

Risques et aménagement d'un poste d'accueil

Le poste d'accueil occupe une place centrale dans de nombreux secteurs d'activité. Il constitue à la fois la première et la dernière interaction entre le public et l'établissement. Il s'agit d'un poste comprenant deux zones d'activité :

- **Front office** : zone d'interaction avec le public,
- **Back office** : zone où sont réalisées les différentes tâches administratives.



Sa conception implique de nombreux éléments à prendre en compte et a donc un impact majeur concernant la qualité du service rendu ainsi que sur la santé et la sécurité des agents qui y travaillent.

Malgré la diversité des contextes, les tâches d'un poste d'accueil sont généralement similaires et peuvent se regrouper en trois grandes catégories :

- **Accueil physique et téléphonique** : informer, orienter, gérer les flux entrants et sortants, répondre aux appels.
- **Gestion administrative** : traitement du courrier, gestion de planning, tâches informatiques variées.
- **Services spécifiques** : parfois, ces postes incluent aussi des fonctions complémentaires (encaissement, agence postale, etc.)

Ces agents sont confrontés à de nombreuses situations sources de troubles musculosquelettiques (TMS) et de risques psychosociaux (RPS) liés à des aménagements inadaptés ou à une organisation du travail inadéquate. Cela peut également entraîner une dégradation du service perçu par le public, voire des tensions avec les usagers.

Risques principaux

Contraintes biomécaniques

Les postes d'accueil sont souvent à l'origine de contraintes physiques pouvant nuire à la santé des agents. Cela est notamment lié à :

- **la hauteur du comptoir** : l'agent se trouve plus bas que l'utilisateur (assis/debout) ce qui implique des postures contraignantes (torsions, flexions du tronc, élévation des épaules).
- **un espace de travail restreint** : manque de profondeur ou d'espace pour les jambes pouvant engendrer des postures compensatoires.
- **un postes désaxés** : obligeant à tourner le tronc ou la tête, augmentant les contraintes physiques (cervicales, lombaires).



Risques organisationnels

Des dysfonctionnements dans l'organisation du travail peuvent également accroître les risques professionnels :

- **Polyvalence excessive** : accumulation de tâches hors cadre (encaissement, sécurité, logistique) sans reconnaissance ou formation adéquate.
- **Absence de relais hiérarchique clair** : difficultés à faire remonter les problèmes rencontrés, manque de coordination avec les autres services.
- **Gestion des absences et des congés** : manque d'organisation des remplacements (pauses, congés, absences) entraînant une désorganisation du service.

Risques psychosociaux (RPS)

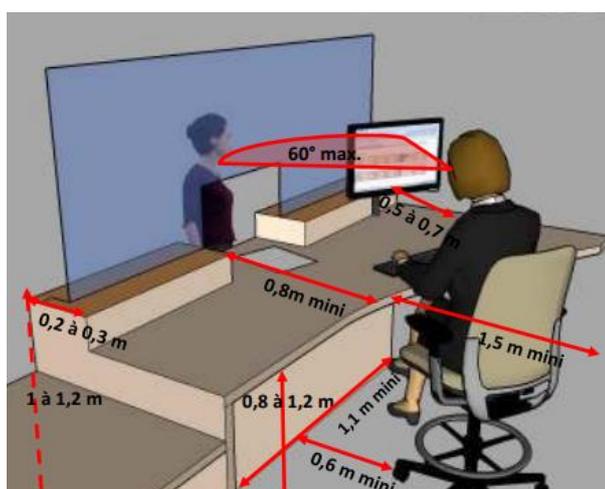
Plusieurs facteurs organisationnels ou relationnels peuvent être facteur de RPS :



Recommandations

Aménagement du poste

Afin de garantir la santé des agents travaillant au niveau du poste d'accueil, il convient de suivre certains principes d'aménagement. Toutefois, l'aménagement du poste doit être étudié, au cas par cas, en fonction des besoins et des conditions d'activité.



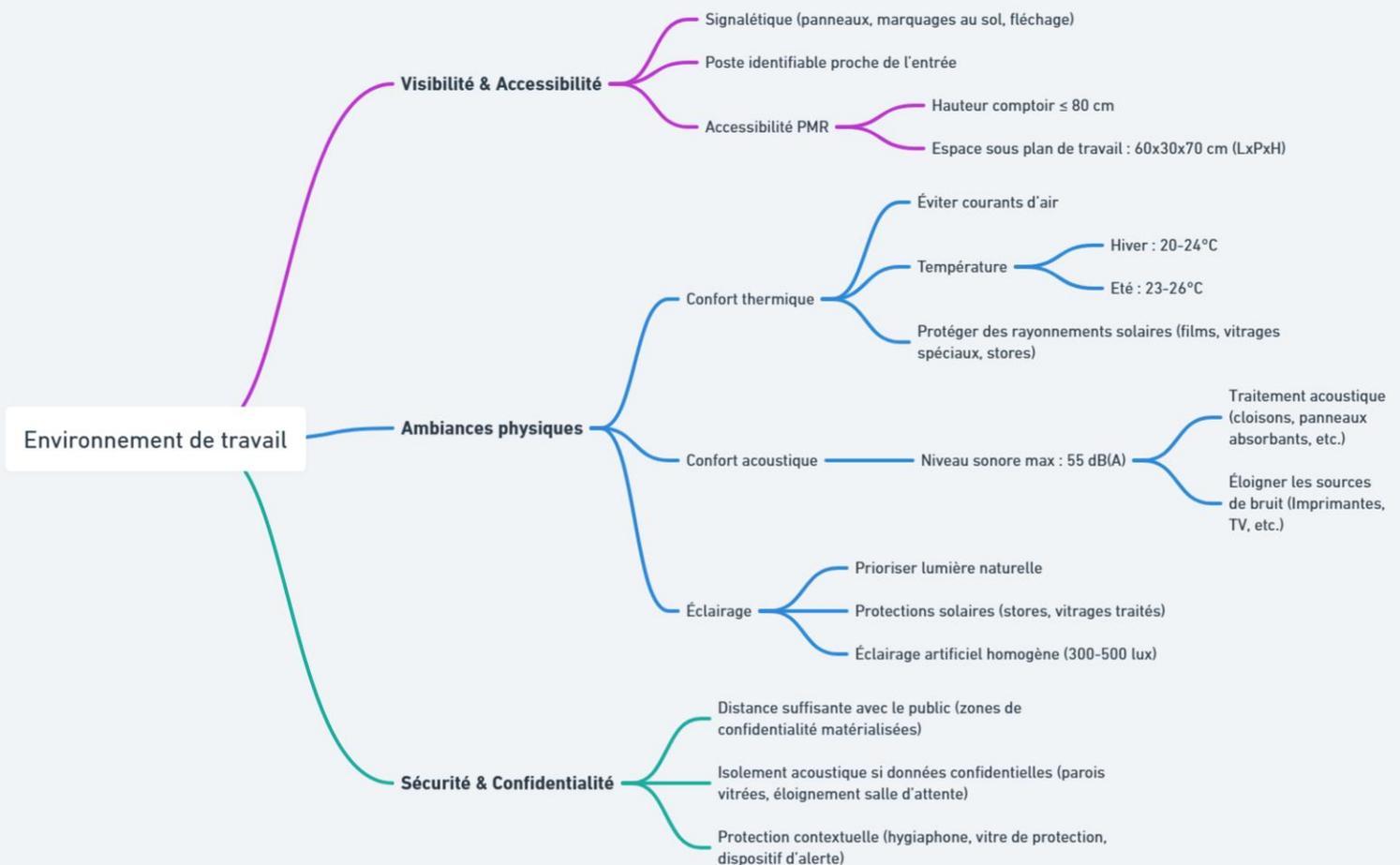
Voici une liste des principales recommandations :

- ✓ **Profondeur bureau** : 80 cm minimum.
- ✓ **Hauteur du bureau** (si agent assis et usagers debout) : 80-120 cm ou inférieur si compensé par une estrade.
- ✓ **Distance œil-écran** : 50 à 70 cm (variable en fonction de la taille de l'écran).
- ✓ **Angle écran/public** : $\leq 60^\circ$.
- ✓ **Comptoir de réception** : ≥ 20 cm.
- ✓ **Espace sous le plan de travail** : largeur ≥ 110 cm et profondeur ≥ 60 cm.

Accès PMR : Pour faciliter l'accès au comptoir des Personnes à Mobilité Réduite (PMR), les Établissement Recevant du Public (ERP) doivent respecter certains principes d'aménagement avec un espace, **minimum de 30 cm de profondeur, 60 cm de largeur et 70 cm de hauteur.**

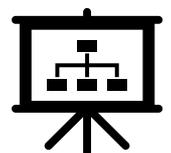


Environnement de travail



Organisation du travail

- **Clarifier les missions et priorités :** définir les tâches et les consigner dans la fiche de poste.
- **Gérer le remplacement :** organiser les relais pour les pauses et absences.
- **Former et accompagner :** gestion de l'agressivité, soutien post-agression.



Conclusion

La conception des postes d'accueil ne peut se limiter à une approche technique centrée sur le mobilier ou les équipements. Elle doit intégrer l'ensemble des dimensions organisationnelles, physiques et humaines qui influencent l'activité réelle des agents d'accueil.

Une conception bien pensée, centrée sur l'activité réelle de travail, permet non seulement de prévenir les troubles musculosquelettiques (TMS) et les risques psychosociaux (RPS), mais aussi d'améliorer la qualité du service rendu au public.

La **Mission Ergonomie / Handicap du CDG 68** se tient à votre disposition pour vous accompagner dans cette démarche. Pour toute information complémentaire, **contactez l'ergonome au 03 89 20 88 46**.