

Situation d'accueil... Évitez les écueils !

Guillaume LEENHARDT
Aline VAUDRAN
Ergonomes, AIST84

Contexte et origines

Au cours des dernières années, 10 à 30% des demandes en ergonomie dans les SSTI concernaient les banques d'accueil.

Constats :

- Postes d'accueil souvent inadaptés, tant dans leurs dimensions que dans leur définition organisationnelle,
- Intégration de l'ergonomie quasiment inexistante dans les projets de conception de nouvelles banques d'accueil,
- Peu ou pas de produits actuels répondant aux exigences du travail.

Objectif

- Amener des éléments de réponse peu présents dans la littérature et pouvoir agir le plus en amont possible.
- Souhait de travailler sur cette thématique avec les ergonomes du réseau PRESANSE.

=> Conception de guides pour les employeurs/concepteurs et pour les préventeurs

Les accueils



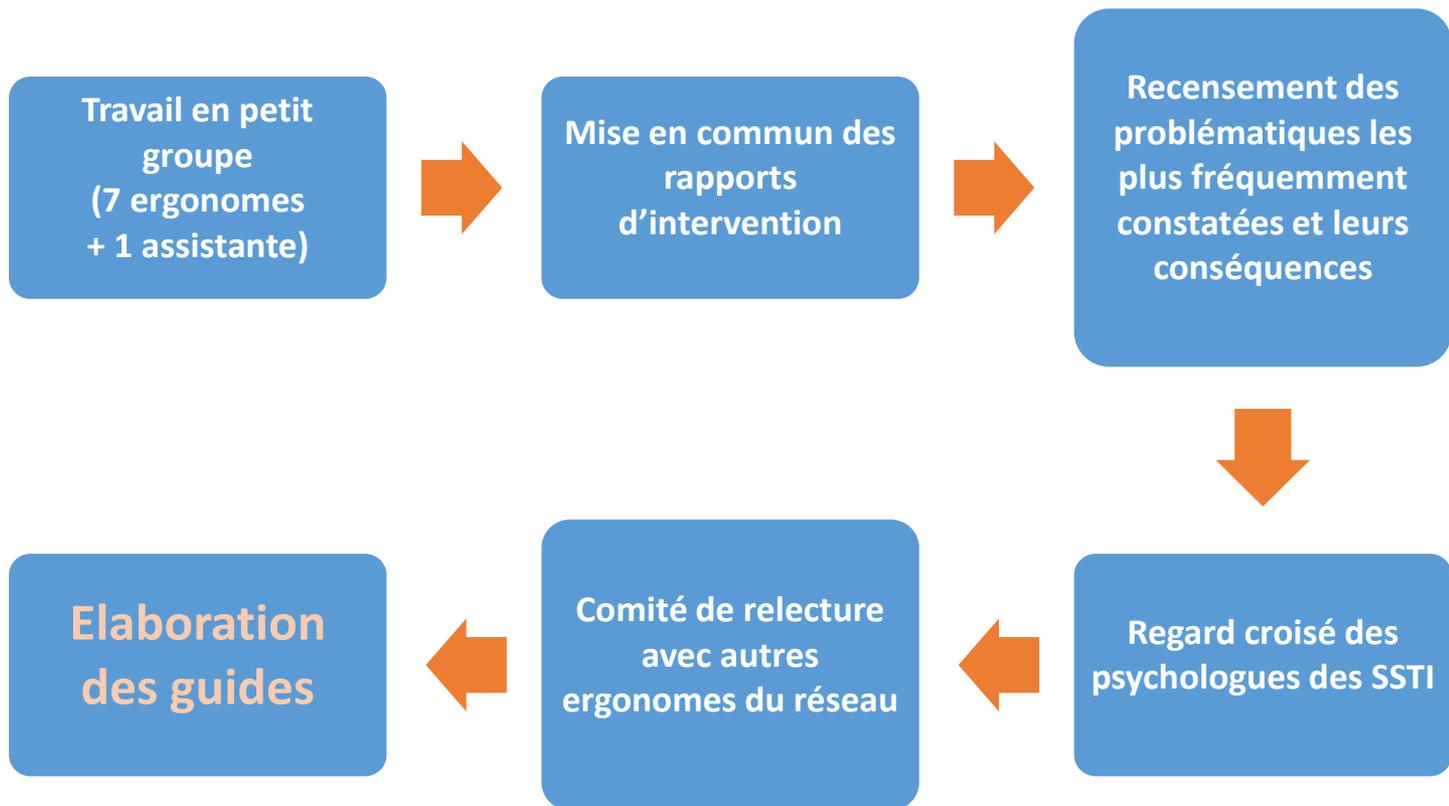
❖ Beaucoup de secteurs d'activité concernés :

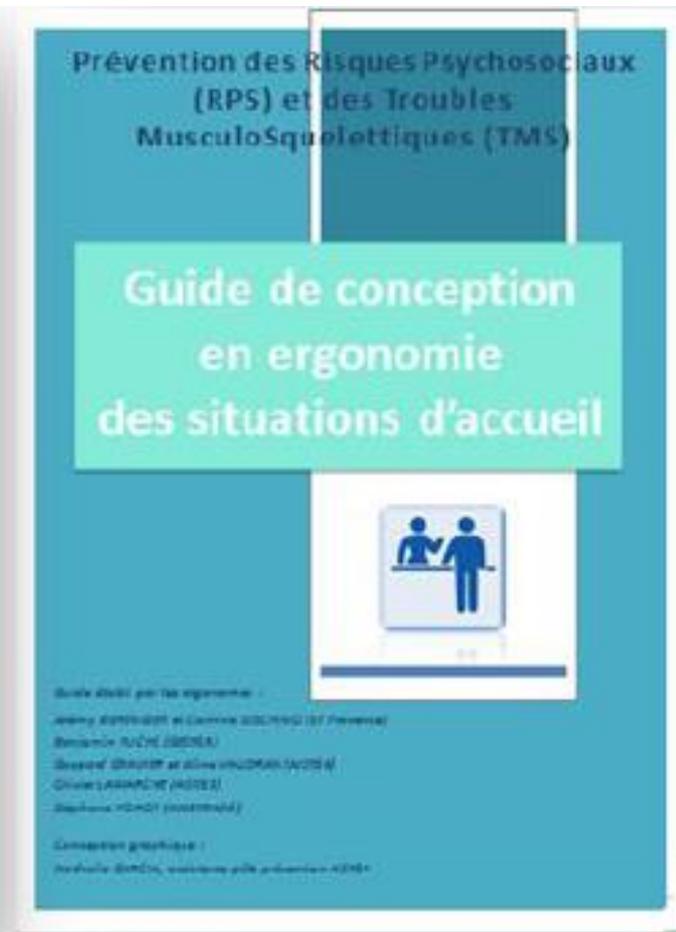
- Commerces
- Hôtellerie
- Sanitaire et social (clinique, hôpital, EHPAD, etc.)
- Associatif
- Collectivités / administrations
- Banques
- Industrie

❖ Multiplicité des tâches très souvent rencontrée



Etapes du projet





Communication



Diffusion des guides à différents niveaux

Niveau local

- En interne dans chaque SSTI de PACA
- Auprès des membres des équipes pluri
- Au cours des actions de terrain

Niveau national

- A plus de 70 responsables de service Prévention de SSTI en France

Web

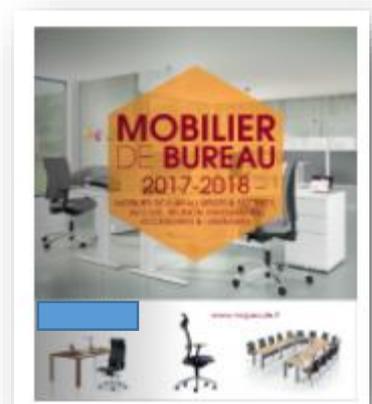
- Via quelques sites Internet de SSTI
- Sur *www.presanse.org*

Congrès

- Au congrès de la SELF 2016 Marseille

Et après ?

- Sensibilisation des maîtrises d'ouvrage, des maîtrises d'œuvre, des concepteurs et des fournisseurs
- Pouvoir modifier la représentation des postes d'accueil
- Intégrer des nouveaux standards de mobiliers dans les catalogues fournisseurs.



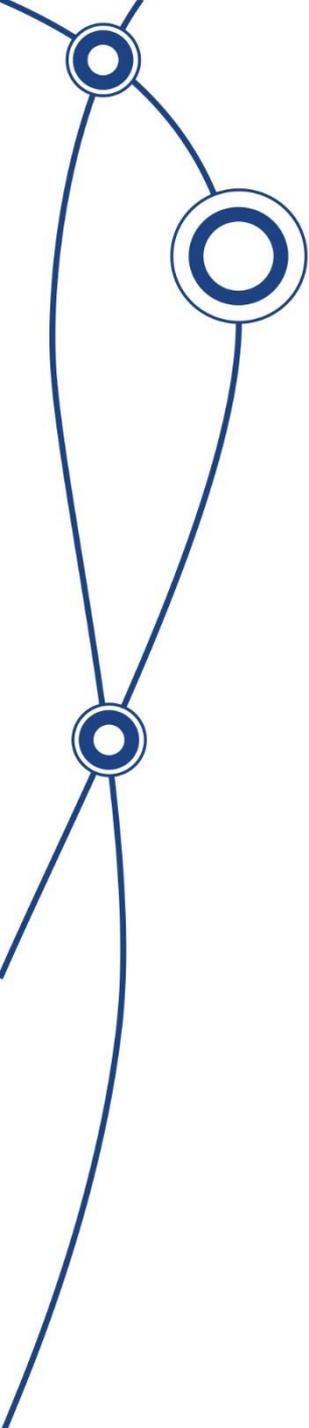
Avis d'un utilisateur du guide

- Points forts
- Points de vigilance

Points positifs du guide :

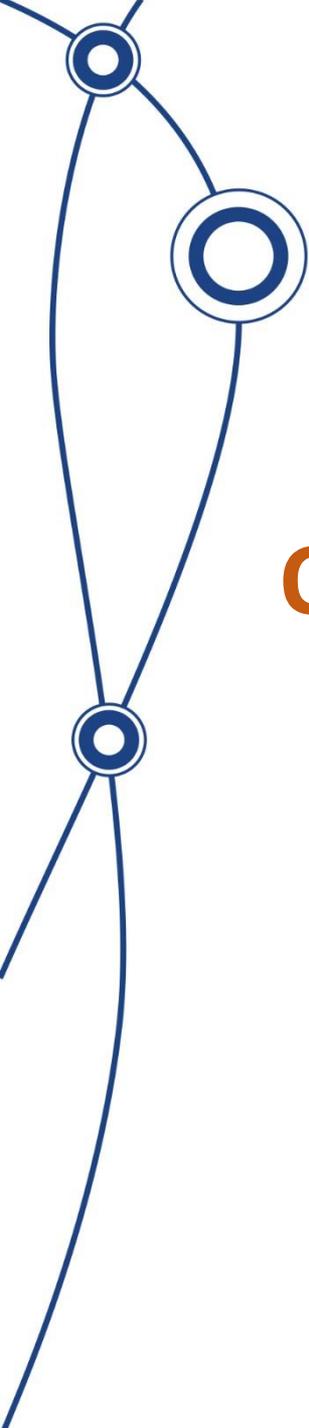


- ❖ Englobe l'ensemble des risques liés au travail d'accueil
> permet de ne rien oublier lors du diagnostic et lors de la rédaction du rapport d'intervention ;
- ❖ Prend en compte les différentes organisations des accueils ;
- ❖ Organisé de manière à réfléchir dans le bon sens :
 1. Répertorier les problématiques du postes, réaliser le diagnostic de la situation de travail (risques biomécaniques / organisationnelles / psychosociales)
 2. Comprendre l'activité > L'organisation du travail doit conditionner l'accueil
 - Définition des tâches
 - Mode normal / mode dégradé
 - Risques liés à la réception du public
 - Lien(s) hiérarchique(s)
 3. Concevoir le poste d'accueil en fonction des besoins et de l'activité
Mode d'accueil / Poste de travail / Accessibilité / Implantation / Etc.



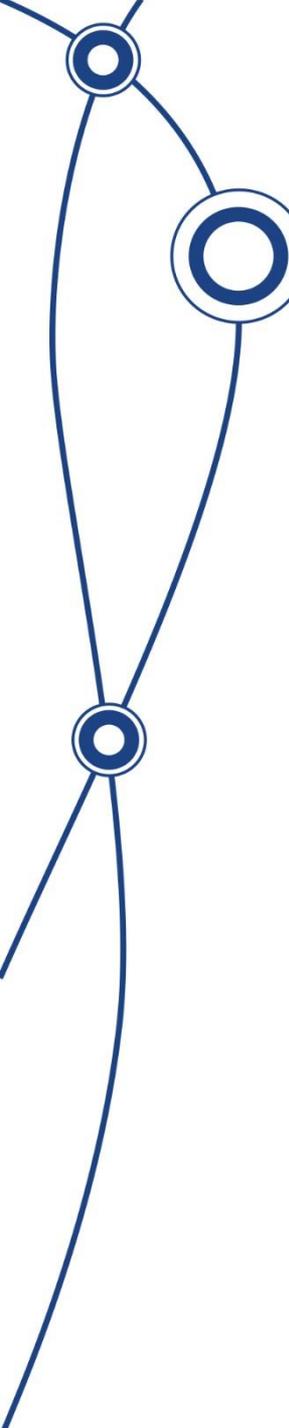
Points de vigilance:

- ❖ Chaque situation est différente : il est « difficile » d'avoir une banque standardisée.
- ❖ Trouver le meilleur des compromis en prenant en compte les locaux et l'organisation actuelle (contraintes spatiales, structurelles, multitâches, etc.)
- ❖ Malheureusement on intervient bien souvent en correction
- ❖ Essayer d'intégrer l'aménagement le plus en amont possible (lors de la conception de nouveaux locaux ou espaces de travail)
 - > penser à la banque d'accueil avant, ou en même temps, que la configuration du hall d'entrée et du bâtiment.
- ❖ Investissement conséquent car souvent du sur-mesure



Questions / réponses avec la salle, à propos du guide



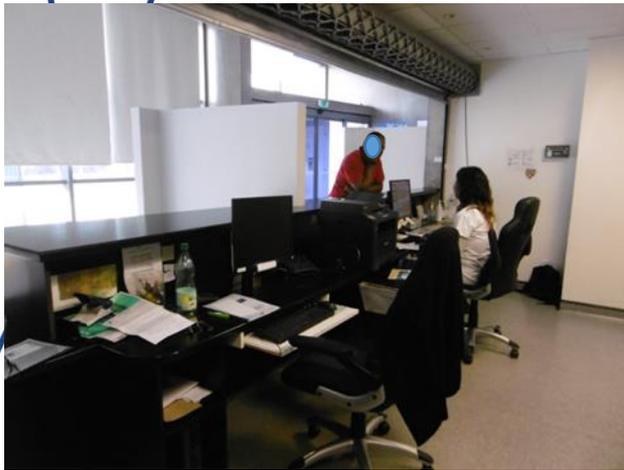
A decorative blue line on the left side of the slide, consisting of several curved segments and three circular nodes. The middle node is the largest and contains a white circle with a blue outline.

Quelques cas concrets

- Etudes de 2 maintiens en emploi
- Réaménagement d'une bibliothèque
- Accompagnement dans un projet de conception

Poste Accueil Service IRM

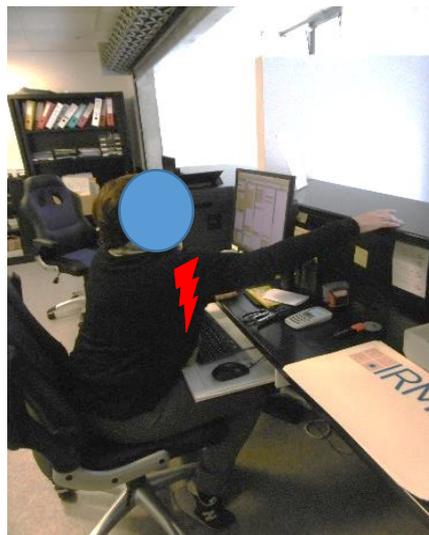
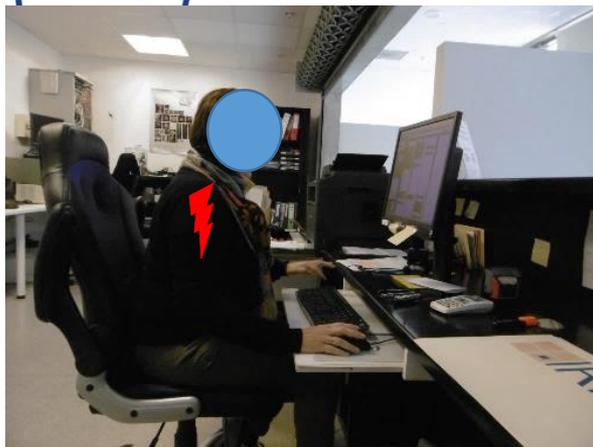
- Etude salariée RQTH, reprise après 1 ½ an arrêt maladie (opération à l'épaule)



- Banque d'accueil classique, avec comptoir haut
- Réception public debout
- Prise des documents très haute (plusieurs fois par patient)
- Gestion simultanée / interruption de tâches (téléphone, accueil physique, frappe de compte-rendu,...) en hausse
- Problème logiciel informatique
- Rangements hors des zones de confort
- Accueil face aux baies vitrées

-> *Risque de TMS, fatigue visuelle, fatigue mentale, ...*

Poste Accueil Service IRM



Propositions d'aménagement

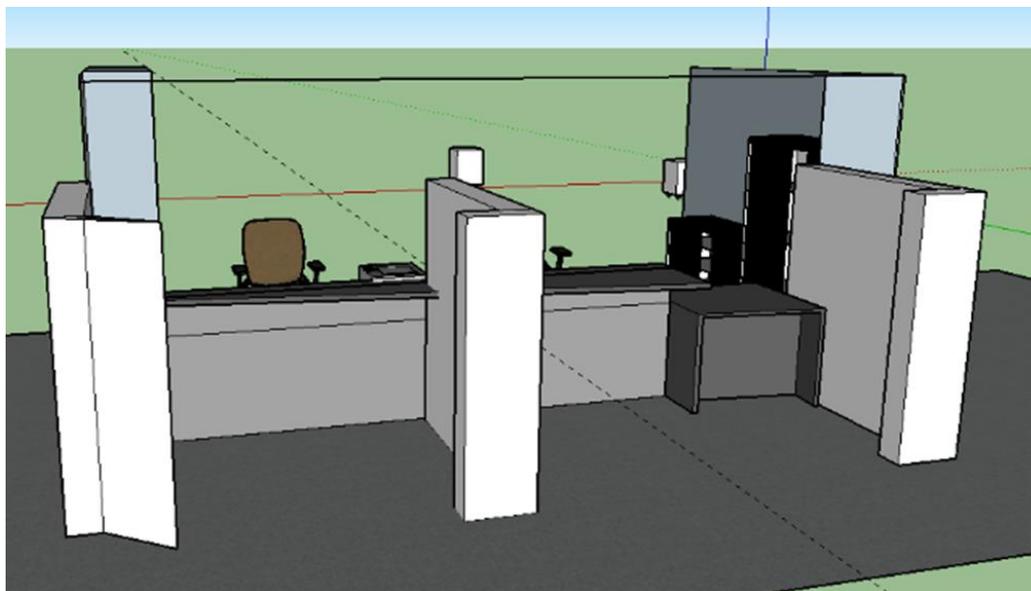


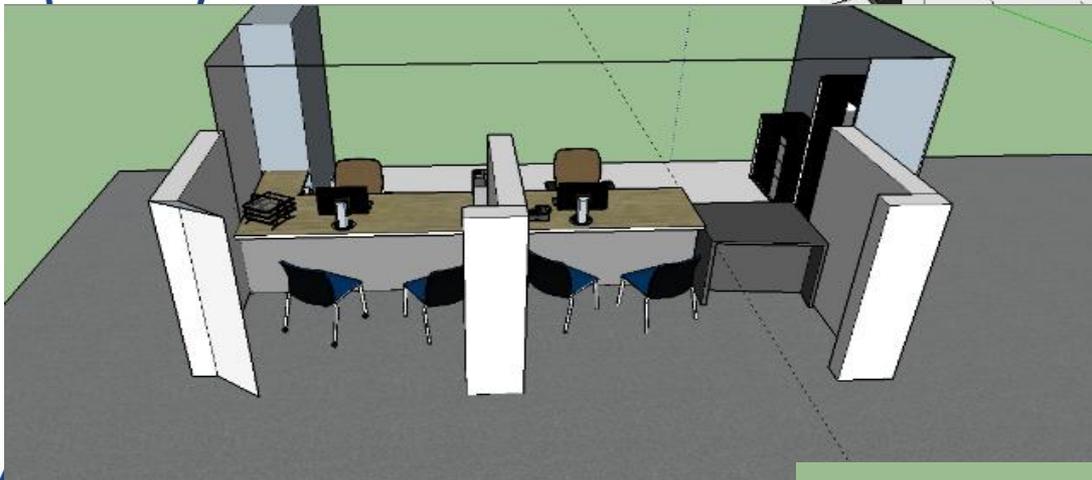
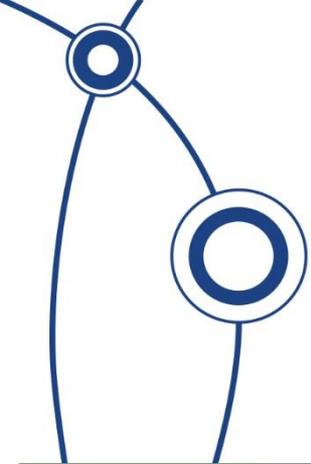
Techniques

- Agencer l'accueil avec configuration « opérateur assis/public assis »,
- Agrandir la profondeur du plan de travail
- Equiper d'un nouveau siège et repose-pieds
- Equiper d'un 2ème casque téléphonique
- Installer une souris verticale ou un rollermouse (à valider par l'opératrice).
- Installer une 2ème imprimante/photocopieur combiné ou non à proximité de la salariée.
- Voir avec un technicien pour étudier les solutions pour réguler la luminosité des vitrages
- Modifier l'emplacement des luminaires à tubes fluorescents

Organisationnels

- Mettre en place un message d'attente pour les appels téléphoniques
- Voir la possibilité d'un visuel du nombre d'appels en attente
- Voir avec un informaticien pour solutionner les incompatibilités du logiciel à dictée vocale





Poste accueil d'une entreprise Agroalimentaire



Demande du médecin :

« Etude d'un poste accueil-bureautique pour une salarié RQTH avec problèmes vertébraux, opérée 3 fois du dos:

- Problèmes de siège,
- Problème de froid par courants d'air (sas envisageable ?),
- Problème d'installation de 2 écrans...

Le problème devient urgent. une prise en charge SAMETH est possible. »

Poste de travail : un classique.... ☹️

Les tâches:

- Accueil téléphonique (environ 200/jours)
- Prise et saisie de commande reçues par fax
- Accueil physique de fournisseurs et commerciaux



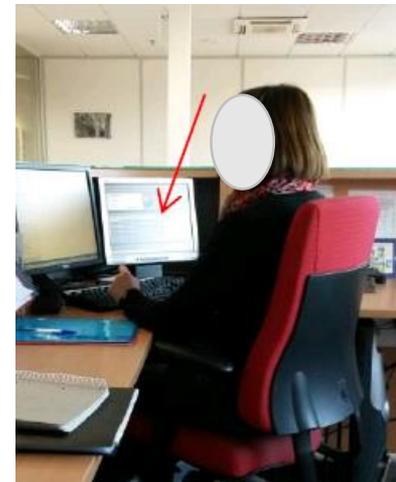
L' accueil



- Banque d'accueil arrondie en « L »;
- Siège présentant les principaux réglages ;
- 2 écrans d'ordinateur non réglables et positionnés sous la banque;
- 1 standard téléphonique + casque (prise au casque + écran ordinateur) ;
- 2 interphones
- Bouton ouvre porte } Sous le plan droit
- 2 repose pieds (partie informatique / partie papier);
- Fax à l'étage ;
- Salariée dos à une fenêtre.



Problématiques



Problématiques



- Action préalable sur l'écran pour décrocher les appels
 - Restreint les déplacements
 - Génère un stress (évaluation sur les appels perdus)
 - Risque de chute

- Posture assise prolongée pénible
 - besoin d'alterner position pour soulager son dos

- Allers et retours fréquents à l'étage pour récupérer les fax.

- Réception public debout / opérateurs assis ;

- Porte d'entrée située à l'arrière droit de l'opératrice ;

- Etc.

Propositions d'aménagement



Techniques

- Travailler sur la partie droite de la banque pour faciliter l'insertion des jambes / gagner de l'espace sur le plan de travail / rotation du poste vers l'entrée.
- Installer un plan de travail réglable en hauteur pour alterner la position assise et debout
- Équiper le poste d'un siège en assise surélevée pour réduire la contrainte visuelle lors de l'accueil du public (travailler assis à même hauteur)
- Repose pied sur toute la longueur du plan de travail
- Écrans réglables, identiques, côte à côte et perpendiculaires à la fenêtre
- Découper la tablette pour pouvoir reculer convenablement les écrans
- Stores à lamelles horizontales pour moduler la lumière
- Placer les interphones proches du poste informatique, sur le mur de droite
- Installer un bouton ouvre-porte sous le bureau

Propositions d'aménagement



Organisationnels

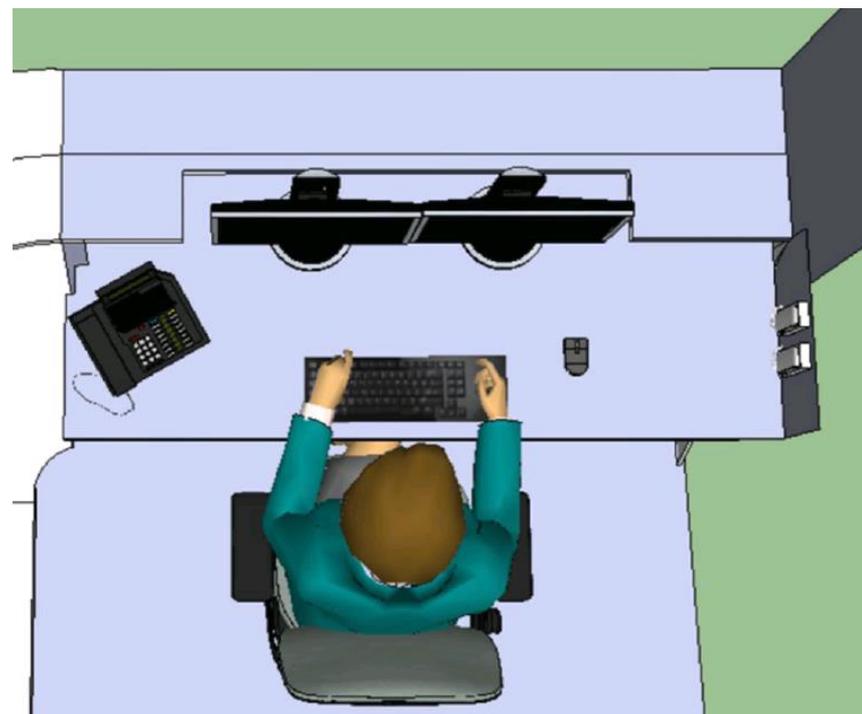
- Alternner position assise et position debout
- Voir avec le fabricant s'il est possible de décrocher la ligne téléphonique au casque sans avoir besoin de l'actionner à l'écran
 - plus grande liberté de mouvement
 - Moins de stress
- Garder l'espace de gauche pour le travail administratif
- Équiper l'accueil d'un fax

+ les recommandations de matériels divers (souris, repose document, etc.) et les bons réglages et positionnements

Propositions d'aménagement



Propositions d'aménagement

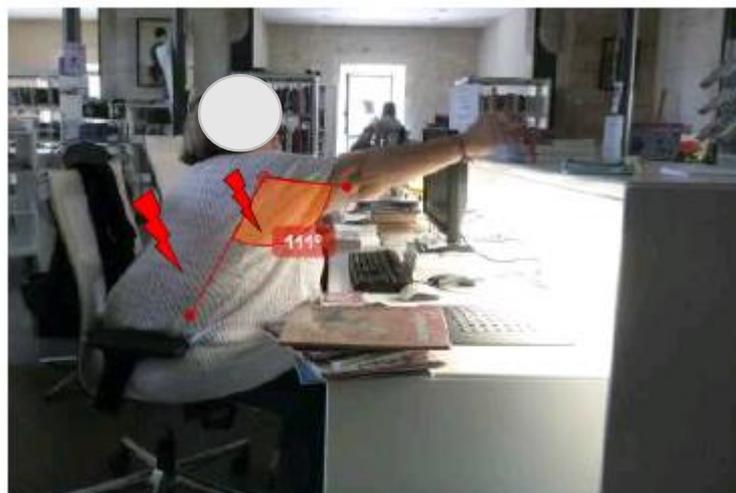
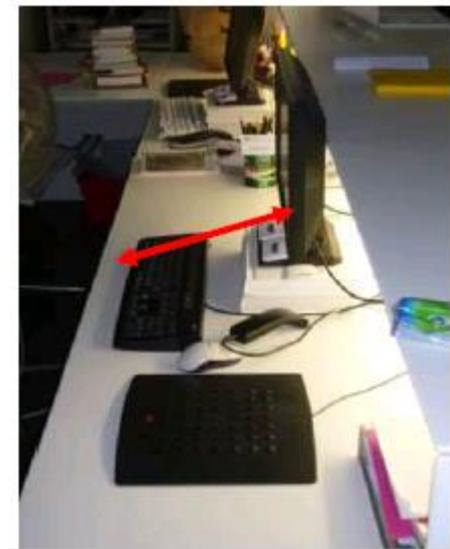
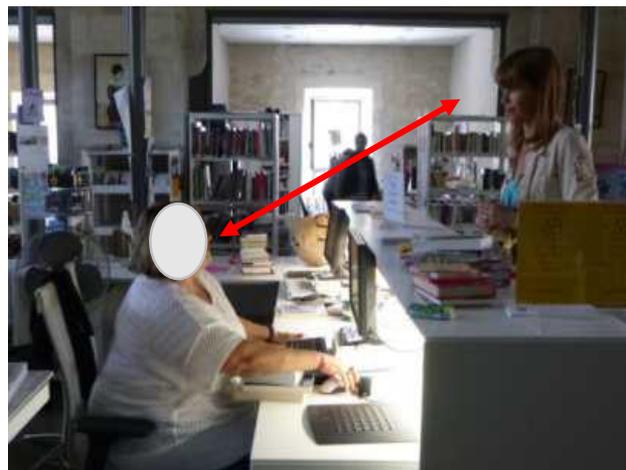


Postes d'accueil d'une médiathèque

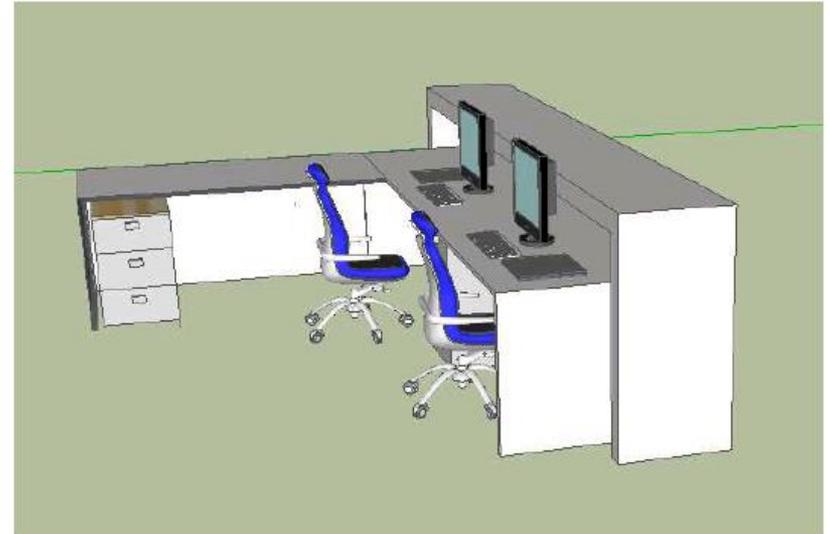


- **Problème de conception du meuble d'accueil**
 - *Risque de TMS épaules, nuque*
 - *Communication à niveau différent*
- **Mauvaise gestion des retours/emprunts des ouvrages**
 - *Pas d'identification pour le public, croisement des flux, risque d'erreurs*
- **Mauvaise visibilité de la part des usagers, impact sur l'image de la structure et du travail des agents**
 - *Manque de reconnaissance, image dégradée*
- **Sièges vétustes**

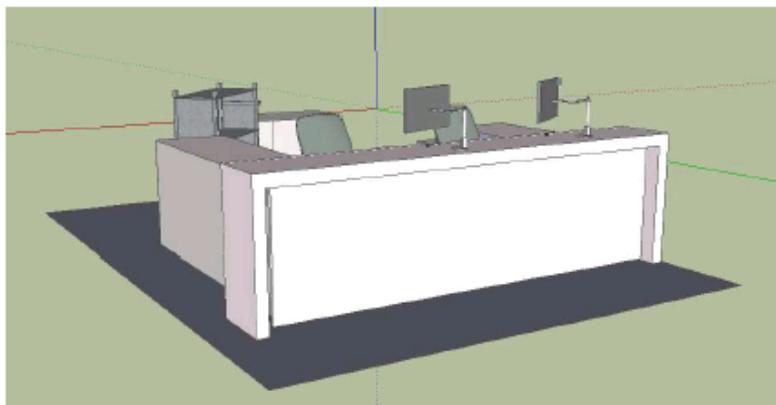
Quelques photos de contraintes



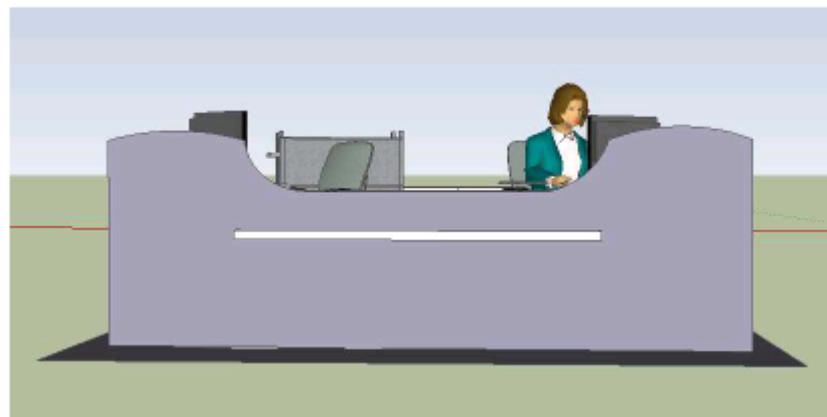
Situation au départ



Proposition de réaménagement



Sans changer de meuble



Avec nouveau meuble

Au final, après des mois de réflexion...

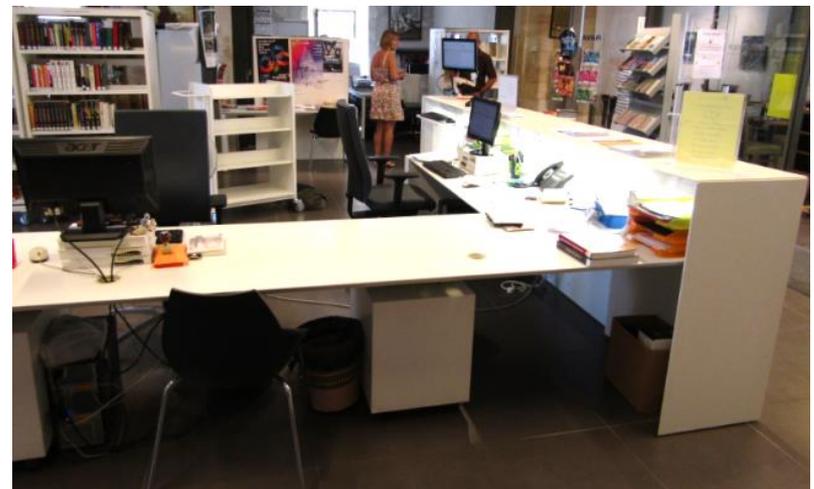
Création d'un poste « Retour des livres »

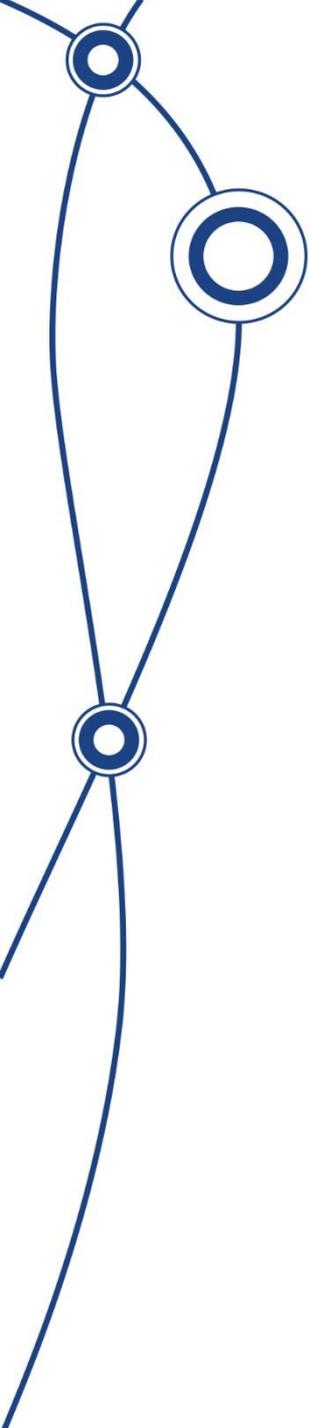


- Interaction rapide avec public
- Séparation des flux retour/emprunt
- Eloignement des postes de travail
- Poste en hauteur : alternance des postures assis/debout
- Ecran sur bras articulé : bien pour montrer les livres manquants aux clients
- Clavier / souris sur tiroir
- Douchette sans fil
- Antivols supprimés (limite postures)

Poste « Emprunts des livres »

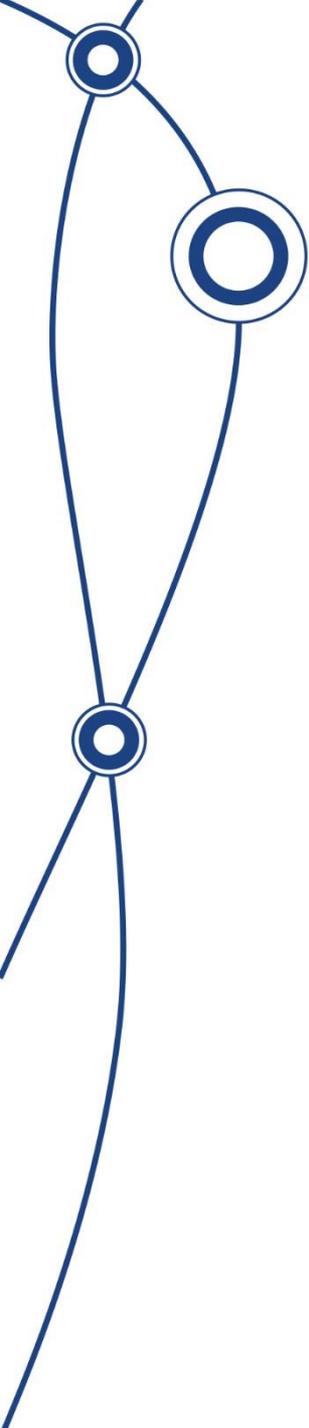
- Pas de changement du mobilier, juste un simple rotation du meuble à 90°
- Transaction avec public en position assise
- Plus grand espace de travail
- N'a plus la lumière de la porte d'entrée dans les yeux
- Sièges changés





Histoire de l'étude du poste
Accueil Clinique CAPI
d'Orange...

Ou « Comment passer d'une demande d'un médecin pour des conseils en achats de nouveaux sièges, à un accompagnement dans un projet de conception d'une nouvelle clinique et de son accueil ? »



**Merci pour
votre attention**