

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

## Guide de conception en ergonomie des situations d'accueil



*Guide établi par les ergonomes :*

*Jérémy BERENGIER et Corinne DISCHINO (ST Provence)*

*Benjamin FUCHS (GEST05)*

*Gaspard GRAVIER et Aline VAUDRAN (AIST84)*

*Olivier LAMARCHE (AIST83)*

*Stéphane POROT (AMETRA06)*

*Conception graphique :*

*Nathalie GARCIA, assistante pôle prévention AIST84*

# SOMMAIRE

<b>1</b>	<b>Introduction.....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Les postes d'accueil.....</b>	<b>5</b>
2.1	Secteurs d'activités.....	5
2.2	Tâches.....	5
2.2.1	Accueil (tâche nécessitant une interaction avec le public) .....	5
2.2.2	Secrétariat (tâches administratives variées) .....	5
2.2.3	Autres .....	5
<b>3</b>	<b>Diagnostic des situations de travail.....</b>	<b>6</b>
3.1	Définitions .....	6
3.2	Problématiques et conséquences .....	6
3.2.1	Conception du poste, caractéristiques techniques et matérielles.....	7
3.2.2	Implantation du poste dans le bâtiment .....	10
3.2.3	Organisation du travail .....	12
3.2.4	Facteurs psychosociaux .....	14
<b>4</b>	<b>Principes d'aménagement .....</b>	<b>16</b>
4.1	Organisation du travail .....	16
4.1.1	Définition des tâches.....	16
4.1.2	Définition du poste .....	16
4.1.3	Remplacement du salarié.....	16
4.1.4	Partage entre plusieurs salariés .....	17
4.1.5	En cas d'agression .....	17
4.1.6	Isolement du salarié .....	17
4.2	Conception du poste .....	17
4.2.1	Hauteur du plan de travail.....	17
4.2.1.1	Public assis / opérateur assis.....	18
4.2.1.2	Public debout / opérateur en assise surélevée .....	18
4.2.1.3	Public debout / opérateur assis (poste sur estrade) .....	19
4.2.1.4	Public debout / opérateur debout .....	19
4.2.1.5	Public debout / opérateur assis.....	19
4.2.2	Conception du meuble (écran et zone d'échange) .....	20
4.2.3	Comptoir de réception .....	21

4.2.4	Aspect sécuritaire .....	22
4.2.5	Confidentialité des données à l'écran .....	22
4.2.6	Accessibilité par rapport aux différents handicaps .....	22
4.2.6.1	Ambiances Physiques de travail .....	23
4.2.6.2	Aménagements matériels .....	23
4.3	Implantation du poste .....	23
4.3.1	Notions élémentaires .....	23
4.3.2	Ambiances physiques .....	25
4.3.2.1	Confort thermique.....	25
4.3.2.2	Confort acoustique.....	25
4.3.2.3	Eclairage .....	26
4.3.3	Matériel .....	27
<b>5</b>	<b>Etude de cas .....</b>	<b>28</b>
5.1	Contexte .....	28
5.2	Conception du nouveau poste d'accueil .....	29
<b>6</b>	<b>Références documentaires .....</b>	<b>30</b>
<b>7</b>	<b>Conclusion .....</b>	<b>31</b>

# 1 Introduction

Au cours des dernières années, 10 à 30% des demandes, relayées par les médecins du travail parvenant aux ergonomes des Services de Santé au Travail interentreprises de Paca-Corse (association PRESANSE), concernaient des études de situations d'accueil.

L'analyse de l'activité a permis d'identifier des conséquences pour la santé des salariés (TMS, RPS) et pour l'entreprise (baisse de la performance, dégradation de la qualité de l'accueil, image de l'entreprise, etc.).

## L'ACCUEIL, poste clé

Première et dernière entité que le client/public voit de l'entreprise, il nécessite une position et une organisation bien déterminées dans sa relation avec les autres services, que ce soit sur le plan matériel comme fonctionnel (communication et proximités importantes) afin de connaître et maîtriser les informations.

## SA MISSION

Comporte une extrême variété de tâches, pouvant aller de la réception à la gestion administrative, en passant par de l'encaissement. Par conséquent, les tâches qui lui sont affectées ne sont pas toujours bien définies et peuvent être mal (re)connues. La fonction d'accueil peut aussi, dans certains cas, exiger une véritable polyvalence et inclure des tâches complémentaires habituellement confiées à d'autres métiers. La qualité du travail dépend de la situation dans laquelle le personnel est amené à exercer son activité.

## LE CONSTAT

Les postes d'accueil se révèlent fréquemment inadaptés, tant dans leurs dimensions que dans leur définition organisationnelle. Il est alors nécessaire de considérer la conception de la situation dans sa globalité. Cela permettra de définir le concept architectural du poste d'accueil en relation avec ses objectifs organisationnels et de résoudre au mieux l'équation délicate entre « pratique et esthétique ».

**C'est pourquoi nous avons souhaité élaborer ce guide à destination des préventeurs.**

**Un second document**

**« Repères ergonomiques de conception des postes d'accueil »  
a été établi pour conseiller les décideurs des entreprises et les concepteurs.**

## 2 Les postes d'accueil

Un poste d'accueil  
est un comptoir  
– ou table –  
destiné à recevoir  
du public

### 2.1 Secteurs d'activités

Ils se retrouvent dans plusieurs secteurs d'activités :

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

### 2.2 Tâches

Ces postes recouvrent de nombreuses tâches (liste non exhaustive) :

#### 2.2.1 Accueil (tâche nécessitant une interaction avec le public)

- Informer le public interne et externe
- Orienter vers d'autres services
- Echanger des documents et/ou du matériel avec le public
- Tenir un standard téléphonique (orientation des appels, prise des messages)
- Gérer les flux (entrées, sorties et attentes) et les moyens associés (interphonie, caméra de surveillance, bouton ouverture, registre)

#### 2.2.2 Secrétariat (tâches administratives variées)

- Réaliser des tâches administratives très diverses (papier ou informatique)
- Gérer les plannings (permanences, réservations,...)
- Traiter le courrier et les colis (trier, faire suivre, affranchir, ...)
- S'occuper des commandes
- Gérer la mise à disposition de l'information (panneau d'affichage, informations générales, brochures,...)
- Réaliser des tâches en lien avec la facturation et l'encaissement

#### 2.2.3 Autres

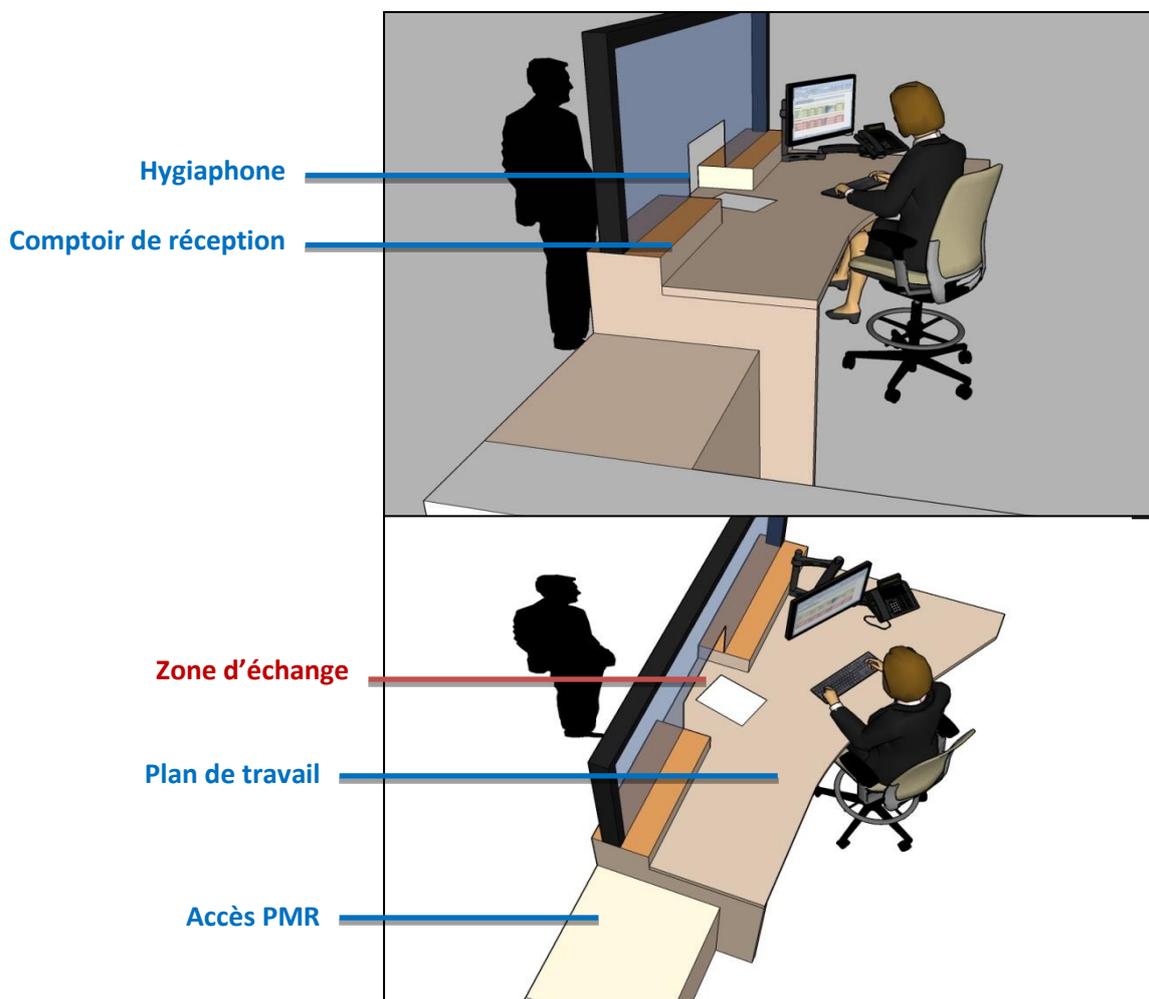
- Effectuer des rondes
- Mettre en service des alarmes
- Réaliser les visites d'établissement
- Assurer la communication avec les autres services

# 3 Diagnostic des situations de travail

## 3.1 Définitions

- Le **front office** représente la zone d'interaction avec le public
- Le **back office** désigne l'ensemble des activités de supports (contrôle, administration, etc.) et peut être séparé du front office

Les éléments composant un poste d'accueil sont repris, à titre d'exemple, dans les schémas ci-dessous :



## 3.2 Problématiques et conséquences

Le tableau ci-dessous présente les problématiques fréquemment rencontrées et leurs conséquences sur les postes d'accueil dans des secteurs d'activités variés.

### 3.2.1 Conception du poste, caractéristiques techniques et matérielles

Problématiques	Conséquences		
	Biomécaniques	Organisationnelles	Psychosociales
☞ <b>Salarié assis et public debout</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Position trop basse par rapport au public</li> <li>• Sollicitation au niveau du cou (hyper extension)</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentiment d'infériorité</li> <li>• Exposition en cas d'agression</li> </ul>
☞ <b>Banque trop haute</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elévation importante de l'épaule lors du passage de documents</li> <li>• Sollicitation du cou</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pas de visibilité entre le public et le salarié</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Travail empêché : perturbe la fonction d'accueil du public et le contact visuel avec les usagers</li> <li>• Problème de concentration associé</li> </ul>
☞ <b>Manque d'espace sous le plan de travail</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Postures contraignantes du tronc</li> <li>• Difficulté à maintenir une station assise adaptée</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impact possible sur l'image de l'entreprise</li> </ul>
☞ <b>Plan de travail trop étroit (manque de profondeur)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ecran et clavier désaxé : rotation du rachis, pas d'appui des avant-bras (sollicitation des épaules)</li> <li>• Fatigue visuelle (écran trop proche)</li> <li>• Risque biologique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Difficulté pour travailler sur des documents papiers</li> <li>• Risque pour la confidentialité des données physiques (écran, documents, etc.)</li> <li>• Peut faciliter la confidentialité lors des échanges</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proximité en cas d'agression (insécurité) ou de vol</li> <li>• Peur du risque de contamination</li> </ul>
☞ <b>Plan de travail trop profond</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zone d'échange public / agent trop éloignée</li> <li>• Flexion du tronc</li> <li>• Sollicitation des épaules</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problème de confidentialité</li> <li>• Elévation du niveau des voix (accentuée si environnement sonore bruyant)</li> <li>• Audibilité réduite</li> <li>• Permet de conserver une distance de sécurité avec le public</li> </ul>

**Problématiques**

	<b>Biomécaniques</b>	<b>Organisationnelles</b>	<b>Psychosociales</b>
☞ <b>Poste désaxé par rapport au public</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rotation du tronc et du cou</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confidentialité de l'information sur l'écran compromise</li> <li>• Alternance entre différents plans de travail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentiment d'indisponibilité et de manque d'intérêt perçu par le public</li> <li>• Augmentation possible de la tension du public</li> </ul>
☞ <b>Présence d'un hygiaphone</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Baisse possible de la qualité des échanges</li> <li>• Contraintes si réception des colis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensation d'enfermement</li> <li>• Conversation plus « froide » voire tendue</li> </ul>
☞ <b>Absence d'un hygiaphone</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Risque de contamination</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sécurité des agents compromise dans certaines situations</li> </ul>
☞ <b>Organes de commandes trop éloignés (bouton d'ouverture, ...)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sollicitations répétées au niveau du dos et des épaules</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interruption de tâches (possible)</li> <li>• Peut induire des déplacements pour le salarié</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Latence de réponse</li> <li>• Perte de temps possible</li> </ul>
☞ <b>Gestion de l'accueil téléphonique et physique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sollicitations posturales au niveau des membres supérieurs et du cou</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Difficile à concilier</li> <li>• Tâches interrompues et gestion des priorités</li> <li>• Charge de travail supplémentaire</li> <li>• Mauvaise orientation et nature des appels entrants incongrus -&gt; perte de temps et interruption de tâches (augmentation de la fréquence des appels)</li> <li>• Conflit entre le manque de définition du poste et la priorisation nécessaire des tâches</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problème de confidentialité entre l'accueil public et l'appel téléphonique</li> <li>• Sollicitation importante avec la gestion des appels en interne</li> <li>• Charge mentale élevée quand traitement de tâches avec niveau différent de complexité et de traitement de l'information.</li> </ul>
☞ <b>Inadéquation des rangements par rapport à l'activité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sollicitations posturales contraignantes si hors d'atteinte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encombrement de la zone de travail</li> <li>• Stockage sauvage</li> <li>• Interruption de tâches</li> <li>• Perte d'informations et de temps</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conflits interpersonnels si rangements en nombre insuffisant</li> </ul>

Problématiques	Biomécaniques	Organisationnelles	Psychosociales
<p>☞ Proximité de plusieurs postes de travail (activités similaires / différentes)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuisance sonore possible liée à la co-activité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perturbation dans l'exécution des tâches</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impact négatif sur la qualité de l'accueil</li> </ul>
<p>☞ Eloignement de plusieurs postes de travail (activités similaires)</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manque d'échanges, d'entraide, de réactivité</li> <li>• Travail collaboratif plus difficile</li> <li>• Sentiment d'isolement</li> </ul>
<p>☞ Limitation des branchements et connectiques</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contraintes posturales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manque de flexibilité dans l'agencement du poste</li> <li>• Complexification des tâches (temps, ...)</li> </ul>	
<p>☞ Accès PMR inexistant</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Postures contraignantes pour accueillir la personne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tâches supplémentaires pour gérer l'accès et prendre en charge le public</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communication difficile</li> <li>• Conflits de valeurs</li> <li>• Eloignement possible de son poste avec risque de vol</li> <li>• Conflit éthique envers l'entreprise</li> <li>• Tension possible du public handicapé (si ressent un manque de considération à son égard)</li> </ul>

## 3.2.2 Implantation du poste dans le bâtiment

### Conséquences

#### Problématiques

#### Biomécaniques

#### Organisationnelles

#### Psychosociales

- ☞ Manque de visibilité du poste
- ☞ Manque de signalétique du poste

- Postures pénibles pour voir et se faire voir par le public

- Perturbation des services alentours par le public mal orienté

- Vigilance pour surveiller le public entrant
- Tensions possibles entre les différents services
- Sentiment de dévalorisation/dépréciation si remarques des collègues
- Tension du public avant même d'avoir débuté la conversation avec le salarié

- ☞ Circulation du public derrière ou à proximité du poste
- ☞ Espace restreint

- Gêne physique possible
- Risque de heurt dans les espaces exigus

- Confidentialité non préservée
- Perturbation des communications

- Manque de confidentialité ressentie
- Manque de reconnaissance du travailleur et de sa profession.
- Manque de protection en cas de public potentiellement agressif d'où sentiment de peur
- Accentuation de la charge mentale liée au passage de personnes à proximité

- ☞ Implantation du poste par rapport aux ouvrants (fenêtres) et aux éclairages artificiels

- Eblouissement possible du public ou de l'opérateur
- Impact sur les postures de l'opérateur et sur l'agencement du poste
- Hétérogénéité des ambiances lumineuses entre l'accueil et les zones périphériques (fatigue visuelle ...)
- Conflit entre l'esthétique et la qualité de l'éclairage au poste

- Fatigue, variabilité de l'humeur

## Problématiques

	Biomécaniques	Organisationnelles	Psychosociales
☞ <b>Ambiance thermique : courants d'air</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inconfort, froid ressenti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Présence de courants d'air incompatible avec la présence de prospectus dans le hall d'accueil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Impact possible sur la convivialité de l'accueil</li> </ul>
☞ <b>Ambiance thermique : espaces confinés</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Taux de renouvellement d'air pas toujours suffisant</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Impact possible sur la convivialité de l'accueil</li> </ul>
☞ <b>Ambiance sonore : mauvaise acoustique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Phénomène de réverbération acoustique si matériaux inadaptés</li> <li>Augmentation du niveau sonore</li> <li>Fatigue auditive</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Remise en question de la confidentialité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Problème de concentration car gêne au niveau de la communication et du travail général</li> </ul>
☞ <b>Mauvaise gestion de l'attente, pas ou peu de guidage du flux</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Surcharge possible d'activité si absence d'un système de guidage du flux (bornes à tickets, ...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Favorise les conflits</li> <li>Impact sur la qualité du service rendu (problème d'équité de traitement du public)</li> <li>Difficulté pour communiquer avec le client si file d'attente conséquente et sous tension</li> </ul>
☞ <b>Proximité du poste avec une zone/salle d'attente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nuisances sonores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interruptions des tâches fréquentes par une sollicitation intempestive du public</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Impact possible sur la confidentialité des conversations et du travail</li> <li>Déconcentration, risque d'erreurs</li> </ul>
☞ <b>Eloignement de la zone d'attente par rapport au poste</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Pas de suivi de l'attente du public</li> <li>Mise en œuvre plus difficile des différentes étapes de la prise en charge</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Impact possible sur la qualité de l'accueil</li> </ul>

Avant de concevoir ou transformer votre poste d'accueil, il est important de tenir compte des éléments suivants

### 3.2.3 Organisation du travail

Problématiques	Conséquences		
	Biomécaniques	Organisationnelles	Psychosociales
☞ Partage du poste par plusieurs agents	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inconfort possible si poste inadapté aux morphologies parfois très différentes des agents</li> </ul>		
☞ Multiplicité des tâches		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demandes variables formulées par des publics hétérogènes</li> <li>• Sollicitations fréquentes et imprévisibles, interruptions fréquentes des tâches</li> <li>• Difficultés à prioriser les tâches</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Charge mentale due aux différents niveaux de traitement d'information</li> <li>• Difficultés de concentration et d'attention</li> </ul>
☞ Manque de clarté dans la définition des tâches		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pas de définition précise des tâches à remplir, glissement de tâches</li> <li>• Récupération des tâches exceptionnelles, non définies ou non affectées</li> <li>• Perte de temps, travail réalisé dans l'urgence</li> <li>• Salarié parfois sollicité par la hiérarchie/collègues pour réaliser des tâches hors cadre (cf. glissement de tâches) pouvant générer des injonctions paradoxales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manque de reconnaissance du travailleur et du travail accompli (écart prescrit-réel).</li> <li>• Sentiment possible de dévalorisation et dépréciation</li> </ul>

Problématiques

Biomécaniques

Organisationnelles

Psychosociales

☞ Lien avec la hiérarchie

- Rattachement du poste d'accueil parfois mal défini et souvent négligé (représentation/appartenance ? qui s'occupe de remontées des problèmes ? qui manage ? qui régule ? qui soutient ?...)
- Manque de temps de régulation avec la hiérarchie (empêche de régler les éventuelles problématiques et d'exprimer/d'échanger sur son point de vue)

☞ Contraintes horaires (isolement du salarié, travail de nuit)

- Impossibilité de prendre une pause momentanée (pas d'organisation du remplacement et de la continuité du service)

- Absence de soutien et de protection en cas de tension avec le public, problème d'insécurité
- Monotonie, ennui possible
- Polyvalence pas toujours prise en compte et/ou reconnue

### 3.2.4 Facteurs psychosociaux

Conséquences			
Problématiques	Biomécaniques	Organisationnelles	Psychosociales
<p>☞ Confrontation à l'agressivité ou souffrance des usagers</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salariés face à des exigences émotionnelles, mais avec un "devoir de réserve"</li> <li>• Si peur, possibilité de donner des réponses inadaptées entraînant une augmentation de l'agressivité</li> <li>• Possibilité de développer stress post-traumatique selon le niveau d'agressivité physique</li> <li>• Sentiment d'humiliation</li> <li>• Conflit de valeur</li> <li>• Qualité empêchée</li> <li>• Manque fréquent de formation à la gestion de l'agressivité du public / gestion des conflits</li> </ul>
<p>☞ Manque de soutien dans le collectif</p> <p>☞ Absence d'appartenance à un collectif</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentiment que les faits vécus sont minimisés ou banalisés, contribuant à renforcer le sentiment d'impuissance</li> <li>• Peut-être lié à un manque de connaissance et de lisibilité dans les rôles de chacun</li> <li>• Au final, attitude de retrait du salarié type désengagement</li> </ul>

## Problématiques

### Biomécaniques

### Organisationnelles

### Psychosociales

☞ Absence de procédure, procédures inadaptées ou méconnues en cas d'agression

- Consignes souvent perçues comme inappropriées : « *Ne faites rien et appelez la Police* ».
- Responsabilités insuffisamment établies auprès du personnel
- Intervention tardive des collègues
- Traitement du public agressif peut être réalisé par des personnes ressources
- Les « agressifs » sont reçus en priorité, provoquant un problème de valeur chez le salarié agressé.

- Pas de retrait instantané, énervement accru,
- Représailles
- Possible bâclage de l'accueil pour éviter la montée en tension du public agressif

# 4 Principes d'aménagement

**L'organisation du travail doit conditionner votre projet de conception.  
Une étude des tâches et de l'activité réelle de(s) opérateur(s) est indispensable  
pour adapter au mieux les situations de travail à l'accueil.**

## 4.1 Organisation du travail

### 4.1.1 Définition des tâches

- ➔ Définir clairement les objectifs et les enjeux de l'accueil.
- ➔ Préciser les tâches prescrites, qualitativement et quantitativement et les reprendre dans la fiche de poste.
- ➔ Définir les niveaux de priorités des tâches à effectuer : accueil téléphonique, accueil physique, tâches administratives.
- ➔ Estimer la charge réelle de travail pour évaluer l'impact d'ajouts de tâches annexes supplémentaires.
- ➔ Adapter la charge de travail en fonction des fluctuations saisonnières : rentrée scolaire, périodes de fêtes, épidémie, vacances, etc.
- ➔ Permettre aux salariés de réaliser les tâches nécessitant de la concentration sur des plages horaires définies et dans un bureau annexe (limiter les interruptions de tâches et les risques d'erreur).

### 4.1.2 Définition du poste

- ➔ Situer le poste d'accueil dans l'organigramme, et bien identifier le rattachement hiérarchique.
- ➔ Eviter la répartition des tâches d'encadrement sur plusieurs managers, notamment dans le cadre d'un lien fonctionnel de l'accueil avec plusieurs services.
- ➔ Organiser régulièrement des temps d'échange avec les collègues de l'équipe et le supérieur hiérarchique pour pouvoir remonter les dysfonctionnements éventuels, exprimer et échanger sur les points de vue et travailler collectivement sur des pistes de solutions.

### 4.1.3 Remplacement du salarié

- ➔ Former en amont les remplaçants.
- ➔ Organiser le remplacement du salarié (temps de pause, absence, etc.), afin d'assurer la continuité du service.
- ➔ A défaut, pendant les courtes absences du salarié (sanitaires, ...), mettre en place une gestion des flux des personnes (ex : panneau, sonnette, salle d'attente, etc.).

#### 4.1.4 Partage entre plusieurs salariés

- ➔ Prévoir un temps d'échange pour la transmission des consignes et la concertation.

#### 4.1.5 En cas d'agression

- ➔ Définir des consignes claires et appropriées à appliquer lors de situations d'agression : qui, comment et à quel moment appeler.
- ➔ Rédiger des consignes à appliquer pour le salarié après agression (remplacement, soins, plaintes).
- ➔ Mettre en place un temps de débriefing post-agression et proposer un accompagnement psychologique (cellule d'écoute, psychologue, etc.).
- ➔ Former le/les salariés de l'accueil à la gestion des conflits et à la prise en charge d'un comportement violent.

#### 4.1.6 Isolement du salarié

- ➔ Mettre en place une organisation pour limiter les risques liés au travail isolé (ronde, téléphone, etc.).
- ➔ Possibilité de mettre à disposition du salarié des dispositifs d'alarme ou de protection de travailleur isolé.

## 4.2 Conception du poste

Chaque situation étant spécifique, les mobiliers disponibles en catalogue ne répondent pas toujours à vos besoins.

Il est nécessaire de mener une réflexion collective avant toute modification ou achat de matériel.

#### 4.2.1 Hauteur du plan de travail

Il faut privilégier la mise en place d'un matériel réglable en hauteur, électriquement, cela permet d'adapter le poste à un maximum d'opérateurs et de situations de travail.

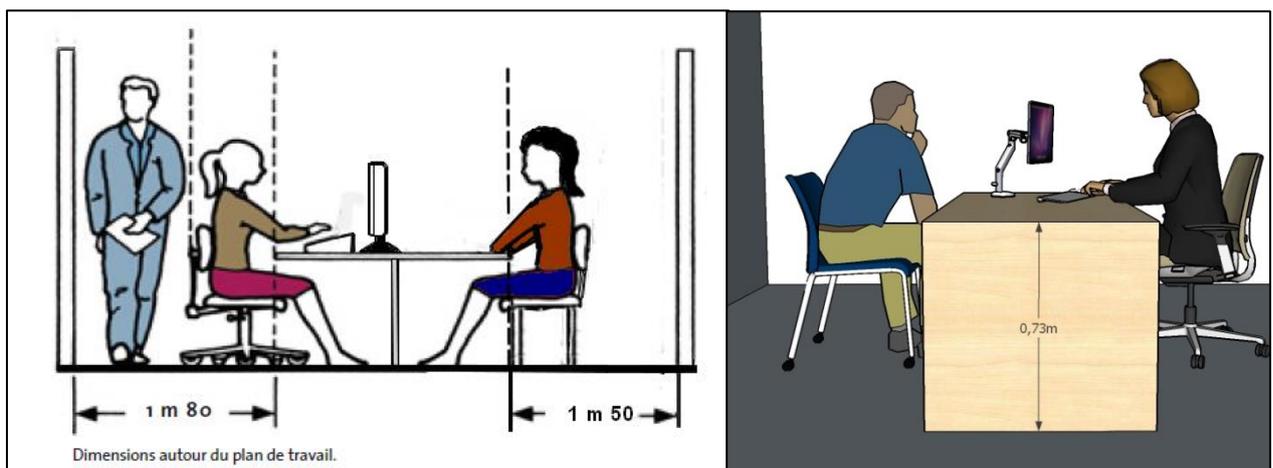
Se détermine en fonction des postures dans lesquelles le public et le personnel évoluent

- Public assis / opérateur assis
- Public debout / opérateur en assise surélevée
- Public debout / opérateur assis (estrade)

### 4.2.1.1 Public assis / opérateur assis

- 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, ...)

- Installer un plan de travail situé à une hauteur de 0,73m + ou - 0,08m
- Prévoir une zone d'accès et d'évolution suffisante de part et d'autre du plan de travail
- Prévoir voile de fond ou cache-jupe pour le meuble.



### 4.2.1.2 Public debout / opérateur en assise surélevée

- Temps d'interaction supérieur 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

#### ☞ Poste réglable en hauteur

- Installer un plan de travail réglable entre 0,80m et 1m20 (recommandation Norme NF X35-104).

#### ☞ Poste à hauteur fixe

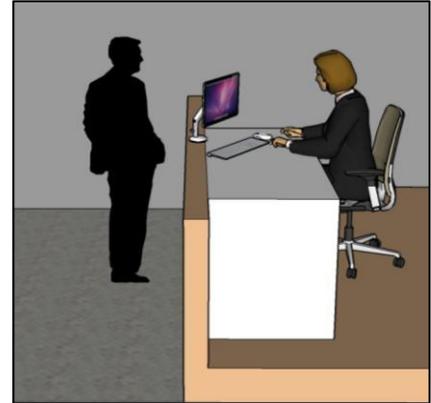
- Pour un poste tenu par un même opérateur : installer un plan de travail à une hauteur correspondant à la mesure coude-sol du salarié debout.
- Pour un poste partagé : disposer le plan de travail à une hauteur de 0,95 m + ou - 0,05 m.



### 4.2.1.3 Public debout / opérateur assis (poste sur estrade)

- 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

- ⇒ Installer le poste sur une estrade (0,2 m maximum)
- ⇒ Envisager une zone d'évolution autour de l'opérateur suffisamment grande (minimum 1,50m derrière le bureau) pour qu'il puisse y réaliser l'ensemble de ses tâches avec la mobilité qui en résulte (limiter les montées/descentes).



### 4.2.1.4 Public debout / opérateur debout

Parfois la posture debout est imposée par l'établissement (accueil hôtellerie, grande distribution, etc.).



Concernant cet aspect, sur un plan physiologique le maintien de la station debout prolongée est fortement déconseillé. Il peut entraîner des répercussions sur la santé des agents (rachis, circulation sanguine, etc.).

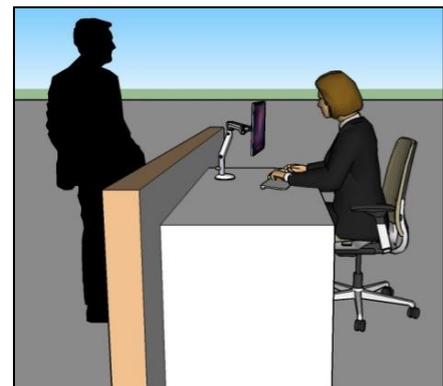
- ⇒ Mettre à disposition un siège assis/debout
- ⇒ Mettre en place une organisation permettant l'alternance en position assise.

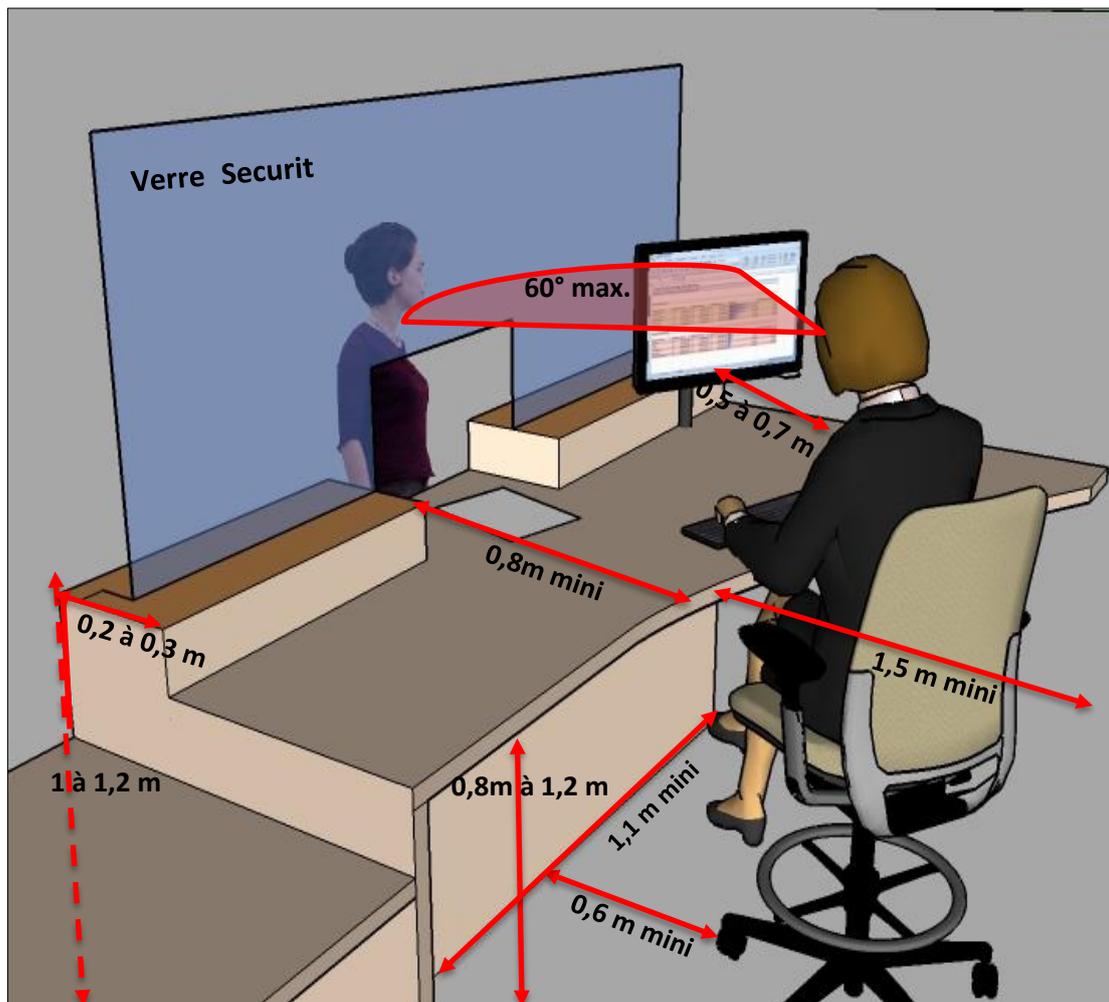


### 4.2.1.5 Public debout / opérateur assis



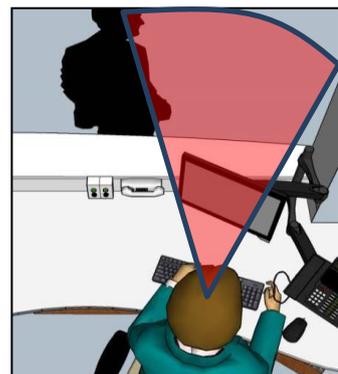
Cette configuration est à proscrire car elle entraîne des contraintes biomécaniques (hyper extension du cou) et psychosociales (sentiment d'infériorité, exposition en cas d'agression)

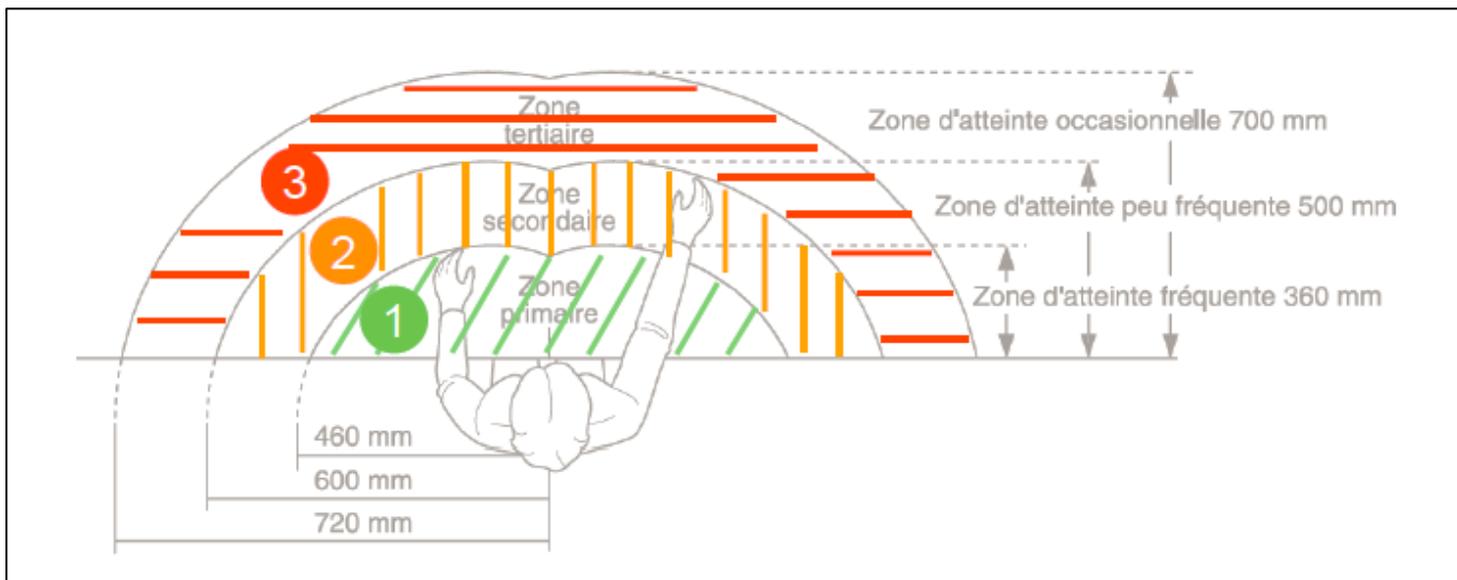




#### 4.2.2 Conception du meuble (écran et zone d'échange)

- Prévoir un plan de travail d'une profondeur de 0,8 m (si nécessité d'échange de documents, prévoir une zone comprise en 0,6 et 0,8 m) et d'une longueur de 1,10m minimum
- Installer l'écran entre 0,5 et 0,7 m de profondeur
- Limiter l'angle entre l'écran informatique et le public à 60°
- Prévoir un espace suffisant pour l'emplacement des jambes (minimum 0,6 – 0,7 m de profondeur et 1,10 m de largeur).
- Réaliser un inventaire exhaustif des équipements à prévoir sur le plan de travail, avant d'en déterminer sa configuration
- Dégager l'espace sous le bureau (unité centrale, carton, tiroirs, poubelle, etc.)
- Disposer les différents appareils utilisés et documents manipulés dans les limites des zones d'atteintes confortables et organiser son espace de travail en fonction des zones d'atteintes les plus fréquentes (cf. schéma ci-dessous)
- Tenir compte des droitiers et des gauchers pour l'emplacement du matériel.





**REMARQUE :** Si un tiroir-caisse est présent, il est nécessaire de prévoir une épaisseur de table suffisante pour son intégration, sans que cela vienne gêner les membres inférieurs de l'opérateur. Privilégier une ouverture verticale du tiroir-caisse.

### 4.2.3 Comptoir de réception

Dans le cas d'une situation de travail impliquant une posture du salarié différente de celle du public (salarié assis/public debout), le comptoir peut permettre de faciliter la réception du public, les interactions avec les documents et sécuriser l'accueil en fonction du contexte.

Néanmoins, il peut être une source de contraintes pour le salarié (solicitations posturales, etc.).

#### ☞ Caractéristiques du comptoir

- ☞ Prévoir un comptoir de réception suffisamment large (entre 0,2 et 0,3 m de large), avec une hauteur comprise entre 1m et 1,10 m
- ☞ En conception initiale, prévoir le passage des documents au niveau du plan de travail (pas de comptoir)
- ☞ En cas de correction (présence d'un comptoir), réduire au maximum la hauteur du comptoir dans la zone de passage des documents
- ☞ Envisager une tablette côté public pour la dépose des affaires personnelles des usagers.



## 4.2.4 Aspect sécuritaire

- ⇒ Réfléchir, en concertation avec les salariés, à la présence ou non d'une vitre, en fonction :
  - Du niveau de sécurité requis selon le public accueilli
  - Des tâches réalisées (confidentialité, manipulation d'argent, ...)
  - Du risque de contamination du personnel, variable selon les situations (ex : accueil dans un hôpital, ...)
- ⇒ Si présence d'une vitre indispensable, prévoir un hygiaphone, un système micro-audio ou une ouverture dans la vitre de taille suffisante pour faciliter les échanges (oraux, documents, ...)
- ⇒ Si absence de vitre, envisager une profondeur de 80 cm pour garder une distance suffisante et limiter le risque de contamination
- ⇒ Organiser des possibilités de repli ou de soutien.
- ⇒ Prévoir un système d'appel d'urgence si nécessaire, accessible et installé dans la zone d'atteinte fréquente de l'opérateur
- ⇒ Rendre inaccessible au public les objets ou matériel pouvant servir de projectiles (souris avec fil, écran d'ordinateur fixé sur support, ...)
- ⇒ Prévoir des casiers de rangement ou vestiaires fermés pour les affaires personnelles des salariés, dans le cas d'un poste accessible au public (non sécurisé).



## 4.2.5 Confidentialité des données à l'écran

Une confidentialité des informations à l'écran peut être respectée avec les préconisations suivantes :

- ⇒ Installer des filtres confidentialité sur l'écran (attention à la diminution de la qualité du contraste)
- ⇒ Positionner l'écran de façon à ce qu'il ne soit pas visible par le public
- ⇒ Installer une vitre avec verre dépoli (ou matériau teinté) au niveau de la zone écran
- ⇒ Considérer l'installation d'un comptoir (cf. paragraphe 4.2.3)
- ⇒ Mettre en place une zone de confidentialité (marquage au sol, guidage de la file d'attente, etc.).



*SI POSTES EN SERIE, prévoir une distance entre les postes ou une séparation physique pour respecter la confidentialité.*

## 4.2.6 Accessibilité par rapport aux différents handicaps

### **Articles R. 111-19 à R. 111-19-3 et R. 111-19-6 du code de la construction et de l'habitation**

*« Tout aménagement, équipement ou mobilier situé au point d'accueil du public et nécessaire pour accéder aux espaces ouverts au public, pour les utiliser ou pour les comprendre, doit pouvoir être repéré, atteint et utilisé par une personne handicapée (handicap moteur, auditif, visuel, mental et psychique). »*

Au-delà de l'accessibilité purement physique de l'espace d'accueil, c'est l'organisation complète et le fonctionnement du système d'accueil, qu'il convient d'analyser au regard de l'accessibilité.

### 4.2.6.1 Ambiances Physiques de travail

- Prévoir une qualité d'éclairage renforcée, en apportant une attention particulière sur le choix et la disposition des luminaires, ou sur la couleur de la lumière
- Pour les déficients visuels, ne pas positionner les postes d'accueil à contre-jour
- Si accueil sonorisé, l'équiper d'un système de transmission du signal acoustique par une boucle à induction magnétique, signalé par un pictogramme
- Prévoir un bureau insonorisé à proximité de la réception, afin d'y recevoir les personnes nécessitant des conditions d'accueil adaptées (déficiences auditives, mentales, psychiques, etc.).



### 4.2.6.2 Aménagements matériels

Concevoir un accès PMR en respectant les caractéristiques suivantes :

- Concevoir une hauteur maximale de 0,80 m
- Laisser un vide en 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
- Prévoir une connexion Internet à l'accueil pour pouvoir offrir un service de traduction en langue des signes. Ce service est idéalement situé dans le local réservé à l'accueil personnalisé.



## 4.3 Implantation du poste

### 4.3.1 Notions élémentaires

**Par définition un poste d'accueil est un poste qui doit être aisément identifiable et facile à trouver pour l'ensemble des usagers.**

Ainsi, quelle que soit la configuration, vous devez signaler visuellement la présence d'un accueil dès l'entrée principale de votre établissement (panneau, fléchage, couleur, marquage au sol, etc.).



### **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 une attente du public assis**

Prévoir une surface suffisante et nécessaire pour accueillir le public souhaité

### **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)

### **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 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)

## 4.3.2 Ambiances physiques

### 4.3.2.1 Confort thermique

- Renouvellement de l'air : 25m<sup>3</sup>/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)

- ⇒ Protéger le poste des rayonnements solaires gênants et des éblouissements soit par la conception des ouvertures soit par des protections fixes ou mobiles appropriées (ART. 4223-7 du code du travail), qui peuvent contribuer aussi à la protection thermique en été :
  - Vitrages spéciaux
  - Films solaires
  - Stores mobiles
- ⇒ Auvents ou autres brise-soleil
- ⇒ Eviter d'installer un poste d'accueil à proximité des portes d'entrée
- ⇒ Prévoir un double sas ou un système de rideau d'air chaud, si poste d'accueil proche des portes d'entrée
- ⇒ Confiner l'espace d'accueil pour améliorer les ambiances physiques, si le poste se trouve dans un très grand hall
- ⇒ Installer une climatisation et une VMC pour assurer un renouvellement d'air suffisant dans la pièce.

### 4.3.2.2 Confort acoustique

- Niveau sonore maximal : 55 dB(A) (norme NF X35-102)

#### Conception

- ⇒ Retenir dans tous les cas, des matériaux caractérisés par des coefficients d'absorption sonore les plus élevés possibles.
- ⇒ Veiller à préserver la confidentialité entre plusieurs postes d'accueil (cloisons, éloignement, etc.).

#### Correction

- ⇒ Traiter acoustiquement le local : baffles suspendues, cloisons absorbantes, pièges à son, etc.
- ⇒ Eloigner et isoler au maximum les sources du bruit (imprimante-photocopieur, télévision, salle d'attente, etc.).
- ⇒ Eviter les flux de personnes à l'arrière du poste d'accueil.
- ⇒ Respecter une distance suffisante avec la salle d'attente, pour ne pas entraver les échanges verbaux.
- ⇒ Prendre en compte les phénomènes de résonance dans les halls d'entrée (matériaux absorbants, disposition des meubles dans l'espace, proximité avec le poste d'accueil, etc.).

### 4.3.2.3 Eclairage

- Eclairage homogène au poste compris entre 300 et 500 lux

- Privilégier l'usage de la lumière naturelle, (art. R4213-2 du code du travail) et permettre la vue sur l'extérieur à hauteur des yeux (art. 4213-3 du code du travail)
- Donner la priorité à l'éclairage naturel pour satisfaire au plus près des comforts et de sécurité au travail sachant que l'éclairage artificiel n'est qu'un éclairage de compensation
- Prendre en compte les phénomènes d'éblouissement dans la conception des bâtiments en privilégiant une implantation du poste d'accueil perpendiculairement aux sources de lumière naturelle
- Protéger le poste des rayonnements solaires gênants, soit par la conception des ouvertures soit par des protections fixes ou mobiles appropriées (ART. 4223-7 du code du travail) :
  - Vitrages spéciaux
  - Films solaires
  - Stores mobiles, rideaux à lamelles
  - Auvents ou autres brise-soleil
- Installer des luminaires adaptés aux tâches réalisées au poste (IRC  $\geq$  80)
- Eviter les contrastes dans le champ visuel (zone d'ombre, source directe, etc.).



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

# 5 Etude de cas

## 5.1 Contexte

Projet d'installation d'un nouveau poste d'accueil à la clinique CAPIO à Orange (84).



### Les enjeux

- ▶ **Améliorer**
  - La qualité de l'accueil (confidentialité, orientation du public, etc.)
  - Les conditions de travail des salariés
- ▶ **Mettre en conformité**
  - Accessibilité pour les personnes à mobilité réduite

### 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**
- ▶ **Gênes acoustiques pour le salarié**
- ▶ **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.

## 5.2 Conception du nouveau poste d'accueil

### Implantation

- ▶ **Agrandissement de la zone de travail**
  - Passage de 5 m<sup>2</sup> à 10 m<sup>2</sup> 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 avec 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**

### 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



## 6 Références documentaires

- Décret n°2009-1272 du 21 Octobre 2009 sur l'accessibilité des lieux de travail aux travailleurs handicapés.
- Circulaire interministérielle 2007-53 du 30 Novembre 2007, relative à l'accessibilité des établissements recevant du public, 2007.
- NF EN ISO 14738, Prescriptions anthropométriques relatives à la conception des postes de travail sur les machines, AFNOR, 2008.
- NF X 35-102, Conception ergonomique des espaces de travail en bureaux, AFNOR, 1998.
- ED 23, L'aménagement des bureaux : principales données ergonomiques, INRS, 2013.
- ED 950, Conception des lieux et situations de travail, INRS, 2011.
- ASSTSAS, aménagement d'un poste d'accueil, collection PARC, 2007.
- Fiche technique n°54 de l'APSAM, aménager un comptoir de service pour permettre la position assise, 2004.
- Guide FAF, Accueillir une personne déficiente visuelle, 2012.

# 7 Conclusion

Ce guide, à destination des préventeurs, présente les problématiques fréquemment rencontrées par les ergonomes des Services de Santé au Travail interentreprises de PACA-Corse et synthétise les bonnes pratiques techniques et organisationnelles des situations d'accueil.

En tant que préventeur, il est important de considérer une approche globale de la situation de travail et de ne pas se focaliser seulement sur les aspects techniques (siège, mobilier, matériel, etc.).

La conception d'un poste de travail s'envisage de manière participative en consultant les salariés utilisateurs du poste d'accueil, avant de mettre en œuvre le projet.

La réussite du projet dépend également de la mobilisation des différents acteurs (ergonomes, architectes, médecins du travail, directions, représentants du personnel, fournisseurs).

Décembre 2015



Santé au Travail - Provence

