



Dépêche 76/02

CHSM du 14 juin 2002 : rapport d'activité en ergonomie

La CFDT a fait la déclaration suivante lors de l'examen du rapport d'activité en ergonomie relatif à l'année 2001.

« Nous aurions préféré un rapport plus volumineux qui attesterait ainsi des progrès de l'ergonomie de conception dans les projets des administrations du MINEFI. Hélas il n'en est rien.

Et, là où on y a fait appel, à la faveur des expérimentations liées à la réforme-modernisation, on ne peut que regretter que certaines préconisations des ergonomes n'aient pas été suivies.

Le cas du Centre Impôts Service (CIS) de Lille en est une parfaite illustration.

Dans le rapport initial des ergonomes deux directives étaient mentionnées afin d'appréhender les situations de travail individuelles et collectives spécifiques aux centres d'appels :

- une séparation temporelle,
- une séparation géographique.

Les deux séparations devaient permettre de différencier l'activité de traitement des appels téléphoniques de l'activité de réponse via internet.

Les recommandations en termes d'alternance des tâches et de séparation géographique des postes de travail n'ont pas été retenues et le passage du collectif de 17 à plus de 40 agents a définitivement enterré la recommandation.

Pourtant, pour les ergonomes « la réponse via internet requiert une recherche plus dense et un temps de formalisation nécessairement plus long. Cette activité se traduit par des temps de résolution des problèmes et de traitement des demandes plus importants. Le coût cognitif constitue un aspect important pour le développement de la tâche télématique. »

La demande de bureaux séparés a d'ailleurs sous tendu les conflits sociaux qui ont eu lieu à Lille.

Les impératifs budgétaires et la généralisation de l'expérimentation ont eu raison du point de vue pertinent des ergonomes.

L'analyse complémentaire sur l'ARTT, demandée notamment par la CFDT à la suite d'un groupe de travail, a permis de prendre en compte l'avis des agents consultés. Cette façon de concerter à partir du point de vue

d'expert des agents concernés a constitué une réelle évolution même si la CFDT déplore que sa demande d'une RTT à 32 heures, relayée par les personnels, n'ait pas abouti.

Alors que deux nouveaux CIS sont en cours d'aménagement à Nancy et à Rouen, des craintes s'y font déjà jour. A Rouen en particulier où la future organisation du travail prévoit un plateau unique séparé en plusieurs marguerites. Afin d'affirmer de favoriser la communication des informations entre les agents, la DGI a semble-t-il décidé de rapprocher les marguerites. Cette décision constitue un risque de fortes nuisances sonores en période de pleine activité ! Quand des ergonomes ont-ils été consultés sur cette modification des postes de travail ?

Concernant l'ergonomie dans la pratique des CHS, le rapport met l'accent sur la formation des membres de CHS, ce dont la CFDT se félicite. Il faudra en évaluer l'impact au niveau des demandes d'interventions ergonomiques formulées par ces CHS. De nouvelles demandes ont-elles déjà été recensées ? Si oui, quelles réponses ont-elles été apportées ? Des CHS ont-ils eu recours à des organismes extérieurs comme les ARACT ? En ce domaine, une analyse pluriannuelle permettrait au CHSM d'avoir une vraie réflexion sur les urgences.

La CFDT se félicite par ailleurs qu'en matière d'ergonomie et d'évaluation des risques professionnels le décret du 5 novembre 2001 et sa circulaire d'application du 18 avril 2002 reconnaissent l'intérêt d'une approche pluridisciplinaire, au sens du croisement des différents points de vue des acteurs de la prévention.

Enfin, le rapport aurait pu être plus dense si le dossier des Centres de Contrôle des Véhicules (CCV) de la DARPMI avait avancé comme la CFDT le souhaitait.

La CFDT demandait en effet une étude ergonomique du poste de travail d'EXPERT. L'administration a noyé cette étude dans le cadre d'une rénovation du cahier des charges de construction des CCV.

La CFDT n'oublie pas que la précédente demande d'étude de postes avait été dévoyée en cahier des charges d'audit d'hygiène et de sécurité sur les CCV.

La CFDT ne peut que constater que les réels problèmes de conditions de travail ne sont pas pris en compte à la hauteur des enjeux.

Le rapport que l'ergonome du ministère a élaboré à l'occasion du blocage de la concertation sur la saisie directe avait bien pointé les problèmes. La DARPMI a suscité un contre rapport du Conseil général des mines qui présente une situation caricaturale dans laquelle tout serait pour le mieux dans le meilleur des mondes. Si on met en parallèle les deux rapports, soit l'un est mensonger, soit tous les problèmes ont disparu entre 1999 et 2001. Vous l'aurez compris, la CFDT ne retient pas la seconde hypothèse.

La première réunion avec le prestataire retenu par l'administration n'est prévue qu'en septembre 2002 alors que les crédits ont été dégagés par le CHSM en 2000 ! Compte tenu de la lenteur du dossier, le nouveau cahier des charges de construction des CCV ne verra le jour que lorsque la majorité des centres sera achevée. En outre, pour la CFDT ce cahier des charges devra être très rapidement complété par un volet rénovation de l'existant.

Dans ce dossier, la CFDT souhaite également avoir des précisions sur la répartition des crédits entre la part consacrée au cahier des charges, et celle réservée à l'étude ergonomique. »

Nous publierons les réponses de la DPMA le jour où elle en fera...

Paris le 17 juin 2002