

## Mauricette FEUILLAS

Entretien avec Michel Pottier en 2003

---

Mauricette FEUILLAS travaille à la Poste. Elle a animé pendant de nombreuses années une équipe d'ergonomes internes, contribué à la prise en compte de l'ergonomie dans différentes structures et participé activement à des groupes de normalisation internationale, plus particulièrement en ergonomie du logiciel. Aujourd'hui, elle a éprouvé le besoin d'évoluer vers d'autres horizons et a quitté le champ exclusif de l'ergonomie pour s'investir dans des responsabilités managériales.

Michel POTTIER, Annie DROUIN

---

*Quelles sont les raisons qui ont déterminé votre orientation vers l'ergonomie ?*

Je suis née en 1958 dans l'Est de la France. Le contexte qui a fait mon intérêt pour l'ergonomie ? A la fin du lycée, j'étais toujours aussi passionnée par les maths et la physique, mais après un bac technique j'aspirais à une formation plus en relation avec les aspects humains.

Je ne souhaitais pas m'éterniser à la fac, et j'ai commencé à rechercher une formation diplômante courte. J'ai découvert le DUT d'hygiène et sécurité à Bordeaux. C'était en 1976. A l'époque il y avait relativement peu de départements qui proposaient cette formation, et c'est ainsi, qu'originnaire de Lorraine, je suis partie à Bordeaux. Le domaine de l'hygiène et de la sécurité me tentait ; je pense essentiellement que la sensibilité familiale devait jouer, car mon père était mineur et la sécurité était un élément présent dans mon village où les accidents mortels ont émaillé mon enfance. Ainsi, mon père a perdu son frère dans un accident à la mine. J'avais le sentiment d'avoir trouver une formation qui puisse me permettre d'être utile à quelque chose.

Et à l'époque très idéaliste, je disais toujours : si mon métier ne me permet que de sauver la vie d'un homme alors j'aie eu raison de la suivre. J'ai eu la chance à Bordeaux de tomber sur une équipe d'enseignants absolument fantastique, un enseignement très riche, très bien structuré à mon sens, c'est-à-dire des formations qui étaient cohérentes. Les notions mathématiques permettaient de comprendre les éléments physiques en cause, qui étaient eux-mêmes mis en perspective avec les effets physiologiques du phénomène physique étudié. La réglementation juridique dans ce domaine était également examinée.

*Vos enseignants vous parlaient déjà d'ergonomie ?*

Oui, mais de façon un peu limitée. J'ai profité d'une opportunité pour creuser ce domaine : j'ai cherché à faire le stage de fin d'étude en Lorraine. Mon père, en tant que délégué syndical était assez impliqué dans l'activité du CHS et travaillait beaucoup avec la chambre syndicale des mines de fer.

Il avait sympathisé avec Gisèle Defranoux, psychologue du travail, qui avait beaucoup oeuvré pour l'ergonomie, en particulier dans les mines de fer, et elle a accepté de me prendre sous son aile pendant ce stage.

J'ai découvert de façon beaucoup plus concrète l'ergonomie dans ses applications. Suite à cela, j'ai intégré la Maîtrise de Sciences et Techniques d'Ergonomie qui acceptait quelques étudiants ne provenant pas du cursus de physiologie.

*Je pense que c'est à Orsay que vous avez suivi l'enseignement de la MST?*

Oui, après l'IUT de 1976 à 1978, j'ai fait la MST « Ergonomie, Physiologie du Travail, Physiologie Appliquée » de 1978 à 1980.

Pendant ces deux ans de maîtrise, j'ai continué à travailler avec Gisèle Defranoux. Elle était seule pour une trentaine de mines mais elle a accompli au sein de la chambre syndicale un énorme travail avec les gens du terrain. Je travaillais avec elle le samedi et nous avons animé un groupe de travail avec pour ambition la rédaction d'un manuel d'ergonomie à destination des ingénieurs concepteurs d'engins pour les mines de fer. Notre souhait était de leur faire prendre en charge tout un ensemble d'éléments, des aspects environnementaux à ceux liés à la physiologie et à la psychologie.

Par ailleurs, tout au long de ces deux ans de MST, j'ai participé avec Gisèle Defranoux à un certain nombre de réunions d'un groupe de travail composé de chercheurs et de psychologues d'entreprises qui se réunissait tous les deux ou trois mois. Ces réunions m'ont permis de faire la connaissance de Jacques Leplat, Annie Weil-Fassin, de Pierre Vermerch et de beaucoup d'autres... Gisèle Defranoux était membre de la SELF et a pris sa retraite en 1980. Je suis toujours en contact avec elle, c'est maintenant une dame très âgée, personnalité merveilleuse à interviewer pour l'histoire de l'ergonomie dans les mines de fer.

Certains aspects de la MST ont été pour moi un peu plus décevants par rapport aux enseignements cohérents de l'IUT, chaque intervenant venant enseigner sa partie sans toujours faire de lien avec celle des autres. Même si le programme avait été bâti de façon cohérente, nous avons beaucoup moins l'impression que l'équipe pédagogique était mobilisée vers une ambition commune. Nous avons également un sentiment de moindre écoute aux propositions des étudiants, ce qui a parfois été source de conflits.

Pour vous donner un exemple, nous devions obtenir un certificat de physiologie animale délivré par l'Université d'Orsay qui comprenait la réussite aux travaux pratiques de physiologie. Il était assez inacceptable pour nous que des étudiants qui, par ailleurs avaient de très bons résultats en maths-physique, ou même sur les épreuves de contrôle de connaissances d'autres domaines, ne soient pas reçus et donc ne passent pas en 2<sup>e</sup> année, parce que leur animal avait eu un problème en cours de TP sans pouvoir obtenir les résultats attendus. On ne voyait vraiment pas le rapport avec le métier auquel on se destinait.

Depuis, une évolution s'est produite sur la délivrance des diplômes et la 2<sup>e</sup> année est devenue un peu plus intéressante. En résumé, deux années pour maîtriser les aspects physiologiques de l'ergonomie. Par contre, à mon sens, des lacunes assez fortes subsistaient dans le domaine de la psychologie cognitive plus particulièrement.

Il est possible que mes contacts avec l'équipe de Jacques Leplat me les aient rendues plus perceptibles à l'époque. Les quelques heures de psychologie assurées par François Gillet m'ont beaucoup intéressé mais laissé sur ma faim. Or, grâce à mes contacts avec Gisèle Defranoux, ne pas creuser ce volet me semblait quelque chose d'assez incroyable.

Lorsque j'ai obtenu ma maîtrise, je suis allée voir Jacques Leplat pour lui demander de m'accepter en DEA de psychologie, ce qu'il a bien voulu faire, moyennant quelques remises à niveau sur les concepts de base, puisque je n'avais pas un cursus de psychologie. DEA que j'ai obtenu en 1981.

*Comment êtes-vous entrée à la Poste ?*

A la fin de la maîtrise, la Poste m'a appelée à mon domicile pour me proposer de travailler. C'était le 3 octobre 1980. J'étais un peu surprise, parce que je ne cherchais pas de travail et que j'avais toujours la ferme intention de poursuivre mes études et faire le tour des différents aspects pour moi indispensables à la pratique de l'ergonomie.

J'avais trouvé de quoi subvenir à mes besoins en plus de ma bourse d'études et je n'étais vraiment pas à la recherche de travail. La personne qui m'a contactée à la Poste a insisté pour me recevoir et j'y suis allée.

A la Poste, en 1980, l'ergonomie se situait à deux endroits.

La première équipe, la plus ancienne, avait été mise en place dans les années 70 au début de la mécanisation du courrier, par un dirigeant de l'entreprise qui s'était intéressé à ces problèmes et qui avait obtenu une écoute favorable du directeur du programme d'automatisation pour intégrer cette composante dans les réflexions. Cette équipe de deux ou trois personnes était intégrée dans une direction à composante technique.

La seconde équipe avait été créée plus récemment au sein du service du personnel, dans une direction qui s'occupait à la fois de médecine du travail, de mise en place des Comités Hygiène et Sécurité, de lutte contre l'alcoolisme, et de sécurité du travail. Mon prédécesseur avait décidé de jeter l'éponge après une tentative de deux ans pour faire progresser l'ergonomie avec quelques personnes, dans cette structure du service du personnel.

Il avait le sentiment que ses études restaient dans un tiroir parce que l'utilisateur potentiel des résultats n'était pas son client mais son patron. Toujours est-il qu'il avait décidé de rejoindre l'équipe existante à la direction technique. La seule condition posée à son départ était de pourvoir à son remplacement.

Il a alors pris contact avec la maîtrise d'Orsay et je ne sais pas pour quelle raison il n'a pas demandé au CNAM le nom de trois, quatre candidats. Mon nom figurait dans la liste, j'ai reçu un appel à 9 heures du matin et à midi, j'ai été reçue, en jean et en baskets car je partais en vacances le lendemain avec mon sac à dos. Ce fut un entretien très étonnant car le responsable du service qui m'a reçu m'a convaincue que c'était le job qu'il me fallait. Je lui ai dit que je donnerai ma réponse à mon retour de vacances.

A mon retour de vacances, le 20 octobre j'ai rappelé. Ils avaient pris la décision de me prendre. J'ai mis une seule condition pour accepter, celle de pouvoir poursuivre mes études, et j'ai commencé sept jours après. J'ai obtenu mon DEA l'année suivante et n'ai jamais fini ma thèse, sans doute par manque de maturité. À l'époque, j'avais travaillé avec Charles Gadbois sur les interactions vie de travail/vie hors travail, parce que cela me paraissait être une étude que je pouvais mener sans être salariée d'une entreprise. En étant salariée, je pense que j'aurais dû me donner six mois de recul, peut-être un an, pour comprendre les enjeux de l'entreprise et essayer de recentrer mon travail de recherche. Je reconnais également une autre raison : la classification à la Poste changeait avec l'obtention d'un DEA mais n'était pas différente avec une thèse. Voilà comment je suis rentrée à la Poste il y a maintenant plus de vingt ans.

*Avez-vous été embauchée comme ergonome ?*

Tout à fait. J'avais 3-4 personnes sous ma responsabilité, des fonctionnaires qui avaient suivi une formation courte de 6 à 8 semaines à l'Université de Paris I avec l'équipe du Professeur Cazamian, et François Hubault.

Les premières actions qui m'ont été confiées consistaient à mettre en place un réseau de correspondant conditions de travail dans chaque région postale. Il s'agissait de cadres de l'entreprise, volontaires, sélectionnés par un jury et formés dans le cadre d'un partenariat avec l'Université de Paris I et l'équipe du Professeur Cazamian. J'ai assuré des formations complémentaires.

Ces collègues n'avaient pas toujours suffisamment de recul pour bien traiter les problèmes qui leur étaient posés. Cela a bien marché 5-6 ans et puis les gens compétents ont été récupérés pour d'autres choses. J'ai travaillé au sein de ce service jusqu'en 1983.

Côté études, j'ai pu tirer partie de tout un travail de fond réalisé par mon prédécesseur. Ainsi, il avait initié une étude avec l'INSERM sur « Travail et prématurité », que j'ai eu l'occasion

de pouvoir mener puisque le feu vert a été donné trois mois après mon arrivée à la Poste. Cette étude a porté sur 800 femmes qui avaient eu un bébé dans l'année ; son objectif était de tenter de mettre en évidence un lien entre la prématurité ou l'hypotrophie à la naissance de l'enfant et les conditions de travail de la mère.

*Etiez-vous en rapport avec Madame Estryn-Behar qui faisait la même enquête sur le personnel hospitalier ?*

Honnêtement, je ne me souviens plus bien avec qui nous avons travaillé à l'INSERM. Cette étude a été menée aux chèques postaux, le seul endroit où nous avons pu trouver un nombre aussi important de femmes ayant eu un enfant dans l'année. J'ai assuré la partie analyse des conditions de travail. C'était une étude tout à fait intéressante qui m'a surtout permis de mieux connaître le secteur des chèques postaux et ensuite établir un ensemble de plans d'actions d'améliorations.

Nous avons décidé d'essayer de déterminer un certain nombre d'indicateurs chiffrés (nombre et durée des déplacements, durée des stations debout, coût cardiaque, ...) puisque l'objectif pour l'INSERM était de pouvoir faire une étude de corrélation statistique.

*Avez-vous continué à parler de ces études à vos formateurs ?*

Celle-ci pas spécialement, mais d'autres oui. Je suis restée en contact avec eux. J'ai exercé le métier d'ergonome à la poste de 1980 à 1994 et pendant toute cette période je suis toujours restée en contact avec l'École Pratique des Hautes Etudes et avec le CNAM. J'ai assuré, pendant 8 ans à Nantes, l'enseignement du certificat de psychologie cognitive du cycle B.

J'ai également assuré, dans le cadre du CNAM, avec Francis Jankovsky un enseignement en ergonomie. A cette époque Francis travaillait à l'ARACT d'Angers. L'IUT de Lorient m'a également demandé d'enseigner une vingtaine d'heures en ergonomie pour les étudiants du département Hygiène et Sécurité. J'ai toujours été en contact avec le milieu universitaire et j'ai publié un certain nombre de mes travaux.

Je pense en particulier à une étude tout à fait intéressante sur le vidéo codage du courrier. Le système était rejeté par le personnel, les organisations syndicales s'opposaient totalement au déploiement du premier système installé et la problématique qui m'avait été posée était de savoir si la Poste devait arrêter le plan d'investissement ou poursuivre, ce qui nécessitait de convaincre les organisations syndicales de sa non-nocivité.

*Quels étaient les arguments avancés sur la nocivité ?*

Principalement la fatigue visuelle, la détérioration de la vision.

Nous étions dans les années 82-83, au début de l'informatisation. J'avais donc associé une équipe multidisciplinaire : deux médecins du travail, un psychologue et des gens de mon équipe. Nous avons fait appel à l'INRS à Nancy. J'étais allée les voir en leur demandant quels étaient les éléments qui pouvaient être à l'origine d'une fatigue visuelle ? Grâce aux éléments qu'ils m'avaient communiqués, j'avais obtenu la réalisation de travaux pour réaménager la salle dans laquelle était implanté le système. Nous avons en commun avec les médecins du travail réalisé un dépistage systématique des problèmes d'amétropie chez les agents affectés à ce travail et défini des indicateurs nous permettant d'objectiver cette fatigue visuelle qui était clairement exprimée dans les entretiens menés. Les variations du punctum proximum d'accommodation et de convergence, des temps de réaction auditifs et visuels avant et après chaque vacation de 50 minutes de travail ont été mesurés sur un groupe de volontaires au sein des opérateurs du centre de tri. Ces mesures étaient réalisées sur les 4-5 heures pendant lesquelles ils travaillaient sur le système de vidéo codage.

Nous avons également utilisé un Nac Eye's Marker Recorder pour faciliter l'analyse de l'activité oculomotrice. En effet, le traitement en vidéo codage d'une lettre dure de 650 à 900 millisecondes et toutes observations directes sur le résultat de l'activité était quasiment impossible. Les résultats ont permis de mettre en évidence des problèmes de charges perceptive et mentale dans le traitement de l'information plus que des problèmes visuels. La qualité de restitution de l'image (troncature, dégradations de caractères plus ou moins importantes) amenaient les opérateurs à tenter, à tout prix, à déchiffrer le maximum d'informations en faisant appel à des reconstructions plus ou moins délicates à partir de patterns code postal/ville construits lors du tri manuel.

La Poste a suivi mes conclusions, le programme a été arrêté, et j'ai ensuite été associée très en amont et de façon très étroite aux travaux de spécification du nouveau système de vidéo codage.

*Avez-vous été en relation avec Michel Neboit et Annick Pottier, lesquels, à l'ONSER, étudiaient la prise d'information visuelle des conducteurs à l'aide du NAC ?*

Michel Neboit n'était pas encore à l'INRS, mais j'ai eu souvent l'occasion de le rencontrer par la suite.

Cette étude est une parmi tant d'autres, mais elle se trouve être à l'origine de tout un ensemble d'autres réalisées par la suite. En 1983, il se trouve que suite à une réorganisation, la Poste a décidé de fusionner les deux entités d'ergonomie, celles de la direction technique et la mienne, et on m'en a confié la responsabilité.

Ce nouveau service d'ergonomie rattaché à la Direction de Production, a duré 3 ans, de 1983 à 1986.

Tout au long de ma carrière d'ergonome à la Poste, j'ai changé souvent de structure de rattachement, mais je me suis toujours déplacée avec armes et bagages. Je suis ainsi passé du Service du Personnel à la structure Direction de la Production Courrier, puis à la Direction de la Prospective des Affaires Internationales où se faisait la conception des machines et enfin au Service de Recherche Technique de la Poste à Nantes. L'important dans cette évolution, est qu'elle m'a permis d'être intégrée progressivement le plus en amont possible dans la conception des matériels utilisés par les sites de production de la Poste.

*Quelles sont les autres études marquantes que vous avez menées comme ergonome à La Poste ?*

Pour reprendre l'exemple du vidéo codage, les conclusions de cette étude mettaient en évidence que le problème essentiel résidait dans la qualité de l'image qui était restituée par les systèmes et dans le mode de gestion en ligne.

Dans les années 1987-88, la Poste avait envisagé d'adopter un nouveau système de vidéo codage et avait consulté des industriels. Le Directeur Technique de la Poste m'avait demandé mon avis sur les offres des industriels par rapport à ce que j'avais pu mettre en évidence à l'époque de cette première étude. Notre conclusion avait été qu'aucune offre ne répondait au problème posé, parce que les deux industriels proposaient toujours un système d'image par binarisation et qu'à notre avis seule une restitution de l'image en multi niveaux de gris, rendant l'ensemble des dégradés, permettrait à l'œil de travailler dans un environnement satisfaisant permettant ensuite un traitement de l'information plus satisfaisant. Le transfert de l'image entre la machine et les postes de vidéo codage nécessitait de réaliser une compression de l'image. Les industriels proposaient une compression T6 qui est celle qu'utilisent nos fax, et qui ne permet de produire que de l'image binaire. Il était possible à cette époque de réaliser une compression pour de l'image multi niveaux de gris mais uniquement par logiciel. Il n'existait aucune carte électronique sur le marché.

De l'avis d'un certain nombre d'ingénieurs du centre de recherche, les récents développements du numérique, et les travaux menés par les collègues du CCETT à Rennes, faisaient espérer que ce type de carte serait disponible sur le marché dans l'année ou les deux ans à venir. Le dilemme qui se posait alors au Directeur Technique était de faire un pari sur la commercialisation prochaine d'une carte électronique de compression pour de l'image multi niveaux de gris, au risque si ce pari n'était pas gagné de supporter seul le développement de cette carte.

D'un autre côté, il était sensible à mon argumentaire sur les problèmes posés par les images binaires dans le vidéo codage du courrier. Compte tenu du risque potentiel qu'il y avait à s'engager sur cette voie sans être garanti du fait que le marché propose cette carte, il m'a demandé de démontrer l'intérêt des images en multi niveaux de gris pour le travail humain.

Je travaillais au Service de Recherche depuis plus d'un an, et j'ai décidé de monter une expérimentation assez lourde. Nous sommes partis d'images de courrier, issues d'une base de 8000 images, nous avons constitué une base de 500 images tirées au hasard et une base de 500 lettres composée de lettres que nous avons estimé être potentiellement problématiques pour un être humain lorsqu'elles étaient binarisées. Ces deux bases, une de courrier représentatif du courrier réel et une de courrier difficile, ont été traitées, et nous avons constitué pour chaque base, un traitement binaire et un traitement multi niveaux de gris, ces traitements ont été faits par logiciel. J'ai utilisé ensuite ces quatre bases avec 24 opérateurs du centre de tri de Nantes. Nous avons monté un plan expérimental, avec des passations croisées. Nous avons décidé de nous intéresser essentiellement à la prise d'information et pas au travail de codage afin de ne pas apporter de biais dans l'interprétation des résultats liés aux erreurs de frappe. Nous demandions simplement aux opérateurs de nous dire quel était le code postal qu'ils lisaient. Cette étude a permis de montrer de façon significative que les images binaires tant pour la base de courrier représentatif que pour la base de courrier difficile, provoquaient deux fois plus d'erreurs d'interprétation que les images multi niveaux de gris. Ces résultats ont conduit la Poste française à être la première entreprise du domaine postal à utiliser de l'image multi niveaux de gris pour l'affichage en vidéo codage. Depuis l'ensemble des autres pays ont suivi, je dirais maintenant que la quasi-totalité des Postes dans le monde utilisent du multi niveaux de gris.

A titre indicatif, pas moins d'une soixantaine de personnes ont apporté leur contribution à la réussite de ces travaux dont j'ai eu l'occasion de publier les résultats dans un congrès technique (Electronique sur le traitement de l'image) et une revue internationale dans le domaine des technologies postales.

*Considérez-vous que cette pratique ergonomique en amont de la mise en place d'un processus soit utile ?*

La réponse est bien sûr oui. Mon action s'est principalement située très en amont dans le processus de spécification fonctionnelle du besoin et dans la réalisation d'un certain nombre d'expérimentations. A l'occasion d'un congrès de l'IEA, j'ai eu l'occasion de présenter un papier sur l'importance de l'expérimentation en ergonomie de conception.

*Quelle a été ensuite votre évolution à la Poste ?*

L'évolution s'est faite assez naturellement. Au cours du temps, je me suis de plus en plus impliquée dans le domaine de la spécification fonctionnelle de besoins, en travaillant très étroitement avec les maîtres d'ouvrage des systèmes techniques (machines de tri, système de vidéo codage, ...). Un jour, il m'a été proposé de prendre la responsabilité de cette équipe de maîtrise d'ouvrage pour laquelle je travaillais depuis de nombreuses années en tant que prestataire interne. J'ai ensuite fait du management opérationnel dans un centre de tri, et l'on

m'a confié la direction d'un nouveau service de production que la Poste mettait en place. Depuis deux ans, je m'occupe à nouveau de définir les besoins d'automatisation pour la Poste.

*Pour mener ces études, étiez-vous en contact avec Jean-Claude Spérandio ?*

Oui, cela m'arrivait. Je suis toujours restée en contact avec la communauté des ergonomes. J'ai conservé quelques amies comme Annie Drouin ou Marie-Christine Leport, mais je ne travaille plus du tout dans le domaine.

Je trouve que le cursus en ergonomie me sert énormément dans mon job actuel par rapport à une culture d'ingénieur classique.

Les rencontres les plus importantes pour moi ont été celles de Gisèle Defranoux et de Jacques Leplat. Quand on fait de l'ergonomie en entreprise, il faut pouvoir rester en contact avec la communauté scientifique, remettre en cause ses méthodes, alimenter ses pratiques.

*Quelle a été votre engagement par rapport l'ergonomie ?*

Je me suis beaucoup investie dans la formation. j'ai également travaillé au sein du groupe Ergonomie de l'AFNOR, et participé à la création du syndicat professionnel des ergonomes. Je ne suis jamais entrée au conseil d'administration de la SELF, au moment où cela aurait pu se faire, c'est l'époque où j'ai un peu décroché de l'activité d'ergonome.

*De votre propre chef ou vous avez été forcée ?*

Non, de mon propre chef. Je pense qu'il était temps, cela faisait plus de treize ans que j'exerçais le métier d'ergonome, je n'en avais pas fait le tour mais j'aspirais à plus de responsabilité. J'ai saisi une opportunité compatible avec un développement de carrière tout à fait satisfaisant. De ce point de vue, j'ai été très surprise par la capacité d'une entreprise comme la Poste à accepter quelqu'un dans un rôle différent.

J'étais au sein du SRTP un prestataire de services ; j'intervenais à la demande d'une maîtrise d'ouvrage qui était à l'origine de la décision de concevoir un nouvel équipement de tri ou du développement d'une nouvelle fonctionnalité. En tant que membre du conseil de direction du SRTP, j'étais au courant de tous les projets qui étaient menés par La Poste dans le domaine de l'automatisation. Je m'autosaisissais d'un certain nombre d'affaires ou bien les chefs de projets me demandaient d'intervenir sur des dossiers particuliers. Lorsque j'ai rejoint la Direction de la maîtrise d'ouvrage des projets d'automatisation du traitement du courrier, j'ai complètement changer de rôle vis à vis de mes anciens collègues. De prestataire d'étude, je devenais « donneur d'ordre » de leur activité mais cela n'a posé aucun problème d'acceptation.

*C'est extraordinaire parce que vu de l'extérieur la Poste apparaît comme une administration un peu sclérosée.*

Je pense que c'est dû au fait que la Poste a une culture de promotion sociale très forte. La promotion interne est basée sur le principe des concours, et la question de la formation d'origine ne se pose jamais. C'est une notion qui n'a pas beaucoup d'intérêt. Ce qui importe c'est ce que vaut une personne sur son activité présente

*Est-ce que vous avez des idées, je ne dirais pas sur la naissance de l'ergonomie à la Poste, mais sur des précurseurs qui ont favorisé la démarche ergonomique ?...*

Un des responsables du début de l'automatisation à la Poste, qui est à la retraite maintenant, Guy Meynié peut être considéré comme le promoteur de l'intégration de l'ergonomie au sein de la Poste dans les années 75. Comment lui-même avait-il été sensibilisé ? Je ne le sais pas.

C'est vraiment l'aspect ergonomique dans la conception des machines qui le souciait. C'est lui qui a eu la volonté de créer une équipe d'ergonomie, vers 1975.

Je me souviens avoir participé en 1981 ou 82 à une réunion du CEPT (Commission Européenne des Postes et Telecom) à La Haye, dont le thème était l'ergonomie, qui regroupait justement ce qui se faisait en matière d'ergonomie, tant à la Poste qu'à France Telecom et dans tous les pays européens.

*Quel est votre avis sur l'évolution de l'ergonomie francophone à cette époque-là et peut-être dans l'avenir ?*

Je ne sais pas si j'ai un avis très correct aujourd'hui mais je vais essayer de me replacer à l'époque. Je sais qu'une des choses que je trouvais dommage était la séparation entre les publications des praticiens et les publications des universitaires. Il me semblait qu'on aurait pu avoir un niveau d'exigence plus important en ce qui concerne les publications des praticiens, et pour avoir fait partie une fois ou deux de comités dits scientifiques, j'avais vraiment trouvé incroyable qu'on accepte presque systématiquement les papiers, dès lors qu'ils avaient été faits par quelqu'un dans une entreprise. Il y a eu des congrès de la SELF que j'ai trouvé passionnants (très peu) et d'autres non.

*Jacques Christol disait : on peut faire une excellente communication sur une expérimentation de terrain, et il n'y a aucune raison de ne pas être aussi rigoureux.*

Je partage ce point de vue. L'ergonomie dans le domaine de l'amélioration des conditions de travail est un peu frustrante. En effet, elle est relativement facile parce que le terrain existe, et que l'on peut mener des analyses assez poussées ; par contre, son impact va être immédiatement limité. S'il s'agit simplement de toucher à des aspects environnementaux on peut agir, mais dès que l'on touche au contenu même de l'activité ou aux problèmes de conception de l'outil, le résultat va être relativement peu efficient.

A l'opposé, l'ergonomie dans un service de conception qui dispose de beaucoup de moyens, est difficile à mettre en œuvre parce qu'elle ne s'appuie pas sur une activité existante. On peut l'inférer d'une activité existante que l'on va faire évoluer mais dans certains cas, les activités sont totalement nouvelles et c'est extrêmement difficile. Les risques d'erreurs sont très importants. Par ailleurs, il faut être conscient que la prise en compte de l'ergonomie de conception, représente toujours un compromis entre l'idéal et un certain nombre de contraintes techniques.

Je n'avais pas perçu cette dualité pendant mon cursus universitaire. Quand j'ai commencé à travailler sur l'ergonomie du logiciel, il n'y avait quasiment aucune publication. J'ai dû trouver un papier de Dominique Scapin et un de Jean-Claude Spérandio qui étaient en langue française, c'est tout. Toutes les autres publications étaient en langue anglaise. Il n'y avait vraiment pas grand chose de disponible, on se dépatouillait avec ce qu'on pouvait. Cela a été une période de ce point de vue-là très riche. C'est une des raisons pour lesquelles je m'étais impliquée dans les travaux de l'AFNOR.

*La commission d'ergonomie de l'AFNOR était présidée par Bernard Metz.*

Il était Président de la commission ergonomie. J'étais plus impliquée dans la Commission informatique qui avait ouvert un groupe aux ergonomes pour travailler justement sur les aspect IHM. Les collègues d'EDF, Lydia Faveaux, Annie Drouin étaient également très



impliquées. Il y avait également Jean-Claude Spérandio, Dominique Scapin, Karl Crochart, Marie-Christine Leport.

*En ce qui concerne l'enseignement, l'Université d'Orsay a-t-elle fait appel à vous ? Souvent les anciens élèves deviennent enseignants.*

Non, je ne sais plus pourquoi. J'étais en contact assez régulier avec James Richardson. Je pense que je manquais aussi de disponibilités et au moment où j'aurais pu le faire, j'étais à Nantes. Il n'y a pas eu de volonté de part et d'autre de ne pas le faire.

*Avez-vous encadré vous-même des DEA ?*

Non, pas directement. Une étudiante de Toulouse a fait sa thèse au SRTP mais elle arrivait quand je suis partie. Cela a été poursuivi par la personne qui a repris le service.

*À l'époque aviez-vous des contacts avec d'autres entreprises ?*

Principalement avec les grandes entreprises comme EDF, la SNCF, la RATP, nous avions beaucoup de problématiques communes et nous faisons beaucoup d'échange de documentations, de méthodologies.. Le problème de l'ergonome en entreprise, sauf s'il est dans une très grosse entreprise, c'est qu'il est seul.

(Extrait d'un entretien avec Michel Pottier du 14 février 2003.)