



36^e

Congrès National
de Médecine &
Santé au Travail

Du 14 au 17 juin 2022
Palais de la Musique et des
Congrès de Strasbourg

Pathologie visuelle & Impacts sur le travail d'accueil du public

Julie VIDAL
Ergonome Européen®
ASTI Occitanie



Déclaration des liens d'intérêts

Nom du conférencier : VIDAL Julie

déclare n'avoir aucun lien d'intérêts

Contexte de l'intervention

Problématiques & Objectifs

- **CHARGÉE D'ACCUEIL** des usagers d'une MDS

- En front office : recueil des documents, information et conseils, gestion des permanences
- En back office : instruction et suivi des dossiers RSA déposés
- Temps collectifs : réunions, formations

- Reconnue en Qualité de **TRAVAILLEUR HANDICAPÉ**

- Perte progressive de la vision centrale de l'œil droit : lecture et vision précise des couleurs difficiles
- Baisse de l'acuité visuelle
- Sensibilité gênante à la lumière

- **MAINTENIR** en emploi

- Identifier les situations de travail invalidantes
- Mettre en évidence les ressources organisationnelles et les stratégies de compensation mobilisées

- **AMÉNAGER** les conditions de travail

- Sur le plan individuel : compenser
- Au niveau collectif : prévenir



Analyse des situations de travail : accueil, permanences et instruction des dossiers

4 déterminants qui mettent à mal le maintien de l'agent dans son travail



Illustrations



Ambiance lumineuse source d'inconfort et de fatigue visuelle (reflets, éblouissement)



Asymétrie posturale et relationnelle (usager debout / agent assis)

Banque d'accueil qui ne permet pas un aménagement du poste optimal (taille écran, profondeur)



Hauteur

Vidéo surveillance en dehors du champ visuel et hors zone de confort

Illustrations



Ambiance lumineuse hétérogène et non variable → fatigue visuelle



Alternance saisie / consultation / lecture hors champ lumineux

Difficulté à lire et saisir des données sur l'imprimante / scanner



Sollicitations dorso-lombaires pour compenser l'acuité visuelle et le niveau d'éclairément

Travail engagé pour le maintien dans l'emploi

L'amélioration de la vision centrale peut être obtenue par l'usage de systèmes optiques grossissants



Loupe électronique grossissante portable et fixe
Taille des écrans
Eclairage homogène avec intensité variable

Aménagements techniques

ANTICIPER l'évolution défavorable de la pathologie visuelle

AMÉLIORER l'accessibilité des ressources numériques pour les agents déficients visuels

Interfaces Informatiques

Logiciels d'aide visuelle
Réglages informatiques
Limitation du nombre de mots de passe

Synthèse vocale couplée à une **oreillette** pour ne pas gêner les 2 autres collègues partageant le même bureau.

- **Reconnaissance optique** de caractère

Agent et usager en position assise : meilleure lecture et prise de connaissance des documents transmis, discussion facilitée



Organisation anticipée de co-voiturage
Description orale de ce qui est affiché

Binôme d'aidant

Organisation des espaces collectifs

RECONNAÎTRE les capacités professionnelles mobilisées

La déficience visuelle, une situation invalidante oui ... MAIS qui permet le développement de capacités professionnelles importantes et nécessaires aux activités d'accueil du public

L'apparition de cette **pathologie visuelle** a conduit l'agent à développer :

Des **CAPACITÉS sensorielles et cognitives** pour compenser : l'ouïe, la mémoire et la représentation mentale

Des **STRATÉGIES** pour « ruser » face aux contraintes techniques et environnementales : saisir le dossier après le départ de l'utilisateur, se placer à côté de celui qui parle en réunion et dos à la fenêtre, faire participer l'utilisateur qui va lui dicter les informations nécessaires à la création du dossier...

Ces limitations fonctionnelles sensorielles lui ont permis de **devenir très COMPÉTENTE** dans les activités d'accueil du public, savoir-faire reconnu par ces collègues : écoute active, sens de l'organisation, attention soutenue, concentration, esprit de synthèse.

Sur-solliciter ses capacités visuelles restantes : accélération de la dégénérescence liée à sa pathologie

Provoquer des pathologies ostéoarticulaires (lien œil/posture)
Augmenter la fatigue associée à la mobilisation cognitive

Des situations de **TENSIONS** avec des usagers peuvent malgré tout survenir : impatience et agressivité quant au temps passé à prendre connaissance des documents, à renseigner l'application ou bien à vérifier un dossier. Ces tensions ne sont pas la conséquence de la déficience visuelle mais bien celle de **conditions de travail inadaptées**.

Disposition de l'accueil : permettre à l'utilisateur de s'asseoir pour patienter, ne pas être dans une position et relation asymétrique

Information du public quant à la situation de handicap présentée : limiter les représentations hâtives du côté de la lenteur et de l'incapacité professionnelle, désamorcer les tensions



36^e

Congrès National de Médecine & Santé au Travail

Du 14 au 17 juin 2022
Palais de la Musique et des
Congrès de **Strasbourg**

Merci de votre attention

<https://ast-i.org>



Julie VIDAL
Ergonome Européen®
Julie.vidal@ast-i.org