

La simulation du travail : une activité de prévention



Guy Bertrand
gbertrand@asstsas.qc.ca



Jocelyne Dubé
jdube@asstsas.qc.ca

UN PROJET D'AMÉNAGEMENT D'UN NOUVEL ENVIRONNEMENT DOIT PRENDRE EN CONSIDÉRATION LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL. UNE ANALYSE DES BESOINS ET UNE VALIDATION DE LA PROPOSITION PAR SIMULATION SONT DES ÉTAPES ESSENTIELLES POUR UNE RÉALISATION RÉUSSIE.

Des tâches et des équipements variés

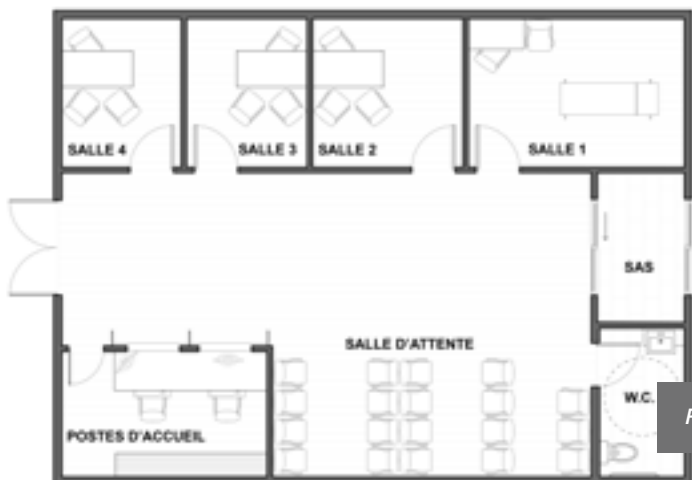
Prenons l'exemple des postes d'accueil, on en trouve de nombreux endroits dans les établissements du réseau de la santé : admission, radiologie, CLSC, clinique externe, etc. Les travailleurs effectuent plusieurs tâches directement en lien avec l'accueil, par exemple communiquer verbalement avec le client, saisir sa carte et la lui remettre, échanger des ordonnances. Le personnel parle au téléphone, entre des données à l'ordinateur, surveille les écrans de sécurité, classe des documents, etc. Il utilise parfois des équipements comme un adres-

sographe ou une imprimante à étiquettes. Cette variabilité de tâches et d'équipements s'ajoute à la variabilité de la clientèle, de sorte que l'aménagement d'un poste d'accueil peut s'avérer complexe.

En plus des risques de troubles musculosquelettiques liés aux efforts et aux postures de travail, les concepteurs doivent aussi considérer plusieurs autres enjeux : prévention des infections et des agressions, confidentialité, accessibilité, etc. Ils doivent donc définir avec le plus d'exactitude possible le meilleur concept de poste d'accueil qui permettra d'atteindre tous les objectifs attendus.

Un outil puissant de prévention

Lorsqu'un concept d'aménagement est développé, il est essentiel de le mettre à l'épreuve. Les futurs utilisateurs, leur gestionnaire et les concepteurs doivent définir les activités de travail les plus fréquentes et les plus critiques qui se dérouleront dans le nouvel environnement.



Première version du projet comportant plusieurs lacunes.

Cette variabilité de tâches et d'équipements s'ajoute à la variabilité de la clientèle, de sorte que l'aménagement d'un poste d'accueil peut s'avérer complexe.

Ils doivent se représenter dans celui-ci en y simulant les tâches qui y seront exécutées. Cet exercice permettra de déterminer les problèmes potentiels et de les corriger avant la construction. La simulation à partir de plans en deux dimensions suffit parfois à relever les problèmes de conception.

Toutefois, bon nombre de personnes ont de la difficulté à se représenter dans un plan en deux dimensions. Dans ce cas, la simulation des lieux en grandeur réelle et en trois dimensions (*mock-up*) permettra de cibler plus facilement les problèmes. Cette option est intéressante pour simuler un poste bien circonscrit. Malheureusement, elle est difficilement réalisable quand il s'agit d'aménager un grand espace. La simulation par ordinateur et même la réalité virtuelle s'avèrent alors des moyens intéressants pour prendre connaissance d'un aménagement futur.

Un exemple de simulation

Nous vous présentons deux plans. Le **plan 1** constitue la première version d'un projet d'aménagement d'une clinique et montre la salle d'attente et le poste d'accueil. La simulation des tâches permet rapidement de constater les difficultés qu'éprouvera la clientèle à déterminer où se situe le poste d'accueil. Nous voyons que le personnel devra déployer des postures contraignantes lors de la saisie de la carte d'un client. Il est facile aussi d'anticiper des problèmes relatifs à la gestion de la file d'attente, au dégagement des aires de circulation et à la vision obstruée sur la file et la salle d'attente.



Au **plan 2**, les concepteurs ont apporté des correctifs et répété l'exercice de simulation jusqu'à l'atteinte des objectifs et l'élimination de tous les problèmes. L'accueil est maintenant plus visible à partir de l'entrée, les aires de circulation ne sont plus susceptibles d'être encombrées par la file d'attente et celle-ci demeure visible par le personnel. L'aménagement du poste de travail permet au personnel d'accomplir l'ensemble des tâches et de réduire les efforts et les postures contraignantes.

Faites les bons choix

L'ASSTSAS publie un guide qui constitue un bon point de départ pour vous aider à réfléchir aux besoins et aux enjeux à considérer dans l'aménagement d'un éventuel poste d'accueil. Vous pouvez également bénéficier de l'assistance d'un conseiller de l'ASSTSAS.

Mais quelle que soit l'ampleur de votre projet, la simulation de l'activité de travail s'avère un outil à privilégier pour favoriser la santé et la sécurité des travailleurs. ■



À télécharger gratuitement
(asstsas.qc.ca/gp72).



Deuxième version où des correctifs ont été apportés.

