMERCE ET DU TOURISME

FICHE TECHNIQUE : MODALITE DE SAISINE ET D'INTERVENTION DU POLE ERGONOMIE

I) CADRE D'INTERVENTION DU POLE ERGONOMIE

Le pôle ergonomie est composé de 4 ergonomes dont 2 coordonateurs. En tant qu'acteur de prévention du Secrétariat Général, les ergonomes du pôle ont un rôle de conseil indépendant.

L'ergonomie ayant pour objectif la prise en compte du travail réel, dans une perspective de transformation et d'amélioration des situations de travail, elle s'inscrit nécessairement dans le cadre de démarches structurées et participatives intégrant des phases d'analyses de terrain. L'objet de ces démarches est de pouvoir identifier un certain nombre de critères de conception ou de recommandations propres à alimenter les réflexions des différents acteurs de l'administration (directions, organisations syndicales, acteurs de prévention, agents...). La mise en place d'une démarche ergonomique ne se substitue donc pas aux phases de décisions ou de débats institutionnels mais permet de nourrir et d'éclairer ces débats et les décisions via une approche centrée sur l'analyse du travail.

Ces démarches peuvent être réalisées en interne par les ergonomes du pôle, ou, via un prestataire externe sous la coordination du pôle ergonomie. Celles-ci peuvent, après une phase d'instruction, se décliner selon plusieurs modalités :

- **Intervention ergonomique en conception** : démarche de prise en compte des conditions de travail dans le cadre de projets de conception (architecturaux, applicatifs informatiques, organisationnels...);
- **Intervention ergonomique en correction** : démarche d'amélioration des conditions de travail dans une ou plusieurs situations données ;
- **Etude ergonomique** : démarche ayant pour objet une thématique transversale ;
- **Avis technique** : appui ponctuel ne constituant pas une démarche, permettant d'alimenter les réflexions locales, dans le cas où les marges de manœuvre identifiées apparaissent trop limitées.

Dans tous les cas, les interventions ou études s'attachent à apporter un point de vue et une analyse sur le travail réel en intégrant l'ensemble des dimensions du travail (matérielles, environnementales, psycho-sociales, organisationnelles...). En ce qui concerne les projets de conception, il est rappelé que plus une saisine sera formulée en amont d'un projet plus celle-ci aura d'intérêts tant vis-à-vis des dimensions traitées que dans les possibilités d'action du pôle.

II) INSTRUCTION DES SAISINES

Une saisine peut émaner des directions (générales et locales), des CHSCT (via les présidents de CHSCT) ou des acteurs de prévention (MPCR, ISST).

Pour être prises en compte, les demandes doivent être formalisées dans le cadre de la **fiche de saisine du pôle ergonomie** et envoyée à l'adresse suivante : L-DRH-3B-ERGONOMIE@finances.gouv.fr

Après réception, cette fiche est transmise pour information, par les ergonomes, aux acteurs suivants : représentants des directions générales concernées, chef du bureau SG - DRH3B, acteurs de prévention compétents sur le périmètre ciblé.

Le traitement de chaque fiche, après accusé de réception, donne lieu systématiquement à une phase d'échange entre les ergonomes et le demandeur ou ses représentants.

Cette fiche de saisine enclenche un processus d'instruction collectif du pôle ergonomie permettant d'identifier les opportunités d'actions en réponse à la demande formulée. Cette phase d'instruction peut impliquer: une rencontre sur place ; des échanges avec les acteurs de prévention concernés ; en cas de saisine émanant d'un CHSCT, une rencontre avec ses représentants.

Plusieurs critères sont pris en compte dans la définition des modalités de réponse à une saisine, parmi lesquels se dégagent :

- La temporalité ;
- Les marges de manœuvre pour la transformation effective des situations de travail ;

Suite au processus d'instruction et en prenant en compte le plan de charge global du pôle ergonomie, une réponse formalisée précise la nature et les modalités d'intervention retenues.

III) METHODOLOGIE

Les démarches ergonomiques ayant pour objet l'analyse de l'activité réelle dans une perspective de transformation des situations de travail, elles doivent impérativement revêtir certaines caractéristiques :

- Des analyses de terrain portant sur les situations de travail (observations et/ou entretiens, analyses documentaires...);
- La mise en place d'une démarche participative permettant d'approfondir les perspectives de transformation avec des représentants métiers et s'appuyant sur des outils de simulation.

Afin de permettre une information optimale des agents concernés par la démarche en cours, une présentation de la méthodologie (en amont) et une présentation des conclusions de la démarche (in fine) doivent être prévues. Les modalités de ces présentations devront s'adapter au nombre d'agents concernés.

IV) INSTANCES

Comité de suivi :

La démarche ergonomique doit impérativement s'appuyer sur une méthodologie structurée autour d'instances de suivi. Celles-ci garantissent l'intégration d'acteurs multiples portant des regards variés et pluridisciplinaires sur les situations de travail. Ces instances se réunissent à des étapes clés de la démarche et regroupent notamment :

- des représentants de la direction concernée ;
- le ou les assistants de prévention compétents pour le ou les services concernés ;
- des agents des services concernés et leur encadrement ;
- des représentants du personnel membres du CHSCT ;
- les acteurs de prévention du Secrétariat Général;
- les ergonomes du Secrétariat Général ;
- les ergonomes prestataires en cas d'intervention externe.

Dans certains cas précis, d'autres acteurs peuvent être intégrés aux instances de suivi de la démarche (représentants syndicaux du comité technique, maître d'œuvre, expert technique...).

Groupe de travail :

Dans le cadre des réflexions participatives concernant la construction de recommandations ou de critères de conception, des instances de travail (groupes de travail) sont mises en place. Ces instances regroupent des représentants métiers des services concernés et ont pour objectif d'alimenter collectivement les réflexions en lien avec la réalité des situations de travail.

NB : il est rappelé que ces différents types d'instances sont propres aux démarches ergonomiques et ne peuvent, en aucun cas, se substituer aux instances institutionnelles de dialogue social.

En dehors de ces instances, il est à noter que des points de cadrage entre les ergonomes et la direction concernée par la démarche en cours sont réalisés si nécessaire.

V) SUIVI ET INFORMATION DU CHSCT

Outre l'association de représentants des personnels du CHSCT dans le cadre des instances de suivi mises en place, le CHSCT est préalablement informé du lancement de chaque démarche. De plus, une restitution auprès du CHSCT est systématiquement réalisée en fin de démarche.