

Prévention des Risques Psychosociaux (RPS) et des Troubles MusculoSquelettiques (TMS)

REPÈRES

ERGONOMIQUES

DE CONCEPTION

DES POSTES D'ACCUEIL



**Guide employeur
et concepteur**

Accueil ... évitez les écueils !

Ce guide, à destination des employeurs et concepteurs, vise à vous aider dans votre projet de conception et/ou aménagement de vos postes d'accueil.

Il vous est proposé par les ergonomes du réseau régional des Services de Santé au Travail de PACA-CORSE (association PRESANSE) :

- **Corinne DISCHINO et Jérémy BERENGIER (ST Provence)**
- **Aline VAUDRAN et Gaspard GRAVIER (AIST84)**
- **Olivier LAMARCHE (AIST83)**
- **Stéphane POROT (AMETRA06)**
- **Benjamin FUCHS (GEST05)**

Conception graphique :

Nathalie GARCIA (assistante pôle prévention AIST84)

Les Enjeux

- ▶ Image de l'entreprise, accueil, clientèle
- ▶ Qualité de service, performance
- ▶ Sécurité des opérateurs
- ▶ Santé des opérateurs



Quelle que soit la demande :

- Projet de déménagement
- Réaménagement
- Amélioration des conditions de travail
- Accessibilité des personnes à mobilité réduite (PMR)
- Problème d'esthétique



ANALYSER les besoins à partir de l'existant ou sur le poste futur

DÉMARCHE PROJET à mettre en place

Identifier les problèmes existants en vue de les améliorer

Conserver les bons éléments en vue de les reproduire sur le futur poste

Associer les salariés et toutes personnes concernées par le projet

Associer votre service de santé au travail (médecin, ergonomes, psychologue du travail)



Favoriser la participation et l'adhésion des salariés dès l'initiation du projet

Etape 1

L' Activité

Avant toute démarche préalable, il est nécessaire de discuter des points fondamentaux avec vos collaborateurs pour définir les fonctions exactes du poste de travail et orienter les futurs choix de conception.



- ▶ Identification et priorisation des tâches
- ▶ Nécessité d'une présence permanente à l'accueil
- ▶ Tâches réalisées hors de la zone d'accueil
- ▶ Liens avec les autres services
- ▶ Nombre d'opérateurs au poste
- ▶ Gestion de l'attente du public (salle, file, ...)
- ▶ Confidentialité des échanges
- ▶ Nécessité d'un poste de pré-accueil (tri, orientation du public,...)
- ▶ Evaluation du risque d'agression (public difficile, travailleur isolé)
- ▶ Matériel nécessaire pour la réalisation des tâches

Définir l'implantation du poste dans le bâtiment

- Prévoir une surface suffisamment grande (10 m² par salarié) pour l'espace d'accueil (norme NF X35-102)
- Définir un espace dont la longueur du local est inférieure ou égale à 2 fois sa largeur
- Signaler visuellement la présence d'un accueil dès l'entrée principale de votre établissement (panneaux, fléchage, couleurs, marquage au sol, etc.)
- Prévoir un poste facilement identifiable pour l'ensemble des usagers
- Répondre aux exigences réglementaires pour l'accessibilité des personnes PMR (Cf. circulaire DGUHC 2007-53 du 30 novembre 2007).

Cas de figure

➤ Vous accueillez un flux important

- Prévoir un système de gestion du flux (tickets, salle d'attente, file d'attente, pré accueil,...)

➤ Vous avez une file d'attente du public

- Prévoir une zone de confidentialité

➤ Vous envisagez un pré-accueil

- Prévoir un espace suffisant pour permettre l'aménagement de cette zone sans nuire au bon déroulement des situations d'accueil

➤ Vous envisagez une salle d'attente

- Prévoir une surface suffisante et nécessaire pour accueillir le public souhaité

➤ Vous devez orienter/dispatcher du public

- Identifier le poste et le rendre visible immédiatement par le public entrant
- Situer le poste à proximité de l'accès principal du site
- Mettre en place une signalétique suffisamment opérante pour guider le public
- Envisager une rotation régulière de l'effectif sur ce poste (tâche monotone)

➤ Vous accueillez un public difficile

- Sécuriser l'accès au bâtiment (caméra, interphone,...)
- Prévoir une extraction du poste vers un lieu sécurisé
- Faciliter la communication avec des personnes ressources (bouton urgence, proximité, visibilité, ...)
- Gérer les flux d'accès au bâtiment

➤ Vous traitez des données confidentielles

- Isoler phoniquement le poste d'accueil de la salle d'attente, ou de toute autre activité adjacente, tout en conservant la visibilité (paroi vitrée, ...)

➤ Vous manipulez de l'argent

- Eviter le passage du public en arrière du poste
- Eviter d'exposer le plan de travail à la vue du public
- Prévoir la proximité physique d'un back office pour renouveler le fond de caisse ou un système semi automatisé de l'extraction des fonds (pneumatique)

➤ Vous rendez un service "social" aux personnes accueillies

- Privilégier une proximité entre le front et le back office (faciliter le recours à un collègue en cas de problème/agression)

Ambiances physiques

Thermique

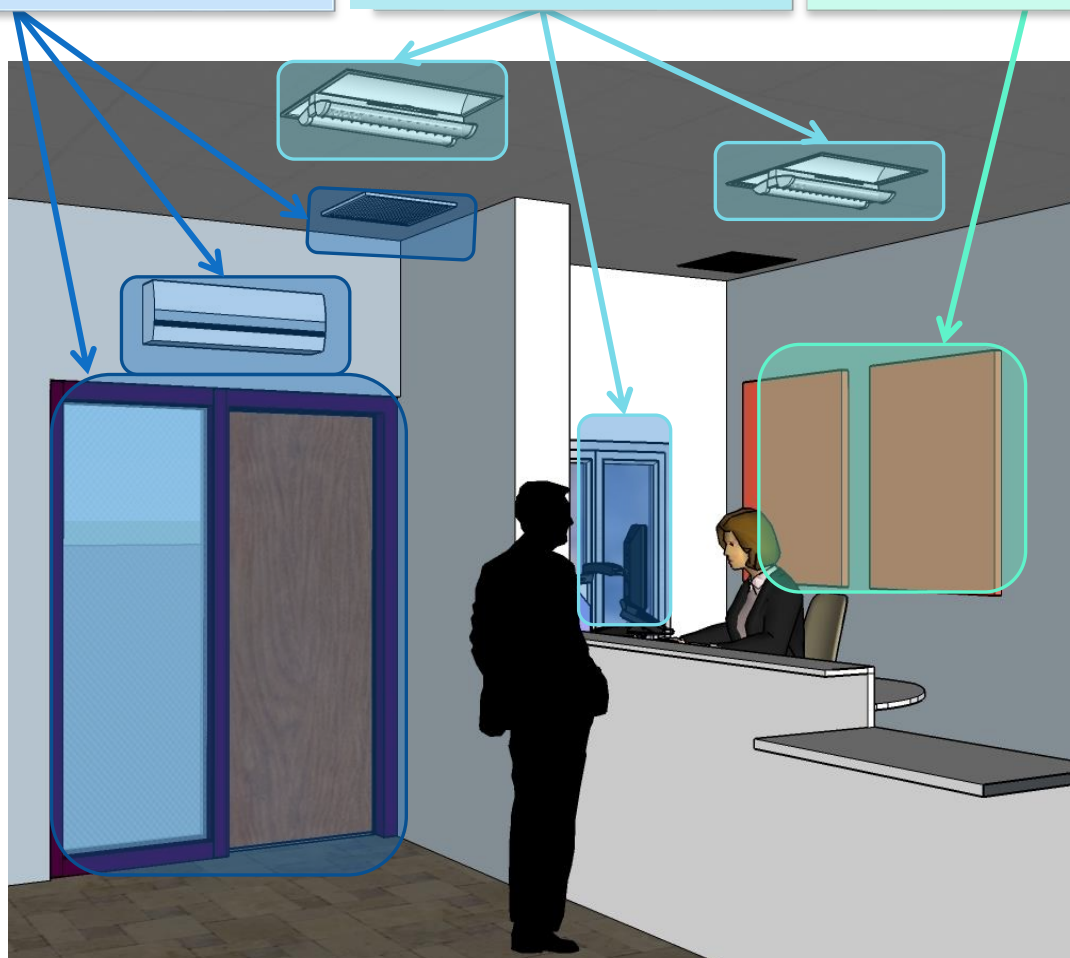
- Renouvellement de l'air : $25\text{m}^3/\text{h}$ et par personne (bouches d'aération)
- Température : Hiver 20-24°C / Eté 20-26°C
- Hygrométrie : 40-70 % d'humidité
- Limiter les courants d'air au maximum (portes, sas d'entrée)

Eclairage

- Privilégier la lumière naturelle
- Limiter les reflets et éblouissements
- Installer des lumières adaptées : IRC ≥ 80
- Avoir un éclairage homogène : 300 à 500 lux

Acoustique

- Préserver la confidentialité
- Éloigner et isoler les sources de bruit
- Traiter acoustiquement le local (panneau absorbant, etc.)
- Niveau sonore maximal de 55 dB(A) (norme NF X35-102)



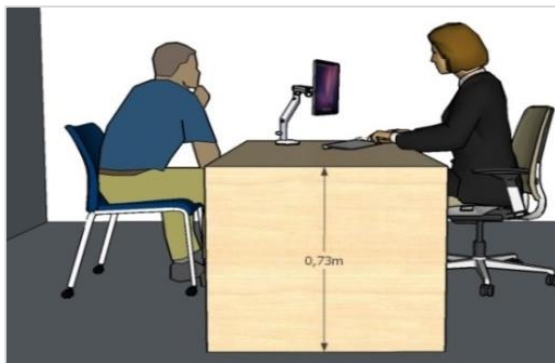
Questions à se poser pour déterminer la hauteur de travail

- Temps d'interaction salarié / public
- Déplacement du personnel requis pour la fonction
- Mobilité du public

➔ Cas n°1

- Temps d'interaction supérieur à 5min
- Pas de déplacement fréquent du personnel requis pour la fonction
- Nécessité de recevoir du public en position assise (accueil PMR fréquent, public âgé ou malade, ...)

PUBLIC ASSIS / OPERATEUR ASSIS

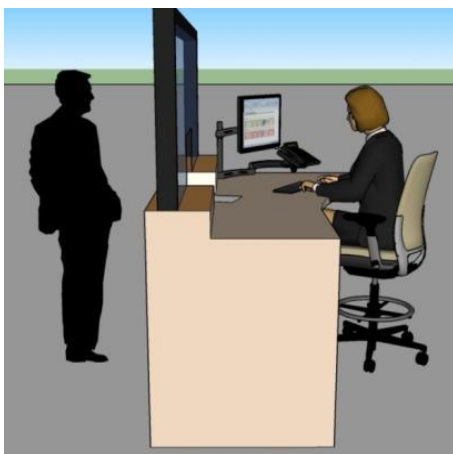


Repères conception	Remarques
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Hauteur 0,73 m (+/- 0,08 m) ✓ Prévoir voile de fond ou cache-jupe pour le meuble 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pas d'alternance des postures assis/debout pour l'opérateur

➔ Cas n°2

- Temps d'interaction inférieur à 5min
- Déplacement fréquent du personnel requis pour la fonction
- Possibilité de recevoir du public debout
- Recommandations d'alterner les postures assis/debout pour le personnel
- Nécessité d'avoir une conversation à même niveau entre opérateur et client

PUBLIC DEBOUT / OPERATEUR EN ASSISE SURÉLEVÉE



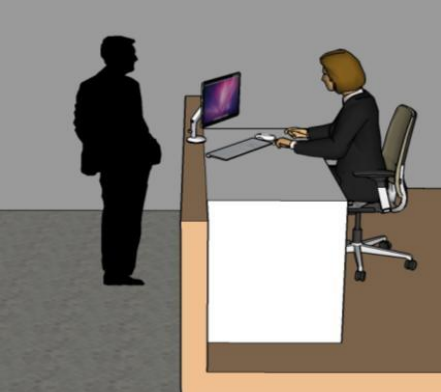
Repères conception	Remarques
<p>Si hauteur réglable (à privilégier et à valider avec les salariés) :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Entre 0,80 m et 1,20 m (Norme NF X35-104) <p>Si hauteur fixe :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mesure coude-sol (salarié debout) si 1 opérateur ✓ 0,95 m + / - 0,05 m si poste partagé 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Attention au type de siège (classique, assis/debout, selle), à la hauteur d'assise ▪ Adapter le piétement du siège au type de sol (patins, roulettes autobloquantes, etc.) ▪ Impliquer les salariés dans le choix et l'essai du siège

Etape 3 La Conception

➔ Cas n°3

- Temps d'interaction inférieur à 5min
- Possibilité de recevoir du public debout
- Restrictions médicales au travail debout
- Nécessité d'avoir une conversation à même niveau entre opérateur et client

PUBLIC DEBOUT / OPERATEUR ASSIS – POSTE SUR ESTRADE

	Repères conception	Remarques
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Hauteur estrade 0,20 m maximum ✓ Surface de l'estrade couvrant l'ensemble des tâches à réaliser (limiter les montées/descentes) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Attention à avoir une zone d'évolution autour de l'opérateur suffisamment grande (minimum 1,50 m derrière le bureau) ▪ Poste supplémentaire à prévoir pour accueillir les PMR



Configurations à éviter

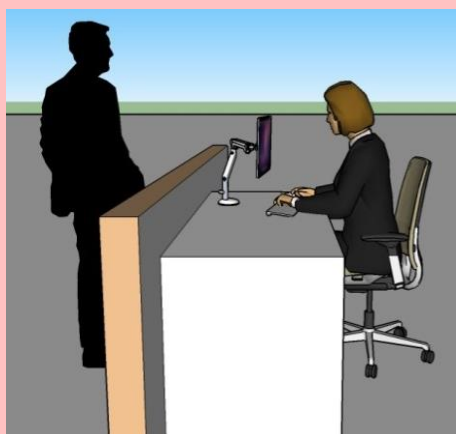
PUBLIC DEBOUT / OPERATEUR DEBOUT



Remarques

- La posture debout prolongée entraîne fatigue et douleurs rachidiennes.
- Mettre à disposition un siège assis/debout (le meuble doit permettre le passage des jambes sous le plan de travail).
- Mettre en place une organisation permettant l'alternance en position assise.

PUBLIC DEBOUT / OPERATEUR ASSIS



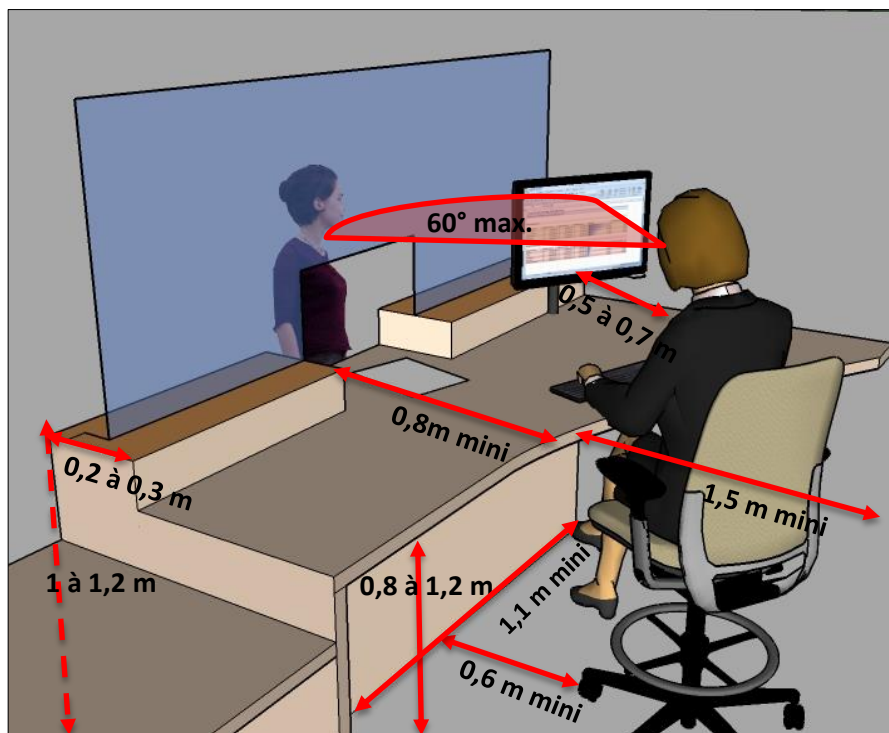
Remarques

- Sollicitation du cou (hyperextension).
- Conversation à un niveau différent (sentiment possible d'infériorité, exposition en cas d'agression).

Etape 3 La Conception

➔ Dans tous les cas

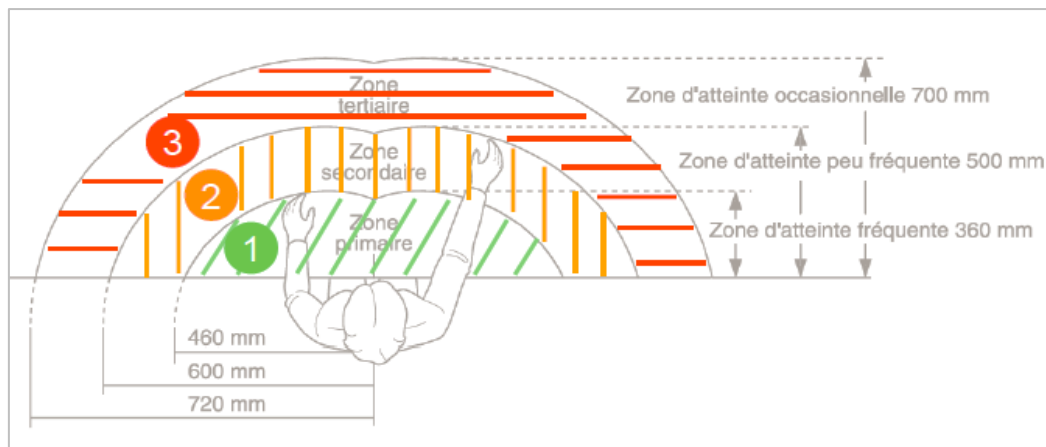
CONCEPTION



Repères de conception

- ✓ Profondeur bureau 0,80 m, longueur 1,10 m minimum
- ✓ Distance œil/écran : 0,50m - 0,70m
- ✓ Angle écran /public à 60°
- ✓ Espace minimum derrière le bureau de 1,50 m
- ✓ Emplacement des jambes : 0,60 m – 0,70 m min de profondeur et 1,10 m de largeur

ZONES D'ATTEINTES



Repères conception

- ✓ Organiser l'espace de travail en fonction des zones d'atteintes les plus fréquentes

ASPECT SECURITAIRE



Repères conception

- ✓ Réfléchir avec les salariés sur les risques possibles d'agression et mettre en place les moyens de prévention associés :
 - Vitre (avec hygiaphone, système micro-audio ou ouverture suffisante)
 - Profondeur du bureau minimum 0,80 m
 - Système d'appel d'urgence dans la zone d'atteinte de l'opérateur

CONFIDENTIALITE

Repères conception

- ✓ Selon le niveau requis :
 - Prévoir des filtres de confidentialité pour les écrans
 - Positionner l'écran hors de la vision du public
 - Mettre en place une zone de confidentialité (marquage au sol, guidage de la file d'attente, etc.)

ACCESSIBILITE



Repères conception

- ✓ Hauteur maximale de 0,80 m
- ✓ Partie inférieure d'au moins 0,30 m de profondeur, 0,60 m de largeur et 0,70 m de hauteur permettant le passage des pieds et des genoux d'une personne en fauteuil roulant
- ✓ Cf. circulaire DGUHC 2007-53 du 30 novembre 2007

Etape 4

Le Matériel

Vous trouverez ci-dessous une liste non exhaustive de matériel à préconiser dans les postes d'accueil :

Matériel	Exemples
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Siège hauteur standard ▪ Siège haut (avec repose-pied circulaire) 	
<ul style="list-style-type: none"> • Repose-pied : 2 hauteurs possibles selon choix du siège 	
<ul style="list-style-type: none"> • Support écran : réglable en hauteur, avec bras articulé, double-écran, avec écran public • Prévoir câbles électriques de longueur suffisante 	
<ul style="list-style-type: none"> • Clavier court avec pavé numérique séparé 	
<ul style="list-style-type: none"> • Souris verticale • Rollermouse 	
<ul style="list-style-type: none"> • Support avant-bras 	
<ul style="list-style-type: none"> • Support à unité centrale 	
<ul style="list-style-type: none"> • Porte-documents 	
<ul style="list-style-type: none"> • Casque téléphonique sans fil 	
<ul style="list-style-type: none"> • Luminaires : avec tubes fluorescents + grilles de défilement • Lampe d'appoint si nécessaire 	

CONTEXTE

Projet d'installation d'un nouveau poste d'accueil suite à une extension de la clinique CAPIO à Orange (84)

Exemple d'un cas



Les enjeux



Améliorer

- La qualité de l'accueil (confidentialité, orientation du public, etc.)
- Les conditions de travail des salariés



Mettre en conformité l'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite (PMR)

L'activité



Accueil en continu

- De 8h à 19h - 7/7 jours



Equipe de 6 salariés

- Poste tenu par 1 à 2 salarié(s)



Fréquentation

- 200 à 250 personnes accueillies par jour



Tâches à réaliser

- Accueil physique et téléphonique, enregistrement des patients, orientation du public vers les services, tâches administratives et photocopies fréquentes

Les contraintes



Contraintes posturales élevées

- Salarié assis / public debout
- Poste désaxé par rapport à l'entrée
- Profondeur insuffisante du plan de travail
- Douleurs au niveau du dos, cou et épaules



Problèmes de confidentialité

- Proximité de la salle d'attente



Gênes acoustiques pour les salariés



Ambiance thermique contraignante

- Courants d'air



Orientation du public

- Insatisfaisante

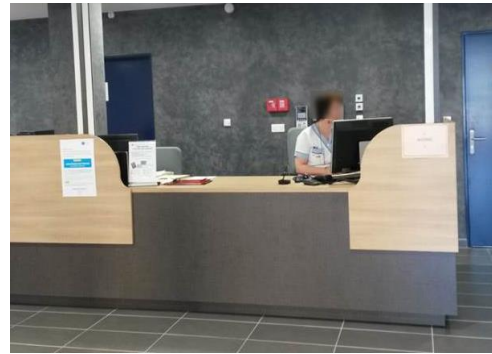


Déplacements importants

- Photocopies des documents des patients

Après l'analyse de l'activité du poste initial, une réflexion collective avec les salariés, l'architecte et la direction a été mise en place pour la conception du nouveau poste d'accueil.

NOUVEAU POSTE D'ACCUEIL



Implantation

- ➡ **Agrandissement de la zone de travail** du poste d'accueil
 - Passage de 5 m² à 10 m² par salarié
- ➡ **Amélioration de la visibilité** et diminution des contraintes posturales
 - Implantation du poste face à l'entrée
- ➡ **Facilitation de l'orientation des patients** vers l'accueil
 - Mise en place d'une signalétique adaptée y compris PMR (emplacement, fléchage, couleur, etc.)
- ➡ **Meilleure gestion de la confidentialité**
 - Implantation d'un espace d'attente suffisamment éloigné du poste d'accueil
- ➡ **Amélioration du confort thermique**
 - Installation d'un double sas
 - Eloignement du poste par rapport à l'entrée
- ➡ **Prise en compte de l'ambiance sonore**
 - Implantation de dalles à absorption phonique

Conception

- ➡ Le **temps d'interaction** étant inférieur à 5 minutes par patient et le public étant debout, il a été privilégié de concevoir un poste de travail d'une hauteur fixe (0,95 m) avec assise surélevée
- ➡ **Installation du photocopieur** à hauteur et à proximité des salariés
- ➡ Mise en place d'une **zone d'échange** des documents à hauteur du plan de travail
- ➡ **Création d'une zone** dans la banque d'accueil dédiée à l'accès PMR
- ➡ **Mise en place** d'un cache derrière l'écran
- ➡ **Ouverture** sur le plan de travail pour faire passer les câbles électriques

Achats

- ➡ **Ecran** placé sur bras articulé
- ➡ **Casque téléphonique** monaural sans fil
- ➡ **Siège** assise haute
- ➡ **Repose-pied** haut
- ➡ **Support** pour unité centrale fixé sous le plan de travail

Perspectives

- ➡ **Amélioration** de la gestion de la file d'attente à envisager en implantant un système de tickets
- ➡ Si nécessaire, **installation d'un marquage au sol** pour garantir une zone de confidentialité lors des échanges

Ce document, à destination des employeurs, synthétise les bonnes pratiques techniques et organisationnelles des postes d'accueil.

La conception s'envisage de manière participative en consultant les salariés concernés avant de mettre en œuvre le projet.

En tant que maître d'ouvrage, il est important de solliciter l'ensemble des ressources à votre disposition pour assurer la réussite et la pérennité du projet (ergonome, architecte, médecin du travail, fournisseur, concepteur, etc.).

Ce document étant généraliste, n'hésitez pas à contacter vos services de Santé au Travail, si vous souhaitez des conseils et un accompagnement spécifique à votre situation.

Décembre 2015



Santé au Travail - Provence

