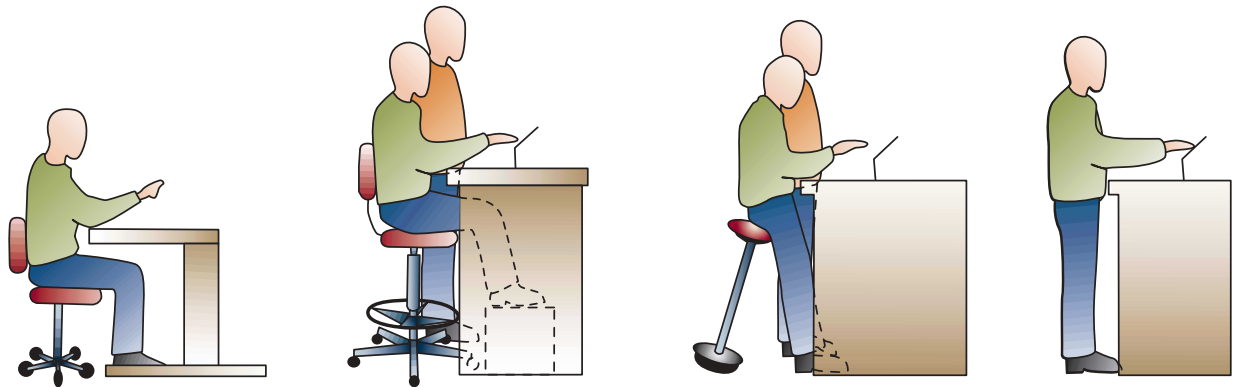


AMÉNAGER UN COMPTOIR DE SERVICE POUR PERMETTRE LA POSITION ASSISE



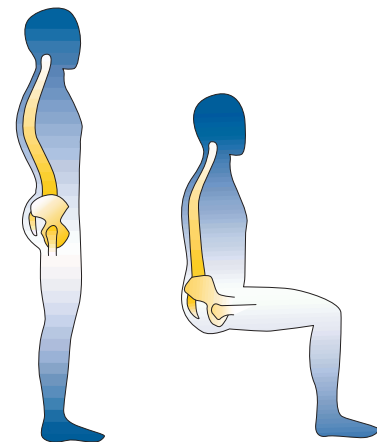
Entre le bureau et le comptoir conventionnels, il est possible d'aménager un comptoir de service permettant d'alterner entre la position debout et assise¹.

Cette fiche technique vise à donner de l'information et des outils pour concevoir un comptoir de service qui permette au personnel de travailler en position assise. Le travail réalisé à un comptoir de service (comptoir d'accueil, guichet d'information, billetterie, comptoir de transactions bancaires, comptoir de prêt bibliothèque, etc.) s'effectue habituellement en position debout, de manière à permettre aux employés de répondre à une clientèle se présentant debout. La hauteur du plan de travail est supérieure à celle d'un bureau conventionnel (entre 91 cm (36 po) et 107 cm (42 po) de haut) et ces postes sont généralement équipés d'une station de travail informatique positionnée de côté, de façon à ne pas entraver le contact direct entre l'employé et le client. À partir de l'exemple des comptoirs de service dans les bibliothèques, cette fiche propose des critères et une démarche pour réussir l'implantation d'un siège offrant la possibilité de travailler assis ou debout.

Pourquoi privilégier l'alternance entre les positions debout et assise

Selon le *Règlement sur la santé et la sécurité du travail* (article 170), l'employeur est tenu de mettre des chaises ou des bancs à la disposition des travailleurs lorsque la nature de leur travail le permet. La documentation scientifique récente répertorie plusieurs avantages de la position assise par rapport à la position debout statique (sur place, sans bouger) tels la réduction de l'inconfort au dos (région lombaire) et aux membres inférieurs, ainsi que la diminution de la fatigue générale².

Par contre, il est admis que le maintien d'une position statique, assise ou debout, sur une longue période, peut être source de douleur, d'inconfort et de fatigue. Donc, en plus de s'assurer que le siège choisi possède les ajustements nécessaires pour faciliter les changements de position fréquents, on doit prévoir que l'employé affecté à un poste puisse alterner entre assis et debout au cours de sa journée de travail.



De façon générale, on peut dire que la position debout est plus avantageuse du point de vue biomécanique pour effectuer des efforts de manutention. Alors que la position assise est plus avantageuse du point de vue physiologique afin de réduire la fatigue¹.

¹ Illustrations inspirées de Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail secteur fabrication de produits en métal et de produits électrique. Travailler assis ou debout? Longueuil : l'Association, c2000. [6] p.

² Chaffin, Don B. ;Andersson, Gunnar B. J. Occupational biomechanics. 3rd ed. New York :Wiley-Interscience Publication, c1999.

Recommandations générales

Fréquence du changement de posture	Pour une personne qui travaille surtout debout, de pouvoir s'asseoir une dizaine de minutes par heure. (à titre indicatif)
Justification de l'achat d'un siège	L'utilisation même minimale d'un siège peut être suffisante pour diminuer la charge sur les membres inférieurs et permettre la récupération des structures musculo-squelettiques sollicitées par la position debout. Ainsi, l'argument du pourcentage de temps d'utilisation insuffisant ne devrait jamais influencer la décision d'offrir ou non un siège aux employés.

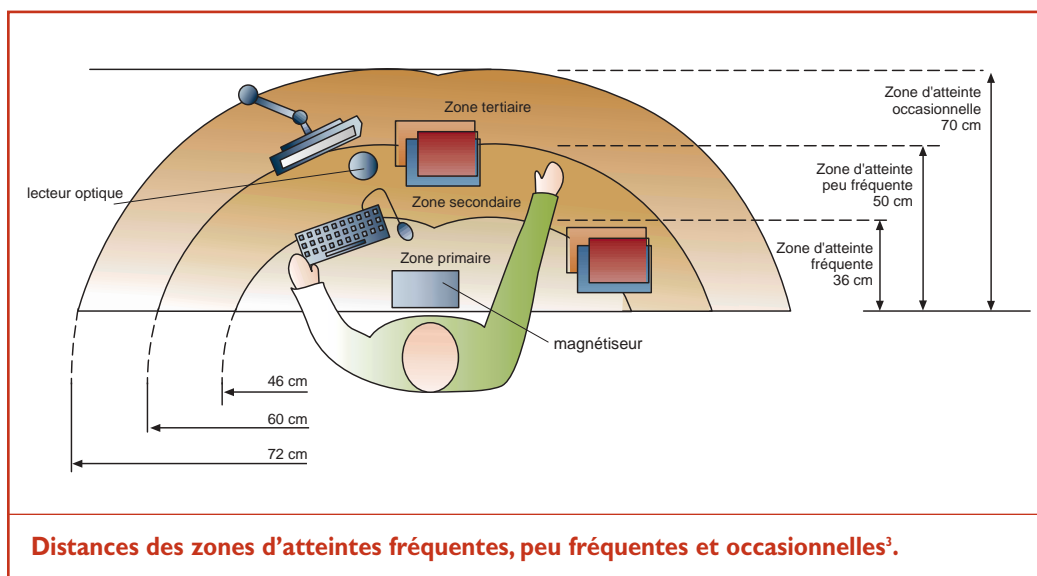
Lorsque la question du choix de la position assise se pose pour un comptoir de service à la clientèle, les commentaires fréquemment rapportés pour écarter cette possibilité sont les suivants :

- ◆ Perception d'une diminution de la qualité du service et de l'efficacité
- ◆ Taux d'utilisation considéré trop faible pour justifier l'achat d'un siège
- ◆ Aménagement inadéquat (hauteur élevée du comptoir, manque de dégagement sous le comptoir pour les jambes, matériel fréquemment utilisé trop loin du corps, manque d'espace pour ranger le siège, etc.)
- ◆ Organisation du travail non compatible (ex. : l'enchaînement des tâches demande trop de déplacements)

Or, de façon générale, les employés qui ont l'opportunité de s'asseoir au travail offrent un service plus adéquat lié à une diminution de leur état de fatigue générale, et ce, même à partir d'une utilisation jugée faible et épisodique du siège.

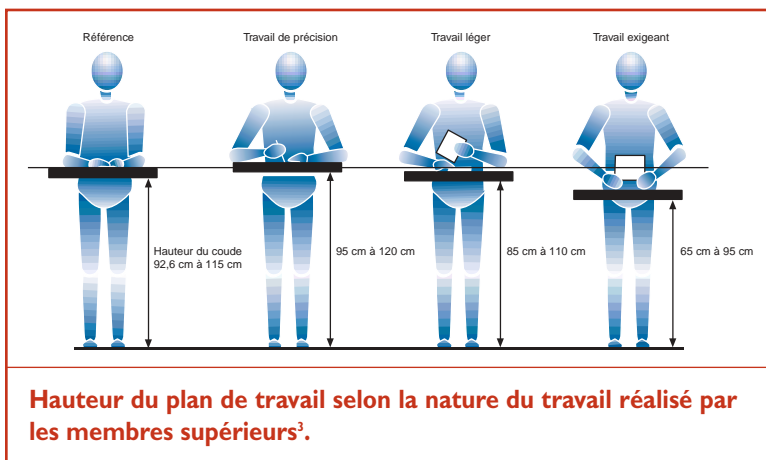
Critères d'aménagement à respecter

Zones d'atteinte des membres supérieurs : Une analyse des tâches doit être effectuée afin de déterminer quels sont les équipements les plus utilisés. Il faut s'assurer que ces équipements soient positionnés dans la zone d'atteinte fréquente ou peu fréquente. Les équipements moins utilisés peuvent être localisés dans la zone d'atteinte occasionnelle.



Distances des zones d'atteintes fréquentes, peu fréquentes et occasionnelles³.

Hauteur des plans de travail : Bien qu'il existe un intérêt pour un plan de travail ajustable, les dispositifs d'ajustement requièrent du temps, nécessitent parfois même des efforts et sont peu ou pas utilisés lorsqu'il y a une rotation fréquente des employés. C'est pourquoi une solution de compromis consiste à déterminer une hauteur fixe qui tienne compte de la nature des tâches à effectuer et de la taille des employés. Par exemple, une hauteur de 91 cm (36 po) est recommandée pour un comptoir de service de bibliothèque⁴.



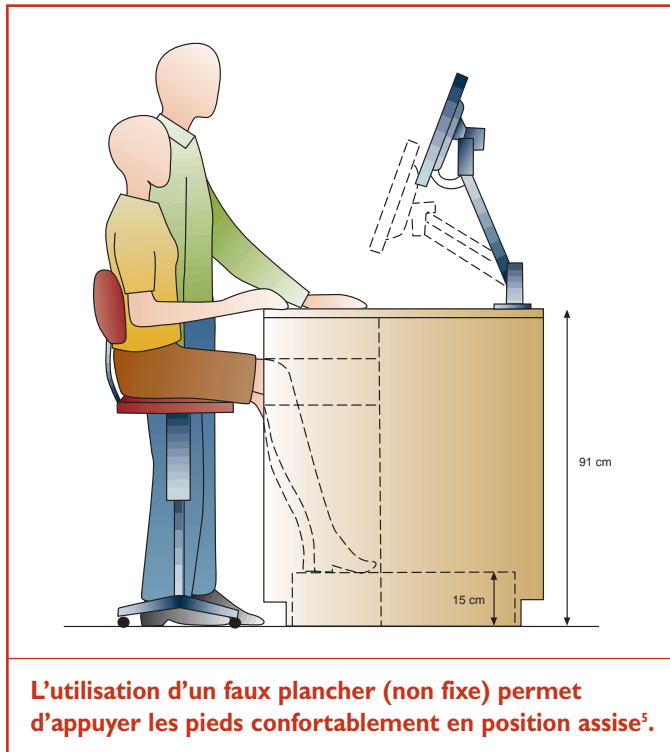
Rangement du siège : Un espace à proximité du poste est à prévoir pour ranger le siège facilement afin d'éviter qu'il ne gêne les déplacements derrière le comptoir.

Dégagement suffisant pour les membres inférieurs : Pour déterminer l'emplacement de ce dégagement, il est important d'observer l'employé travailler pour voir où il se place réellement. Plusieurs comptoirs de service de bibliothèque comportent seulement un espace libre pour les jambes sous l'ordinateur alors que l'employé se positionne plutôt à côté de celui-ci puisqu'il doit échanger des documents avec le client. Dans ce cas, l'aménagement ne facilite pas l'utilisation d'un siège de type dessinateur. S'il est impossible de modifier l'aménagement, on peut envisager un siège de type assis-debout.

³ Illustrations inspirées de Association canadienne de normalisation. Guide sur l'ergonomie au bureau. 2e éd. Toronto : ACNOR, 2001. Norme CAN/CSA Z412-00.

⁴ Vincent, Patrick et al. La bibliothèque publique, un lieu de travail : l'ergonomie appliquée à un projet d'aménagement de comptoir de service. [Montréal] : Commission de la santé et de la sécurité du travail du Québec, c2004.

Appui-pieds : En position assise, il est important de pouvoir appuyer ses pieds au sol et de respecter un angle de confort au niveau des genoux. Lorsqu'on utilise un siège de type dessinateur, il n'est pas recommandé d'utiliser l'appui-pieds intégré à la chaise parce qu'il engendre une compression plus importante des tissus au niveau des cuisses et des genoux. Il est préférable d'installer un faux plancher (hauteur de 15 cm ou 6 po) sous le comptoir. On doit prévoir un dégagement dans le faux plancher pour les pieds en position debout et pour glisser les roulettes du siège en position assise.



Critères à privilégier pour l'organisation du travail

- ◆ **Période continue du travail en position assise :** Organiser les tâches à chaque poste de manière à ce que l'employé puisse rester assis au moins pendant 10 minutes consécutives. Cela signifie qu'on doit essayer de regrouper toutes les opérations dans le temps et regrouper les équipements nécessaires à chacune d'elles.
- ◆ **Division du travail :** Pour que le personnel parvienne à s'asseoir, on doit s'assurer que les principales opérations à faire puissent être réalisées à un seul emplacement. On peut envisager de diviser les tâches de manière à les effectuer en série. Par exemple, au poste de retour l'employé peut choisir d'enregistrer 25 livres à la fois avant de passer à la sensibilisation et ensuite, changer d'opération à tous les x documents traités. Ainsi, l'ensemble de la chaîne du traitement des retours est effectuée par pile de documents plutôt que un document à la fois. Cette façon de faire permet davantage au personnel de s'asseoir.

- ◆ **Organiser le travail de façon à limiter les déplacements aux postes assis :** Lorsque cela est possible, assigner les tâches de travail de façon à ce que les personnes affectées aux postes de travail assis n'aient pas à se lever constamment (ex. : répondre à un téléphone qui ne se situe pas dans la zone d'atteinte).
- ◆ **Rotation :** Si certains postes n'offrent pas la possibilité de s'asseoir, organiser le partage des tâches entre les employés de manière à ce que tous aient accès à des périodes aux postes assis.

Critères à privilégier pour le siège

Le siège devrait permettre une bonne mobilité des membres supérieurs et du tronc tout en assurant le repos des membres inférieurs, sans nuire à l'activité de travail⁶

- ◆ Assise ajustable en hauteur de 61 à 81 cm (24 à 32 po) du sol selon la hauteur du comptoir et les exigences du travail (précision vs effort).
- ◆ Base mobile soit par roulement, par glissement ou par tout autre moyen qui permet d'augmenter la portée du siège.
- ◆ Assise pivotante pour saisir des objets situés latéralement.
- ◆ Appuis-bras, assise et dossier ajustables si le travail en position assise est prolongé.



Sièges pour poste de travail dont le plan de travail est d'une hauteur de 91 à 107 cm (36 à 42 po).

Comment choisir le siège?

Pour choisir un siège, on conseille de sélectionner préalablement 3 ou 4 modèles qu'on pourra essayer au moins sur une période de deux semaines. L'ensemble des employés du comptoir devraient pouvoir tester les différents modèles et émettre leur appréciation.

⁵ Inspiré de Vincent, Patrick. - *Loc. cit.*, p. 24.

⁶ La posture assis-debout doit être considérée comme une option, surtout si le travail exige la mobilité des membres inférieurs.

Objectifs de la formation	<ul style="list-style-type: none"> • Donner les outils et le soutien nécessaires à l'utilisation optimale du siège • Répondre aux interrogations suscitées par l'adoption de la nouvelle posture de travail • Comprendre et respecter les méthodes de travail développées par chacun • S'adapter aux postes de travail et à la spécificité de chaque milieu de travail
Points qui peuvent faire l'objet de la formation selon le siège choisi	<ul style="list-style-type: none"> • Ajustement et réajustements périodiques de la hauteur du siège • Positionnement du corps sur le siège • Positionnement des jambes au sol et utilisation de l'appui-pied • Positionnement de la base du siège • Utilisation des caractéristiques de mobilité du siège • Angulation de l'assise, s'il y a lieu • Position du corps au poste de travail • Méthodes de travail • Moment et durée d'utilisation • Vêtements et chaussures • Variation de la posture sur le siège • Manière de le déplacer pour le ranger (techniques de manutention) si ce critère est important selon l'utilisation prévue

Voici quelques conseils pour structurer des essais qui tiennent compte des tâches à réaliser et du personnel :

- ◆ Il est important de bien connaître les méthodes de travail adoptées en position debout car les employés chercheront à les reproduire qu'ils soient en position assise ou assis-debout. On doit observer plusieurs employés car ceux-ci développent différentes façons de travailler. Pour que le siège soit utilisé, il doit être choisi selon la nature de la tâche. Par exemple, si l'employé :
 - doit faire quelques pas à chaque client pour atteindre certains objets, il est préférable d'opter pour des modèles de siège très mobiles;
 - est assis pour de longues périodes, il est préférable de choisir des modèles plus confortables avec un dossier;
 - doit quitter souvent son poste pour effectuer d'autres tâches connexes, il est préférable de choisir des modèles qui permettent de se lever et s'asseoir sans aucun effort et en peu de temps (ex. : appui-fesses).
- ◆ Les employés devraient recevoir une formation pour pouvoir ajuster adéquatement chaque siège avant la période d'essai.
- ◆ Pour que tous se sentent à l'aise lors des essais, les clients et l'ensemble des employés devraient être informés des objectifs et de la démarche.
- ◆ Un questionnaire peut être utilisé pour recenser systématiquement les commentaires de tous sur le confort, l'utilisation des ajustements, l'adéquation à la tâche et au poste de travail, les difficultés d'utilisation, ainsi que l'appréciation globale. Les différents sièges peuvent être classés par ordre de préférence.
- ◆ L'horaire des essais devrait tenir compte des quarts de travail des employés à temps plein et à temps partiel, de même que des périodes d'achalandage. Les essais doivent tenir compte de l'ensemble des situations de travail.
- ◆ Dans l'interprétation des résultats, il faut tenir compte des caractéristiques physiques propres à chaque employé et de leur expérience. Pour un nouvel employé, l'adoption d'une nouvelle posture est un apprentissage qui s'ajoute à celui du métier. Certains commentaires peuvent donc refléter la difficulté d'apprentissage de certaines tâches plutôt que les difficultés liées au siège. Par ailleurs, les employés plus expérimentés ont des façons de faire bien ancrées qui peuvent prendre plus de temps à changer.

Formation à l'utilisation d'un siège

La formation vise à présenter les possibilités d'ajustement du siège et les façons de l'utiliser, à structurer les essais et à réaliser un retour sur l'expérience. Il peut être intéressant de s'appuyer sur l'expérience des employés déjà habitués à utiliser une chaise pour répondre aux interrogations des employés en apprentissage. Il est important de respecter les façons de faire de chacun et d'éviter de standardiser la manière d'utiliser le siège. La clientèle doit être informée des objectifs et de la démarche d'implantation des sièges afin de s'assurer de sa collaboration.

Rédaction

Marie Laberge et Micheline Marier, professionnelles scientifiques à l'Université Laval dans le cadre d'un projet de valorisation de la recherche de l'IRSST-Université Laval : intégration de la prévention des TMS dès la conception d'un aménagement : le cas des bibliothèques publiques.

Remerciements

Marie Bellemare, chercheure à l'IRSST
 Élise Ledoux, chercheure à l'IRSST
 Sylvie Montreuil, chercheure à l'Université Laval
 Louis Trudel, chercheure à l'Université Laval

Coordination

Patrick Vincent, conseiller à l'APSAM. pvincent@apsam.com
 Octobre 2004

Note : Bien que cette fiche ait été élaborée avec soin, à partir de sources reconnues comme fiables et crédibles, l'APSAM, ses administrateurs, son personnel ainsi que les personnes et organismes qui ont contribué à son élaboration n'assument aucune responsabilité quant à l'utilisation du contenu ou des produits ou services mentionnés. Il y a des circonstances de lieu et de temps, de même que des conditions générales ou spécifiques, qui peuvent amener à adapter le contenu. Toute reproduction d'un extrait de cette fiche doit être autorisée par écrit par l'APSAM et porter la mention de sa source.



Pour communiquer avec l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail secteur « affaires municipales » : Région de Montréal : (514) 849-8373
 De partout au Québec : 1 800 465-1754
<http://www.apsam.com>