

# **ACCOMPAGNEMENT EN ERGONOMIE**

## **SÉCURISATION ET RÉAMÉNAGEMENT DE L'ACCUEIL DE LORIENT**

**COMITÉ DE PILOTAGE – 17/09/2024**

Nathan Lucas [nathan.lucas@ergotec.fr](mailto:nathan.lucas@ergotec.fr) / 07 66 39 50 18

Samuel Le Gal [samuel.legal@ergotec.fr](mailto:samuel.legal@ergotec.fr) / 06 83 63 52 97

# Contenu du document

- Rappel du contexte et des objectifs de l'accompagnement
- Présentation de la synthèse du diagnostic de la situation actuelle et de l'évaluation du projet de sécurisation;
- Présentation des préconisations sur le projet de sécurisation;
- Présentation de la proposition de reconception d'un poste d'accueil

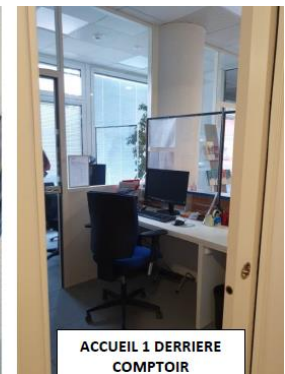
# Contexte (1/2)

- Dans le cadre d'un projet d'harmonisation de la relation client, l'Enim mène une réorganisation sur la gestion des activités de front-office (accueil des ressortissants, réception des appels, gestion du courrier, des flux entrants et de la GED) de façon à ce qu'elles soient gérées par une seule et même sous-direction, la Sous-Direction de la Relation de Service (SDRS).
- Pour le site de Lorient, cette réorganisation se traduit par l'évolution des modalités d'accueil des ressortissants vers les modalités en place sur les autres sites : passage d'une ouverture deux demi-journées par semaine sur rendez-vous vers un accueil sans rendez-vous du lundi au vendredi. Cette nouvelle organisation sera effective au 1<sup>er</sup> avril 2024. Une personne a été recrutée en interne. Le recrutement est en cours pour le deuxième poste.



## Contexte (2/2)

- Trois éléments nécessitant une attention particulière ont été identifiés par l'ENIM dans le cadre de la réorganisation :
  - Le site étant situé en proximité de la gare, des personnes ont tendance à rester devant l'accueil et peuvent provoquer des situations de conflit, notamment lors de la pause des agents. Les modalités d'accueil évoluant vers une ouverture quotidienne, ce risque pourrait devenir plus prégnant, notamment dans le cas où un seul agent est présent.
  - Avec deux agents à l'accueil, la confidentialité des informations personnelles des ressortissants doit être assurée sans compromettre la qualité de service.
  - Une agente nouvellement recrutée en interne possède une reconnaissance en qualité de travailleur handicapé (RQTH) pour des problèmes de dos. Son poste précédant a fait l'objet d'un aménagement qui a conduit à l'intégration de matériel (fauteuil et souris). Son activité évoluant, l'ENIM souhaiterait s'assurer que ses conditions de travail ne se dégradent pas.



# Demande et objectifs

- Pour son site de Lorient, l'ENIM souhaite faire appel à un ergonome pour :
  - Réaliser un **diagnostic de l'activité des agents d'accueil, et notamment :**
    - des **facteurs de risques vis-à-vis de la santé et de la sécurité des agents** travaillant à l'accueil du site;
    - de la **gestion de la préservation de la confidentialité des informations** transmises par les ressortissants;
  - Proposer des **solutions concrètes et réalisables (matériel, mobilier, aménagement, organisation)** permettant d'assurer la sécurité et la santé des agents ainsi que la qualité de service, **en co-construction avec les personnes concernées, l'encadrement du site et la responsable Qualité de Vie au Travail & Prévention**

# Etapes, livrables & calendrier

## I. Diagnostic (2j)

- Réunion de lancement (0,25j) **31/05**
- Entretiens avec l'encadrement, la responsable QVT (0,25j)
- Observations sur l'accueil du site de Lorient et validation des principaux besoins à prendre en compte avec les agents (1j) **07/06**
- Rédaction du support (0,5j)



→ **Diagnostic et propositions détaillées**

## 2. Construction et validation des solutions (2j)

- Recherche de solutions (0,5j)
- Groupe de travail avec les agents (0,5j) **01/08**
- Rédaction du rapport / support (0,5j)
- Restitution et validation des propositions d'aménagements (techniques, organisationnelles) (0,5j) **17/09**



**Mai**

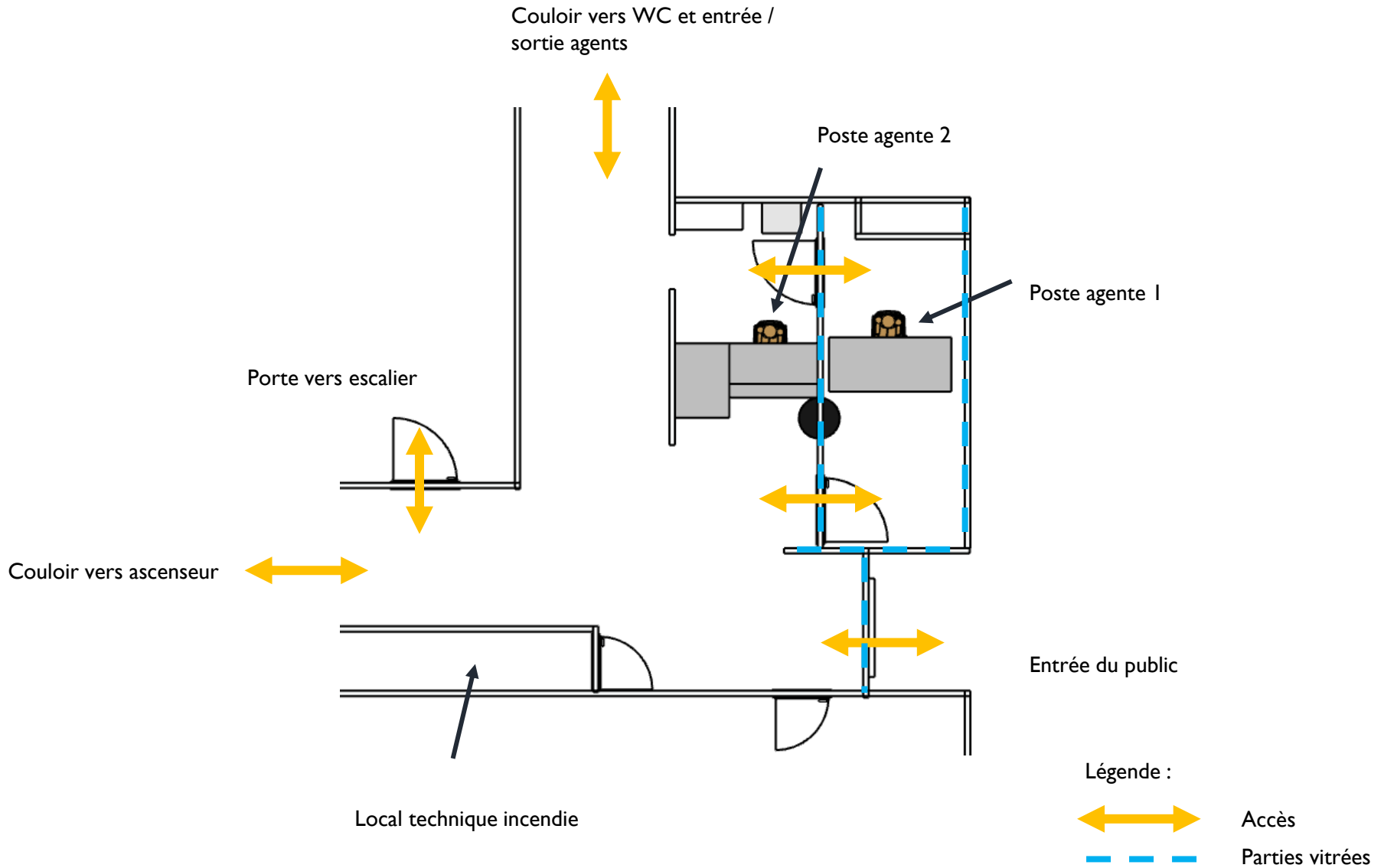


→ **Note de synthèse**

# Organisation du travail

- Deux agentes d'accueil (temps complet – 36H et 37H)
- Horaires de l'accueil : 9-12H / 14-16H
- Missions :
  - Accueil : Renseignement des assurés & pensionnaires dans la mesure du possible (réponse de niveau 1), édition de documents, transmission des coordonnées des services concernés pour les demandes de niveau 2 (numéro de plateforme ou adresse mail des balo santé ou retraite)
  - Back-office :
    - Gestion de la balo santé et de la balo retraite
      - Transfert de documents vers la balo GED DIADEME ou ENIM
      - Réponse de niveau 1 aux demandes des assurés & pensionnaires ou transfert aux services concernés
    - Vérification de la validité des adresses
- A l'avenir, les deux agentes prendront des missions de réception téléphonique 1 jour sur 2. Les modalités exactes restent à déterminer.

# Organisation de l'espace (1/2)





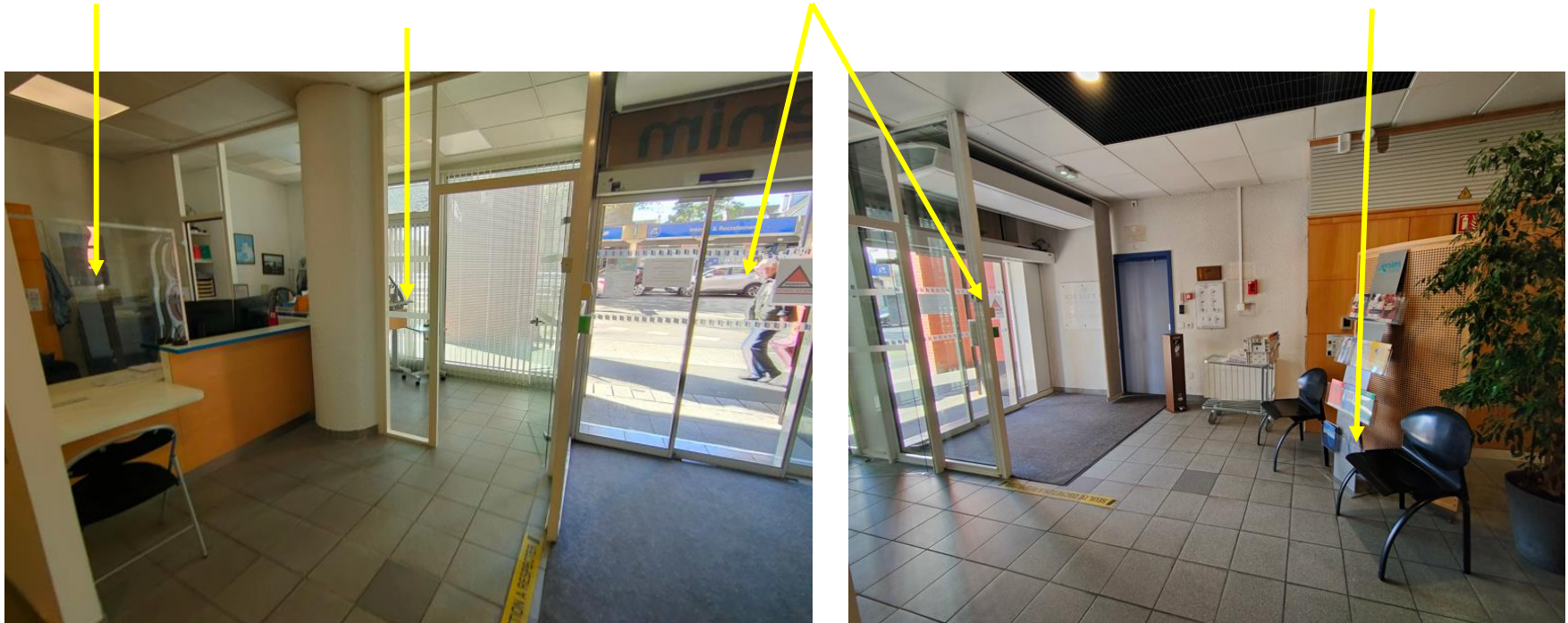
# Organisation de l'espace (2/2)

Poste agente 2

Poste agente 1

Entrée du public

Zone d'attente

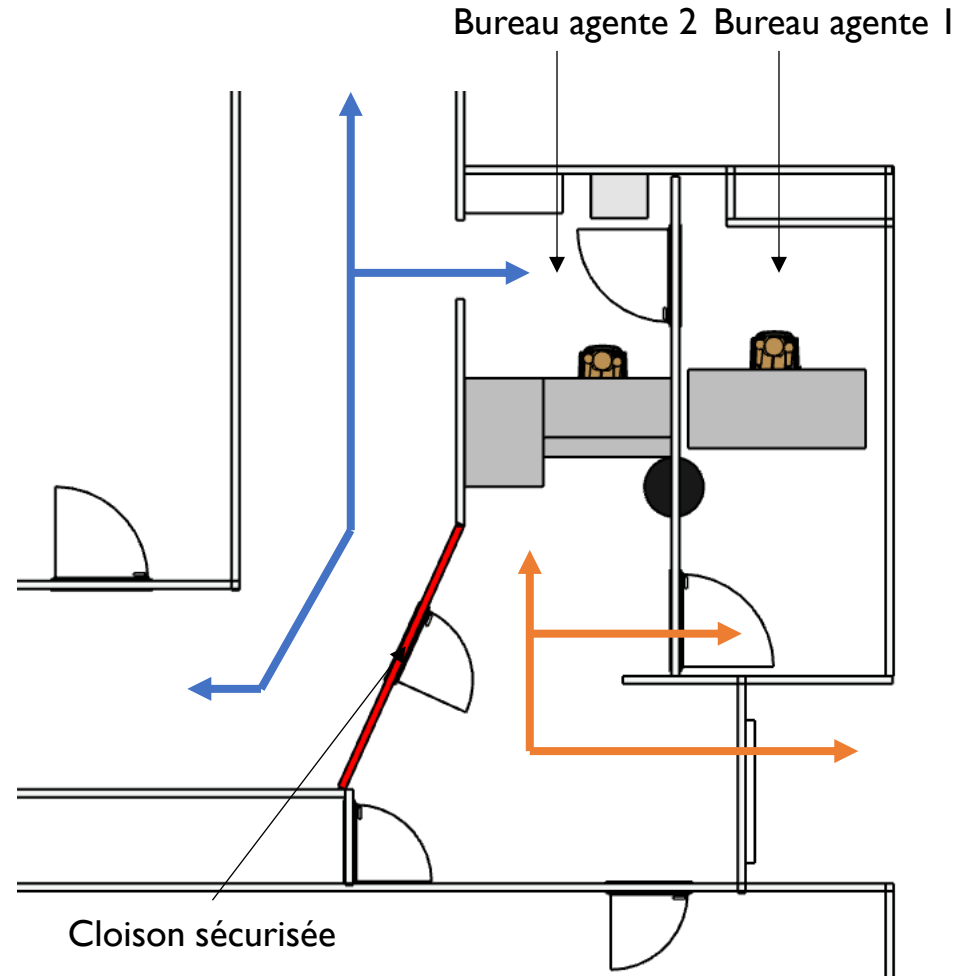
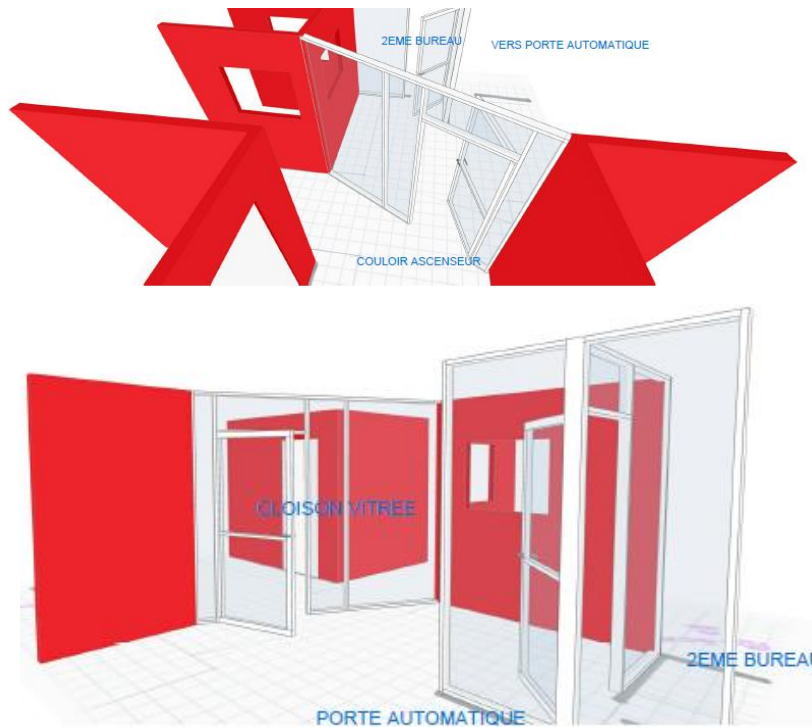


# Projets de sécurisation de l'accueil

Le projet de sécurisation de l'accueil de l'ENIM de Lorient se compose des actions suivantes :

- Création d'une cloison sécurisée pour séparer les flux des agents et du public
- Mise en place d'un système de vidéosurveillance
- Mise en place d'un système d'alerte relié au commissariat

# Cloison sécurisée

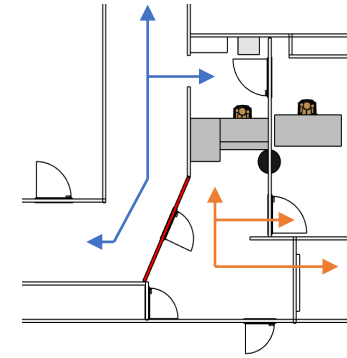
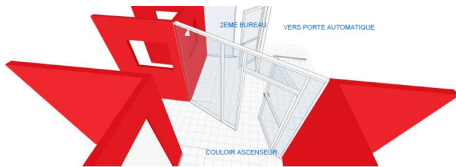


- Cloison vitrée avec ouverture sécurisée (côté accueil) et barre anti-panique (côté couloir)
- Option sur la sécurisation par badge de l'accès escalier

→ Flux agents

→ Flux ressortissants

# Cloison sécurisée – Points forts

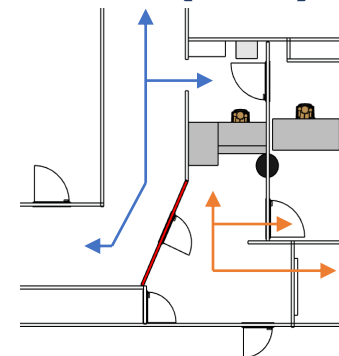
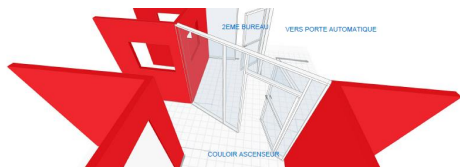


## Points forts

Le positionnement de la cloison permet une bonne séparation des flux agents et ressortissants.

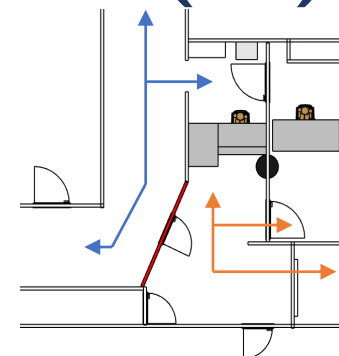
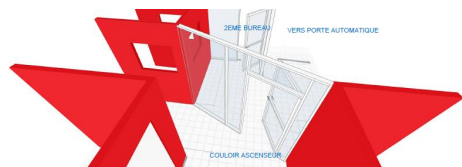
Le système de sécurisation par badge de la future cloison est efficace tout en permettant de faciliter la sortie des agents en cas de besoin grâce à la barre anti-panique

# Cloison sécurisée – Points à travailler (1/2)



Points à travailler	Pistes de solution	Décision
Une intrusion reste possible en passant les postes d'accueil. Dans ce cas, la personne peut avoir accès au reste du bâtiment en passant par l'escalier ou l'ascenseur	Intégrer des écrans de séparation transparents entre les postes d'accueil et la zone ressortissants pour limiter la possibilité d'intrusion par les bureaux	✓
	Installer un verrou sur la porte menant aux bureaux des agentes d'accueil côté couloir pour limiter la possibilité d'intrusion une fois les agentes sorties de leur poste	✓
	Renforcer la porte d'accès aux postes d'accueil avec un système de badge pour isoler complètement le bâtiment d'une possible intrusion une fois les agentes sorties de leur poste	Sous réserve de contraintes techniques et financières

# Cloison sécurisée – Points à travailler (2/2)

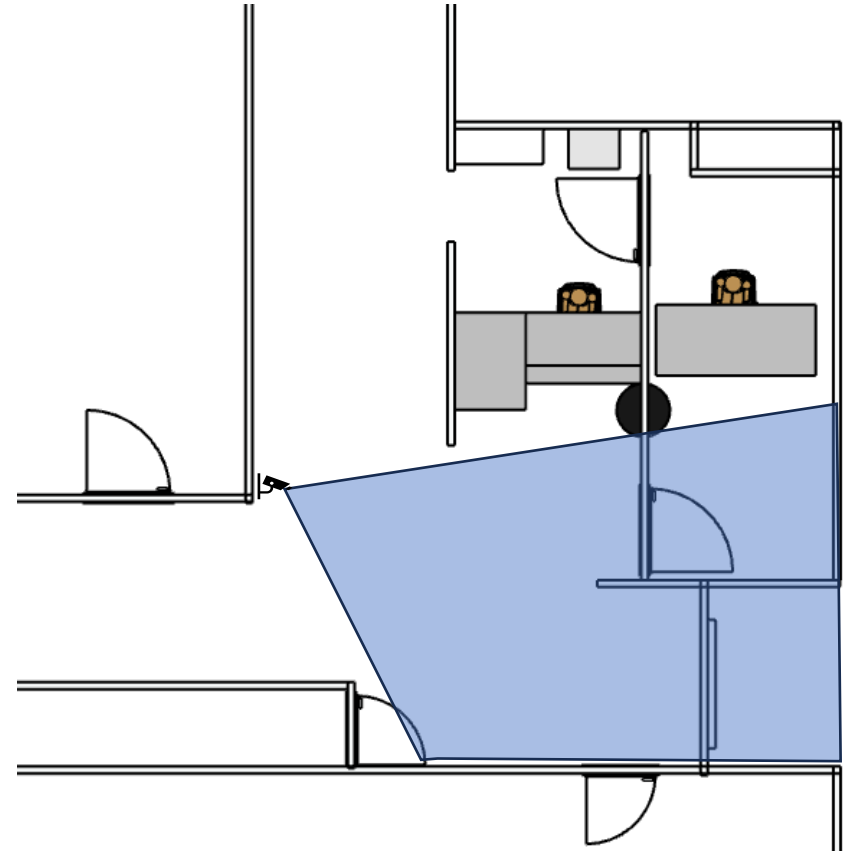


Points à travailler	Pistes de solution	Décision
L'espace disponible au niveau de la salle d'attente est restreint à deux chaises, potentiellement insuffisant pour accueillir le flux des ressortissants en attente d'un rdv médical et les ressortissants venant pour un renseignement à l'accueil (il est toutefois rare que plus de 3 personnes soient présentes simultanément). Le service de médecine possède une salle d'attente à son étage mais l'isolation phonique médiocre des bureaux ne permet pas d'assurer la confidentialité des échanges vis-à-vis de cette salle d'attente).	Prévoir une salle d'attente dans le couloir derrière la nouvelle cloison vitrée, dans la zone de la porte menant à l'escalier, pour les ressortissants dont la convocation à un rendez-vous médical a été vérifiée par les agents d'accueil	Sous réserve de faisabilité technique et financière
	OU Renforcer l'isolation phonique entre les bureaux de la médecine et la salle d'attente dédiée à l'étage pour assurer la confidentialité des échanges et permettre l'utilisation de la salle d'attente	

# Vidéosurveillance & système d'alerte

- **Vidéosurveillance :**

- Le système devra dans la mesure du possible pouvoir offrir un angle de vision sur l'entièreté de la zone d'accueil (entrée, zone d'attente, devant les bureaux). Les contraintes techniques et réglementaires sont à préciser avec le fournisseur.



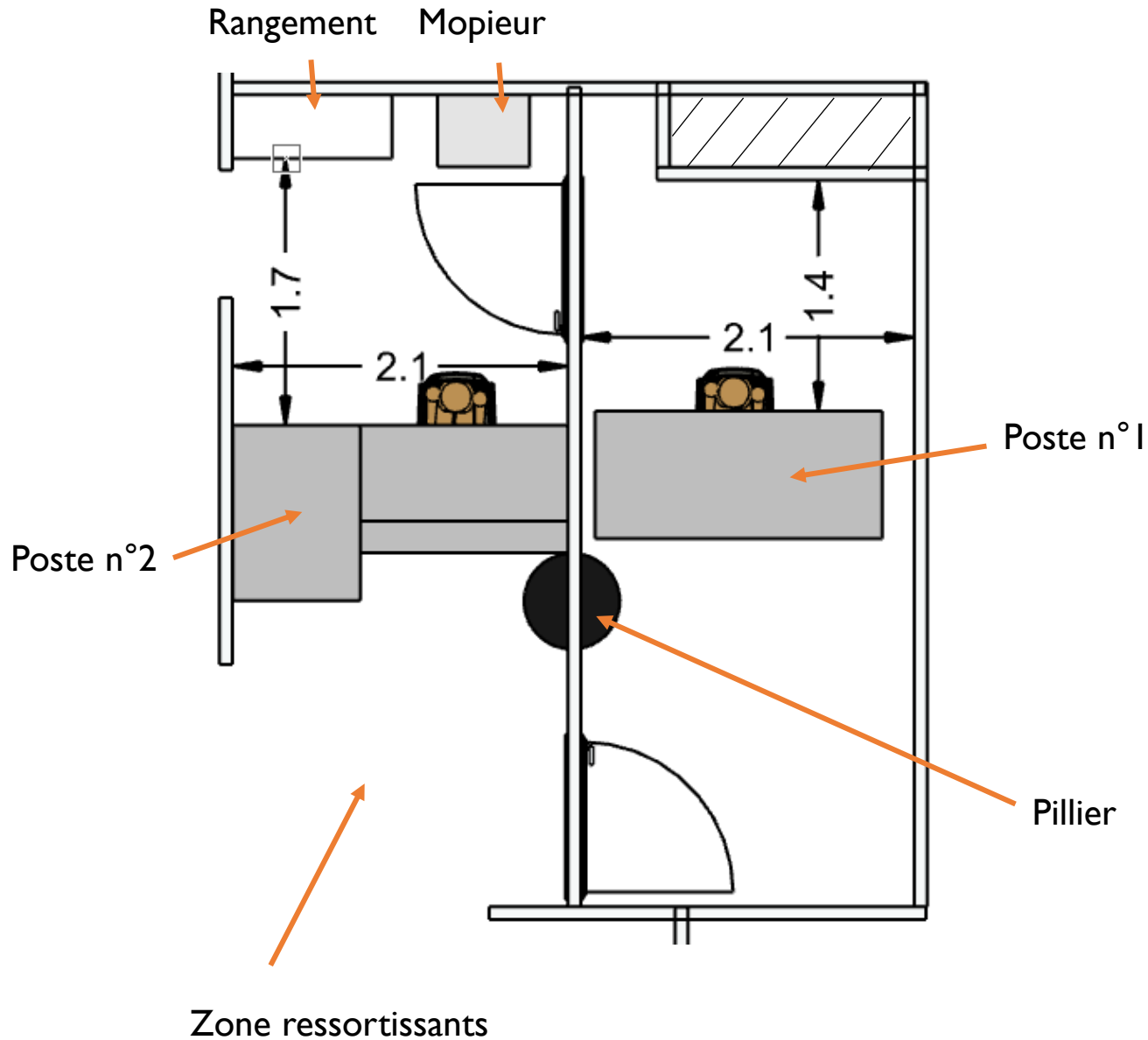
- **Système d'alerte :**

- Le système permettant de lancer l'alerte sans nécessiter que les ordinateurs soient allumés est à privilégier afin de limiter le risque que les agentes ne puissent le déclencher. Deux déclencheurs sont nécessaires (un à chaque poste).

# **Analyse des postes & espaces de travail**




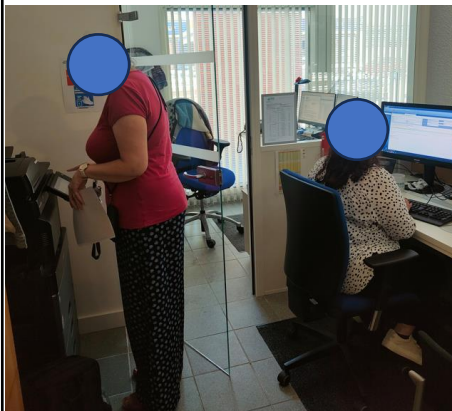
# Aménagement détaillé



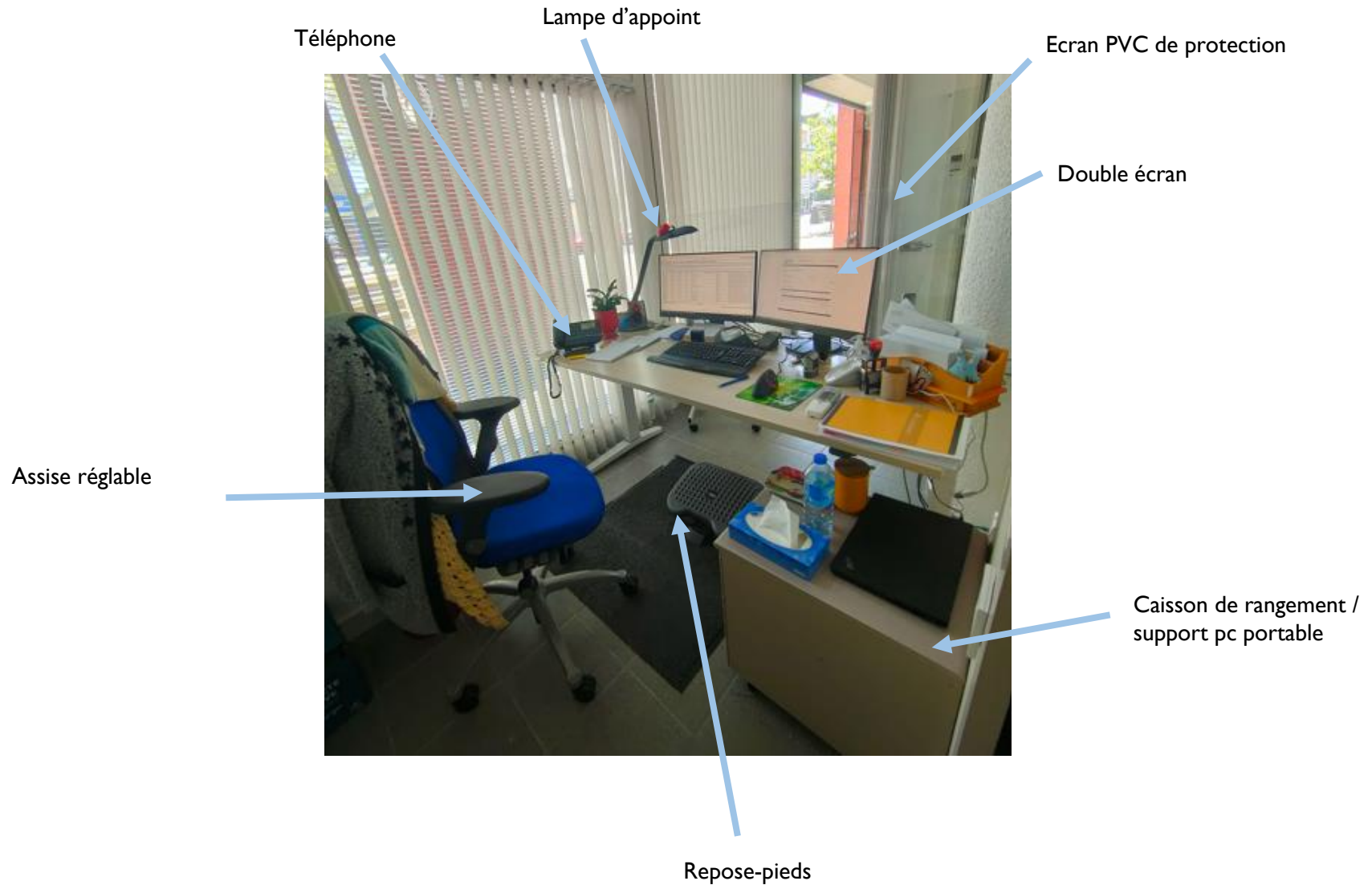
# Aménagement détaillé - Evaluation

Ressources
Débattement aux postes suffisant
Rangement de proximité
Communication entre les agentes

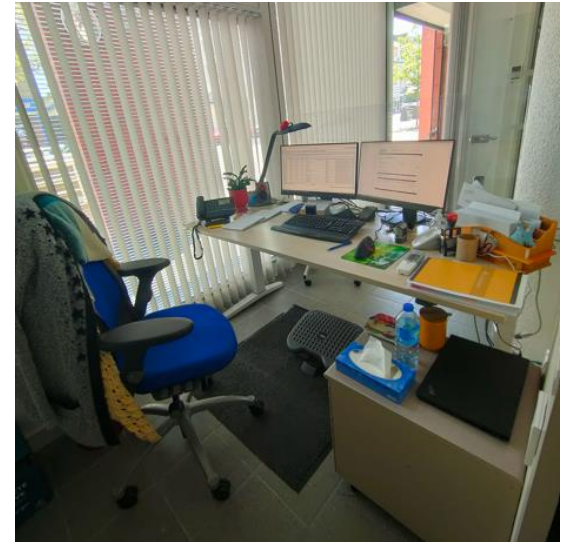
Contraintes	Conséquences	Pistes de solution	Décision
Nuisances sonores émise par le mopieur à l'utilisation	Difficultés de concentration (surtout sur le poste n°2), interruption de tâche	Etudier la possibilité de positionner le mopieur en dehors du bureau	 <b>Positionnement prévu entre l'ascenseur et l'accueil</b>
Le positionnement du mopieur nécessite de refermer la porte séparant les deux bureaux			



# Poste agente n°1



# Poste agente n°1 - Evaluation



## Ressources

Plan de travail à hauteur réglable

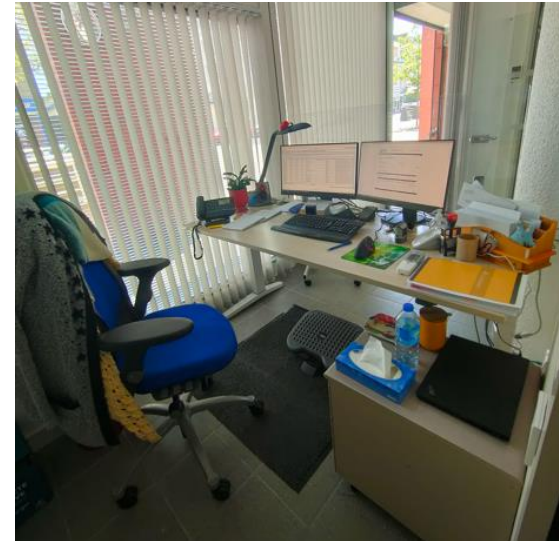
Lumière naturelle


Double écran

Assise réglable

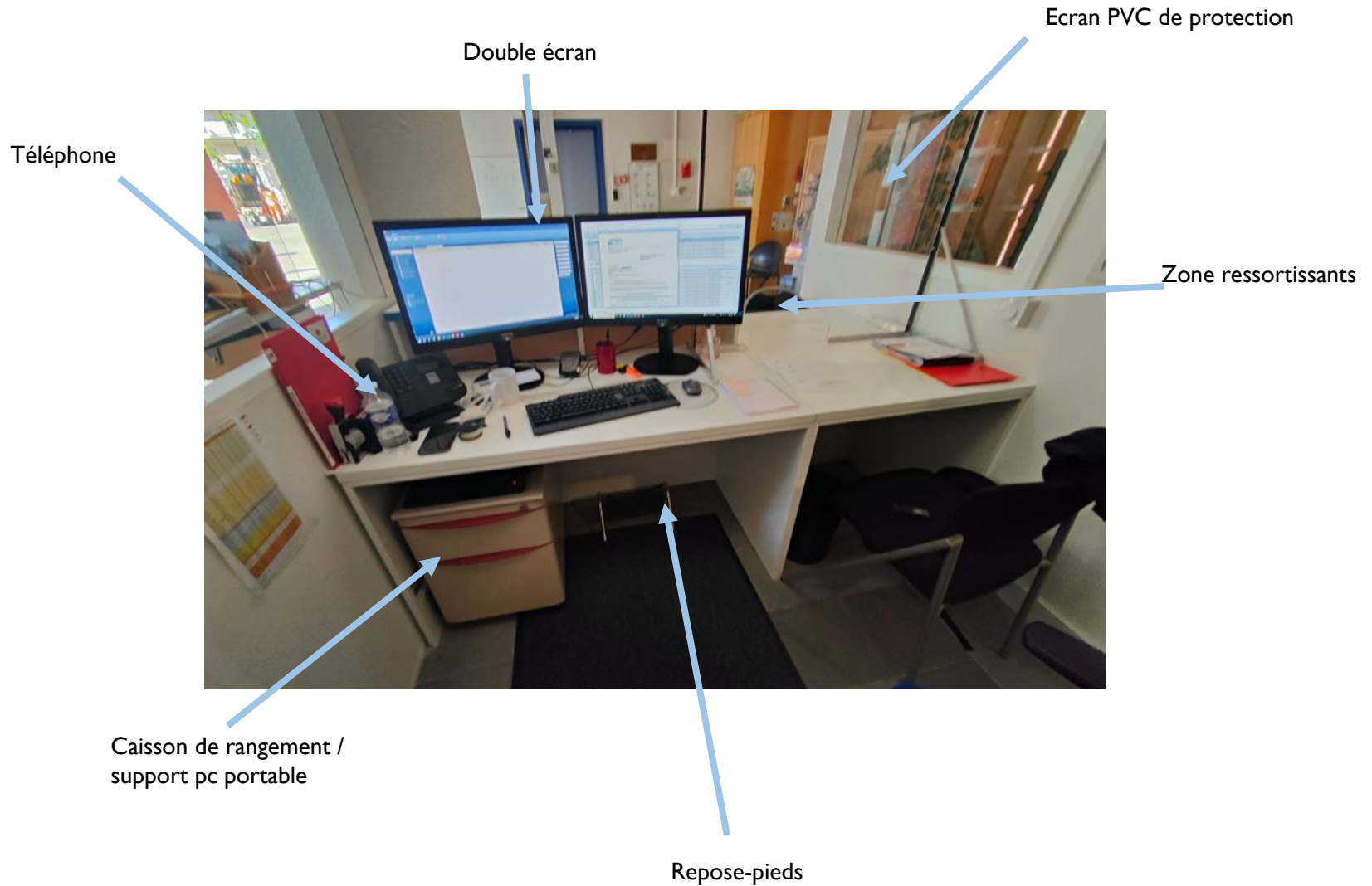
Ajout d'une protection visuelle des membres inférieures

# Poste agente n°1 - Evaluation

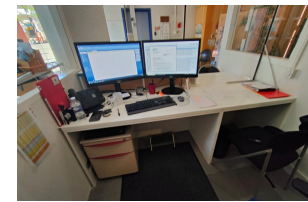


Contraintes	Conséquences	Pistes de solution	Décision
Nuisances sonores extérieurs (passants, voitures, nettoyage des rues...)	Difficultés de concentration	Améliorer l'isolation phonique entre l'extérieur et l'intérieur	→ Rejetée : se ferait au détriment de la luminosité
Sollicitations physiques liées à la hauteur et au positionnement des écrans	Douleurs au niveau du cou	Test en cours : abaissement + rapprochement des écrans	 → Résultats positifs : l'agente a vu une réduction conséquente de ses douleurs cervicales
Peu de changement de posture / marche	Douleurs liées à la RQTH plus prégnantes		

# Poste agente n°2

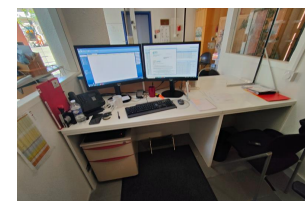



# Poste agente n°2 - Evaluation



Ressources
Lumière naturelle
Double écran
Assise réglable
Surface de plan de travail disponible pour la préparation des courriers

# Poste agente n°2 - Evaluation



Contraintes	Conséquences	Pistes de solution	Décision
Hauteur des écrans non réglable à cause des montants de la protection PVC	Difficultés de concentration	Reconcevoir le poste	
Positionnement des écrans contraintes par ces mêmes montants	Douleurs au niveau du cou		
Espace libre au niveau des jambes réduit à 80 cm par le caisson à gauche et la paroi du plan de travail à droite	L'agente percute fréquemment (plusieurs fois par jour) ses genoux contre les éléments de son poste		
Pas de visibilité sur l'entrée	Obliger de regarder le reflet de l'entrée dans la cloison située à sa droite		
Bouton d'ouverture de la porte à l'opposé de l'agente	Contraintes bras / dos		



# **Proposition pour la reconception du poste d'accueil**

# Repères de conception (I/2)

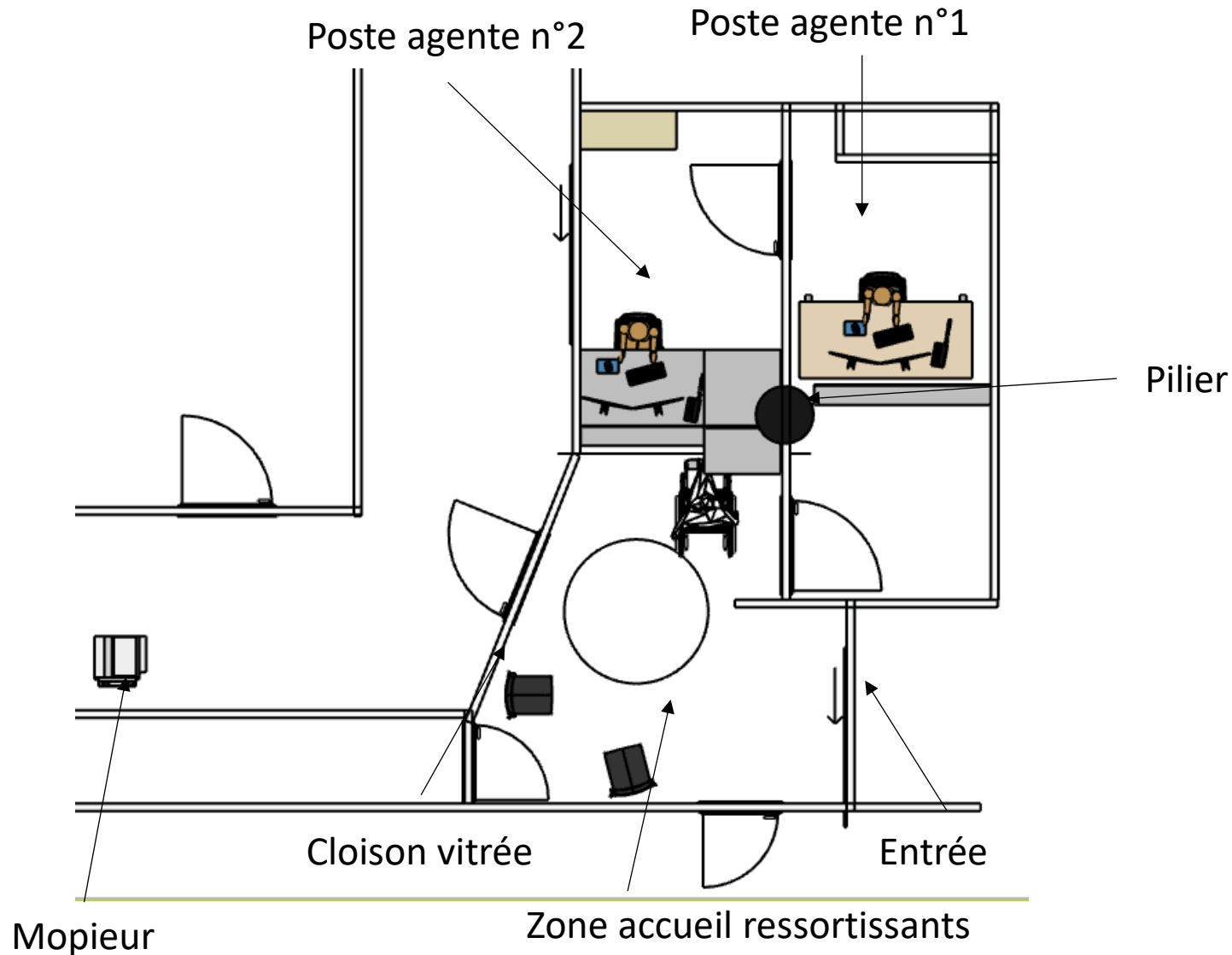
Configuration du plan de travail	
Besoins liés à l'activité des agentes	Repères de conception
Permettre une posture assise confortable pour chaque collaborateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hauteur du dessus du plan de travail : 750 mm maximum</li> <li>- Epaisseur maximum du plan de travail : 30 mm</li> <li>- Profondeur libre pour les jambes sous le plan de travail : 750 mm minimum sur la totalité de la longueur</li> </ul>
Permettre de positionner l'ensemble des équipements (2 écrans, clavier, souris, combiné téléphonique, fournitures diverses)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de travail droit côté poste agente</li> <li>- Profondeur minimale côté agente : 800mm</li> <li>- Longueur : totalité de la longueur entre les deux cloisons présentes à ce poste</li> </ul>
Permettre la consultation et le renseignement de documents papier (notamment la disposition d'une dizaine d'enveloppes simultanément)	
Empêcher les ressortissants de passer du côté agente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prévoir un écran transparent jusqu'à 200 cm de hauteur par rapport au sol. Le système de fixation de l'écran ne doit pas contraindre le positionnement et le réglage des écrans sur le poste</li> <li>- Prévoir une ouverture dans l'écran transparent permettant de faire passer des documents A4 du côté ressortissants</li> </ul>
Pouvoir transmettre des documents papiers aux ressortissants depuis son poste de travail	
Limiter l'emprise sur la zone de travail des différents câbles d'alimentation (écran, clavier / souris, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prévoir des systèmes de rangement des câbles (ex : goulottes) sous le plan de travail</li> </ul>
Limiter l'éblouissement lié au reflet de la lumière sur le plan de travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Couleur mat</li> </ul>
Limiter les risques de blessure	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bords droits biseautés</li> </ul>

# Repères de conception (2/2)

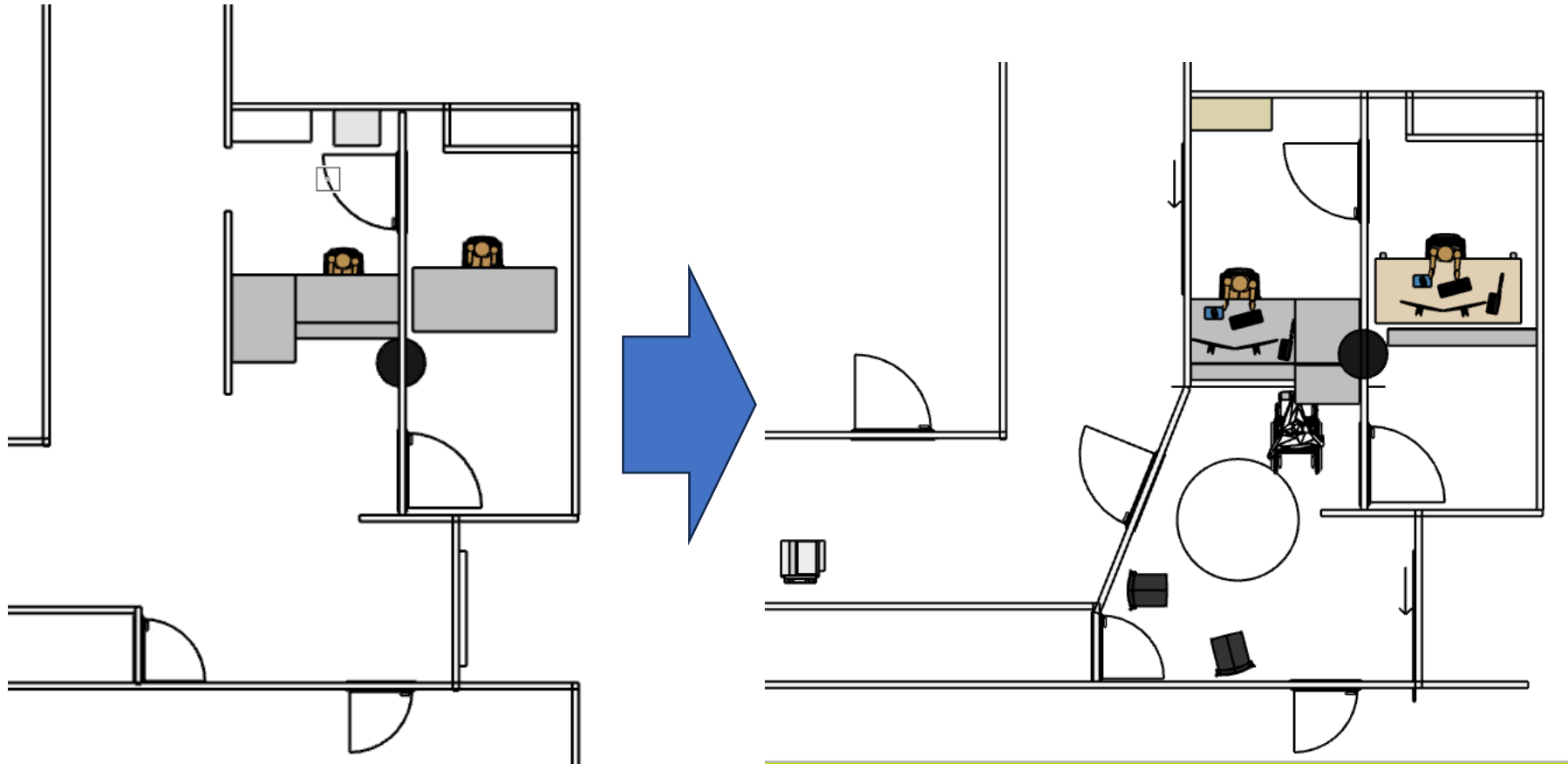
Besoins liés à l'activité des ressortissants	Repères de conception
<b>Pouvoir remplir des documents papiers de format A4, également pour les Personnes à Mobilité Réduite</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prévoir un support d'écriture dans la continuité de l'ouverture présente dans l'écran transparent</li> <li>- Hauteur du dessus du plan de travail : 750 mm maximum</li> <li>- Epaisseur maximum du plan de travail : 30 mm</li> <li>- Espace libre sous le plan de travail pour permettre son utilisation en fauteuil roulant</li> </ul>
<b>Pouvoir s'accouder à la borne d'accueil lors des échanges avec l'agente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prévoir un comptoir de 200 mm de profondeur sur la longueur disponible entre le support d'écriture côté ressortissant et la cloison</li> </ul>

Positionnement de la borne d'accueil	
Besoins liés à l'activité des collaborateurs	Repères de conception
<b>Pouvoir avoir un angle de vision sur l'entrée du bâtiment</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Positionner le support d'écriture destinés aux ressortissants du côté du pilier, de façon que le poste de l'agente se trouve du côté du bouton d'ouverture et ouvre un angle de vision sur l'entrée</li> </ul>
<b>Permettre un accès aisé au bouton d'ouverture de la porte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Positionner le mobilier au plus près de l'entrée du bâtiment, sans entraver les déplacements et l'ouverture de la porte vers de l'agente n°1</li> </ul>

# Proposition d'implantation



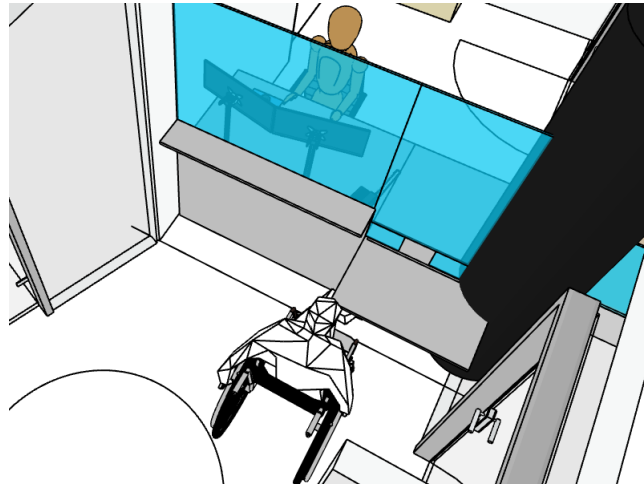
# Comparaison entre la situation actuelle et la proposition



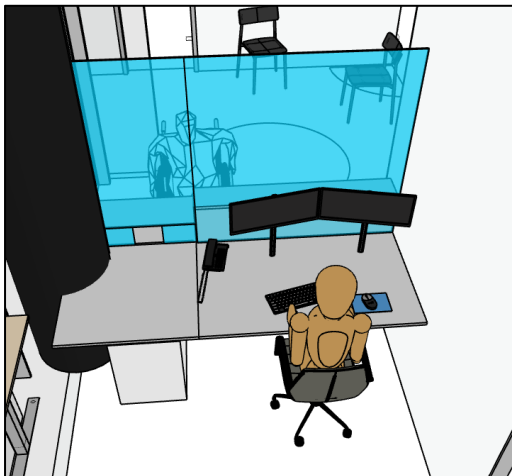
Situation actuelle

Schéma de principe de la proposition

# Vues 3D de la proposition



## Vues côté ressortissants



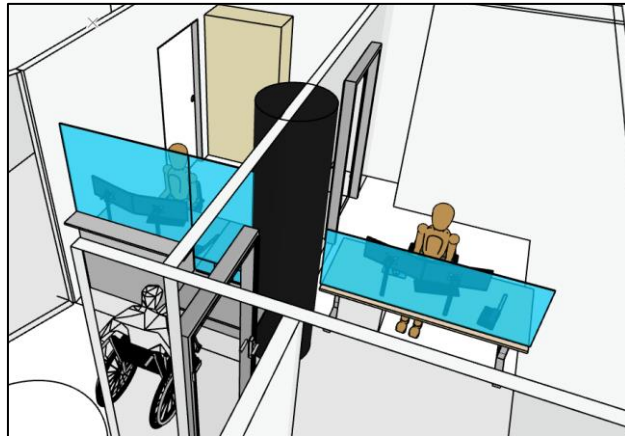
Vue côté poste n°2



Vue d'ensemble

# Proposition complémentaire poste n°1

- Le poste n°1 dispose actuellement uniquement d'un écran transparent remontant au-dessus des écrans. L'ensemble comptoir + écran transparent jusqu'à 200 cm du sol pourrait être dupliqué sur le poste n°1 sous réserve d'acceptation de l'agente, qui ne souhaite pas être complètement enfermée dans son bureau. Un compromis pourrait être trouvé sur la hauteur de l'écran transparent afin de réduire la sensation d'enfermement. Si cette proposition est validée, les dimensions du comptoir seraient à adapter aux caractéristiques du poste n°1.



Sans modification sur le poste  
n°1



Avec dédoublement du  
comptoir et de l'écran  
transparent sur le poste n°1