

Mobilier et accessoires : l'ergonomie progresse

L'ergonomie est désormais une notion indissociable de l'équipement du bureau. Pour les accessoires autour de l'ordinateur, mais aussi, et c'est nouveau, dans tous les produits participant à l'organisation du travail. Si l'offre y trouve une nouvelle valeur ajoutée, pour être compris des acheteurs, le message doit clairement expliquer qu'un équipement ergonomique améliore la productivité.

À quelque chose malheur est bon ! La progression des TMS, troubles musculo-squelettiques, de plus de 25 % par an n'est sans doute pas étrangère au nouvel intérêt porté par les entreprises à l'équipement ergonomique des postes de travail. Le travail de longue haleine pour sensibiliser les entreprises, effectué depuis un peu plus de dix ans que sont apparues les premières gammes de produits ergonomiques commence à porter ses fruits. Pour autant la victoire est encore loin d'être complète. La prise de conscience progresse, mais les accessoires ergonomiques restent plus fréquemment acquis à titre curatif que préventif. L'on équipe le poste de travail des employés souffrant de TMS et, le bouche à oreille aidant, le phénomène fait boule de neige dans l'entreprise.



*Ce pupitre de table rotatif à 360° et avec un angle de lecture inclinable s'adapte à la personne qui le consulte, qu'elle soit debout ou assise.
(Sherpa Motion 5587 A de Durable)*

Ergonomie = gain de productivité

Néanmoins aujourd'hui certains produits ergonomiques sont en passe de se banaliser. C'est le cas du repose-pied et aussi celui du repose-poignet dont la dernière étude I+C chiffre le marché à 1 million d'euros et la croissance à + 40 % par an. Ces accessoires font désormais partie de l'équipement de base d'un poste informatique, ce qui n'était pas forcément le cas quelques années en arrière, incitant les fournisseurs à diversifier leur offre avec, par exemple, des modèles de repose-poignet en mousse avec mémoire de forme à côté de la gamme gel et des repose-pied ajustables en inclinaison et en hauteur, avec éventuellement un revêtement massant les pieds.

Certaines entreprises ont pris la mesure du problème, tel Renault où l'ergonomie est un leitmotiv dans la politique de l'entreprise et une composante essentielle de la formation de son personnel. C'est en effet généralement dans les grandes entreprises que la prise de conscience est la plus avancée. Ce sont également celles qui consacrent le plus de moyens à l'ergonomie. Sans doute parce qu'elles sont le plus à même de mesurer statistiquement l'impact des TMS sur leur personnel ainsi que le coût engendré par des arrêts de travail d'au minimum un mois pour une opération du canal carpien, sans compter la baisse d'efficacité de l'employé avant qu'il se fasse opérer.

Mais des bastions restent à conquérir car, dans la plupart des entreprises, cette prise de conscience tarde encore à venir. Ces quelques beaux arbres ne doivent pas cacher la forêt des entreprises où le fait de demander un accessoire ergonomique reste suspect de dilettantisme. «Alors qu'une étude récente révèle que 35 % des cadres ont peur de perdre leur emploi, il est compréhensible qu'ils hésitent à faire une demande qui pourrait être considérée comme une plainte concernant leurs conditions de travail !» explique Alexandra Dobozy, responsable marketing de Fellowes. «C'est la raison pour laquelle il faut cesser de présenter l'ergonomie comme un avantage de confort. Pour déculpabiliser l'utilisateur et convaincre l'entreprise, le message est plus percutant lorsqu'il associe l'ergonomie à un gain de productivité».

Les portables, des outils anti-ergonomiques

Côté produits, l'offre reste segmentée en fonction de chaque problématique ergonomique. Les repose-pied et les réhausseurs d'écran répondent à

un problème de posture, les lampes anti-reflets à celui de la vision et les repose-poignet répondent à une problématique du mouvement. Cette offre se décline pour l'équipement du poste de travail fixe et pour celui du bureau nomade. Dans la première catégorie, il s'agit souvent de produits sur socle avec des revêtements anti-dérapants pour rester bien positionnés afin d'optimiser le poste de travail. Pour le bureau nomade, ce sont à l'inverse des produits compacts et légers, faciles à transporter et qui se rangent facilement pour dégager complètement la surface du bureau.

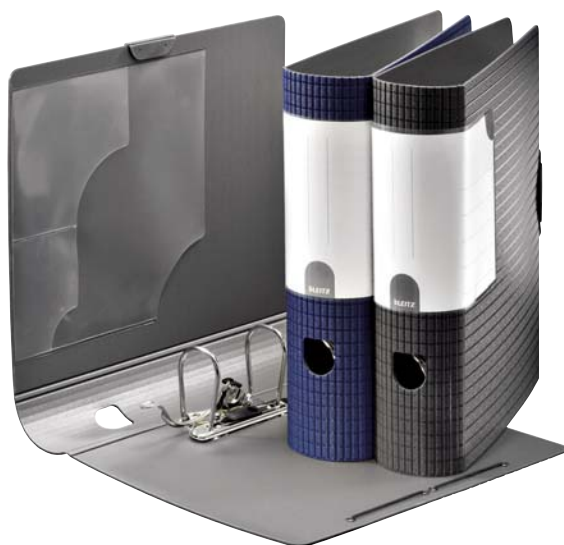
«Aujourd'hui, tous les segments se développent», indique Roselyne Daujat, en charge des produits ergonomiques chez 3M. «Mais nous mettons particulièrement l'emphase

nomades. Ils équipent de plus en plus les fonctions sédentaires apportant une réponse concrète aux besoins souvent ponctuels de déplacement, révèle cette étude. Or, dans leur utilisation, ces matériels nomades se révèlent particulièrement anti-ergonomiques. Ils annulent tous les progrès réalisés sur les postes fixes au fil des années, estime un ergonome.

Les ordinateurs portables conjuguent en effet tous les maux : une distance insuffisante entre les yeux de l'opérateur et l'écran, un mauvais positionnement des mains sur le clavier obligeant à courber les poignets et un écran positionné trop bas par rapport à la hau-



Des gammes convergentes qui déclinent dans le même design Mesh le pot à crayons, la corbeille à courrier..., mais aussi le support de portable. (LapstopM de Rolodex/Sanford)



L'utilisation d'une nouvelle matière plus rigide et l'adjonction d'une fermeture par élastique qui rend le produit parfaitement transportable. (Active Pro d'Esselte)

teur des yeux empêchant de tenir le cou droit.

Des accessoires qui remédient aux maux du portable

Pour remédier à ces maux, la gamme des accessoires ergonomiques s'est enrichie de produits spécifiques dédiés aux PC portables. Des plus simples pour pallier au plus pressé comme des tapis souris intégrant un repose-poignet à structure souple, aux plus complets pour les transformer en outils ergonomiques comme les supports pour portables. Ces supports ou réhausseurs sont destinés à

sur les accessoires nomades parce que nous considérons que c'est dans ce domaine que les progrès restant à accomplir sont les plus importants». En effet, le renouvellement du parc informatique se fait principalement avec des ordinateurs portables, comme le confirme le baromètre mobilité Dell-IDC réalisé à la suite d'une enquête menée auprès de 200 entreprises françaises. 65 % d'entre elles déclarent avoir planifié l'acquisition dans les prochains mois de nouveaux PC portables qui ne sont plus réservés aux seuls collaborateurs

L'explosion des TMS

En Europe, plus de 600 millions de jours de travail sont perdus chaque année à cause des maladies professionnelles et, selon l'Agence Européenne pour la sécurité et la santé au travail, 37 % des actifs déclarent souffrir du dos, 17 % ont des douleurs musculaires dans les bras et les jambes et 45 % estiment travailler dans des positions fatigantes ou douloureuses. En France, ce sont près de 70 % des cas de maladies professionnelles recensées qui correspondent à des affections péri-articulaires, c'est-à-

dire des troubles musculo-squelettiques dus à un travail statique, à une répétitivité des tâches ou à un appui localisé prolongé. Et, dans les bureaux, la maladie professionnelle la plus répandue est le fameux syndrome du canal carpien qui affecte les poignets. Autant de chiffres qui révèlent et confirment l'existence d'un réel marché potentiel pour les produits ergonomiques, notamment ceux développés autour du poste informatique concentrant tous les maux.



Des tapis de souris protège-poignet intégrant la technologie Microban qui réduit la prolifération des microbes. (Tapis de souris gel Microban de Fellowes)

recevoir le portable qui est glissé dedans. Cet accessoire présente le double avantage de placer l'écran à la hauteur des yeux de l'utilisateur, et ainsi de soulager ses vertèbres cervicales, et de permettre un meilleur refroidissement de l'ordinateur que lorsque celui-ci est posé sur un plan de travail. Suffisamment légers pour pouvoir être transportés, ces réhausseurs peuvent être associés à un porte-copie. Ils existent également dans des versions de plus en plus sophistiquées quand cet accessoire de pure ergonomie acquiert des fonctionnalités de connectique. Le réhausseur devient alors une véritable station d'accueil pour le portable grâce à un hub USB placé à l'arrière permettant de connecter plusieurs périphériques, voire des ports Internet ou réseau. Un autre des maux associés au PC portable est lié à son transport. Même si ces matériels sont de plus

en plus légers, leur poids, accessoires compris, est toujours trop lourd lorsqu'on le transporte plusieurs fois par jour, avec pour conséquence mal au dos, aux bras ou aux épaules. C'est la raison pour laquelle la gamme des sacs informatique a sa place dans la famille des accessoires ergonomiques. «Nous avons conçu des modèles de sacs avec un profil incurvé pour éviter le contact des genoux en marchant. Ils sont également équipés d'une bandoulière élastique et amortissante pour répartir le poids de façon uniforme», explique Sandra Bailleul, responsable grands comptes de Kensington. «La gamme comprend également des versions à roulettes avec une poignée télescopique et un sac à dos doté d'une armature ajustable en fonction de la morphologie de l'utilisateur afin qu'il repose toujours sur le bas du dos et non pas sur les muscles inter dorsaux».



Le réhausseur devient une véritable station d'accueil pour le portable grâce à un hub USB placé à l'arrière permettant de connecter plusieurs périphériques. Ici le Kensington Notebook Extension Dock with Base 1 de Acco / Kensington.

Une autre gamme d'accessoires ergonomiques se développe en fonction de l'évolution technologique, ce sont les bras pour supporter les écrans LCD. Dans ce cas également, il s'agit de mettre à la hauteur des yeux ces écrans plats qui constituent aujourd'hui 90 % des nouveaux équipements. L'offre des fabricants s'étend avec différents modèles plus ou moins sophistiqués, les plus performants étant équipés de piston à gaz permettant des réglages au plus précis de la hauteur de l'écran.

L'ergonomie arrive dans les produits d'organisation du bureau

Si le souci de l'ergonomie est né autour du poste informatique, aujourd'hui c'est une préoccupation qui existe aussi dans l'organisation du bureau. La notion d'ergonomie dans les accessoires de bureau est encore récente. Appliquée à ces produits, elle se traduit à la fois dans les fonctionnalités, l'esthétique et d'une manière générale dans le confort apporté aux différents aspects du travail au bureau. C'est souvent une somme de petits détails facilitant le quotidien au bureau, parfois de façon très insignifiante, mais qui ajoutés rendent le travail à la fois plus confortable et plus productif.

«Il s'agit de créer un espace de travail plus efficace grâce à des produits qui apportent une facilité d'utilisation très concrète», résume Pierre-Arnaud Hommel, chef de produits chez Durable, citant l'exemple des produits de consultation de documents. «Nous avons toujours donné la priorité aux produits design, au sens de l'esthétique mais aussi de facilités d'utilisation qui font gagner du temps. Des produits comme le Sherpa Motion remplissent pleinement cet objectif. Ce pupitre de table rotatif à 360° et avec un angle de lecture inclinable s'adapte à la personne qui le consulte, qu'elle soit debout ou assise, afin qu'elle soit toujours dans une position confortable d'utilisation». Aujourd'hui, l'ergonomie s'impose également dans le domaine du classement. Ces produits à la base de l'organisation du travail au bureau contribuent aussi à créer les meilleures conditions pour optimiser

le travail. «Si l'ergonomie s'applique en premier lieu au mobilier et aux produits péri informatiques, les produits de rangement et de classement interviennent en seconde ligne», estime Vincent Gonzalez, directeur du marketing d'Esselte. «Innover dans la facilité du travail est un des arguments que nous privilégions pour tirer le marché vers le haut et continuer à faire croître la catégorie», ajoute-t-il. Cette innovation va dans le sens d'une meilleure prise en main et une plus grande facilité de manipulation des produits. A titre d'exemples, il cite le classeur à anneaux Soft Clic dont le mécanisme s'ouvre à l'aide d'un bouton presseur et le classeur à levier équipé d'un mécanisme permettant une ouverture à 180°. «Avec la nouvelle gamme Active, nous poussons l'avantage grâce à l'utilisation d'une nouvelle matière plus rigide et l'adjonction d'une fermeture par élastique qui rend le produit parfaitement transportable».

L'ergonomie est également présente dans les améliorations apportées à la gamme des produits de rangement moulés. L'observation de l'utilisation

des corbeilles à courrier et de la façon dont les utilisateurs saisissent les documents qui y sont déposés a abouti à la conception de nouveaux modèles d'une forme plus échancrée afin de faciliter la préhension des documents sans devoir les soulever.

Dans le domaine des accessoires de bureau, l'apport de l'ergonomie se place davantage sur le plan esthétique.

«Nous proposons des gammes convergentes qui déclinent dans le même design le pot à crayons, la corbeille à courrier,... mais aussi le support de portable par exemple», explique Aude Lanier, chef de produits Rolodex chez Sanford. «Face à la domination des matières plastiques, nous jouons plutôt la carte des matières alternatives car les consommateurs et les distributeurs sont en attente d'autre chose dans le domaine des accessoires de bureau», poursuit-elle. Ces matières alternatives, c'est par exemple le mesh, un métal ajouré et grillagé «dont le prix reste très accessible puisque équivalent à celui d'une gamme moyenne en plastique, tout en étant plus robustes et en donnant



Actuellement, le marché de sièges de bureau se focalise sur des produits d'entrée et de moyenne gamme. (Tbar de Nowy Styl Group)

une impression qualitative beaucoup plus forte», précise-t-elle.

Le siège, premier équipement ergonomique

C'est souvent par le siège que les entreprises entrent dans le monde de l'ergonomie. Compte tenu du temps passé assis devant un bureau, cet intérêt apparaît logique. Pourtant la physiologie du marché des sièges de bureau montre une image inverse. Lors des achats la priorité donnée à l'ergonomie bien souvent s'efface au profit du meilleur prix. «Actuellement, le marché de sièges de bureau se focalise sur des produits d'entrée et de moyenne gamme. C'est le segment du marché le plus dynamique mais aussi le plus concurrentiel», affirme Stéphane Jacquin, responsable commercial de Nowy Styl Group, fabricant de sièges de bureau qui propose aux revendeurs un catalogue ciblé sur ces produits d'entrée et de milieu de gamme. «Notre objectif est de proposer aux revendeurs un catalogue répondant à 95 % de leurs besoins avec des produits à prix compétitifs et livrables sous 36 heures».

Quelles sont les attentes des utilisateurs en matière de sièges de bureau ?

«Un bon rapport qualité/prix reste le critère numéro 1. Et si l'ergonomie fait partie des critères de choix, elle

a un prix qui va à l'encontre de ce premier critère ! » répond Stéphane Jacquin.

Seuls les modèles haut de gamme apportent une réponse complète aux attentes de confort et de sur mesure. Pour autant, la gamme moyenne n'est pas exempte d'améliorations qui vont dans le sens d'une meilleure adaptation aux besoins de l'utilisateur. On y trouve désormais des sièges équipés d'un mécanisme synchrone, c'est-à-dire avec un réglage de tension permettant de régler l'assise et le dossier de manière synchronisée. Par rapport à un mécanisme à contact permanent où seul le dossier est réglable, le mécanisme synchrone apporte un plus en terme d'ergonomie. «Nous avons la chance d'avoir un mécanisme synchrone d'entrée de gamme et ainsi de pouvoir offrir cette amélioration sur des sièges d'un prix peu élevé», explique-t-il.

En dehors du mécanisme de réglage, la conception même d'un siège intervient sur ses qualités ergonomiques. Elles se matérialisent dans le galbe de l'assise et du dossier et au niveau des points de compression du genou. «Mais sur les sièges de

premier prix, l'ergonomie est plutôt suggestive, dans le découpage de la mousse par exemple», reconnaît Stéphane Jacquin.

L'un des critères d'achat d'un siège est aussi l'esthétique. Mais les acheteurs ne font guère preuve d'originalité dans leurs choix. «95 % des ventes de sièges d'entrée et de milieu de gamme portent sur quatre couleurs, soit le noir, le bleu, le bordeaux et le gris anthracite», indique-t-il. «Les achats restent très classiques car les utilisateurs préfèrent les couleurs standards et non salissantes. De même, la tendance est plutôt aux produits avec un design assez générique de manière à pouvoir s'assortir à l'existant».

Un certain nombre de normes européennes encadrent la production des sièges de bureau. Ce sont d'abord des normes dimensionnelles et des normes non-feu, notamment pour les tissus qui sont exigées pour les équipements des collectivités. La norme environnementale ISO 14001 s'applique également à la fabrication des sièges et elle est de plus en plus fréquemment demandée dans les appels d'offres.

Ces gammes design ciblent en priorité la clientèle du Soho, des travailleurs indépendants et des petites entreprises qui soignent leur image. Sur un marché plutôt stable, elles ont également pour vocation de stimuler les ventes en séduisant leurs utilisateurs potentiels pour leur donner envie de renouveler leur équipement.

Le levier de la prescription

Aujourd'hui l'idée de l'ergonomie a fait son chemin auprès des utilisateurs. Ils ont pris conscience de leurs besoins et de leur intérêt de s'équiper afin de mieux travailler et dans de meilleures conditions. Cette prise de conscience trouve sa concrétisation dans l'équipement des bureaux à domicile, des professions libérales et des travailleurs indépendants qui sont à la fois prescripteurs et acheteurs.

En revanche, dans les entreprises, les utilisateurs sont rarement les acheteurs. Et les besoins des utilisateurs se heurtent aux contraintes budgétaires des responsables des services généraux. Alors que les accessoires ergonomiques s'inscrivent dans une logique d'équipement préventif et donc d'investissement, le principal frein demeure que leur achat est imputé au budget fournitures. C'est-à-dire celui des consommables dont les acheteurs cherchent à réduire les coûts. En outre, le coût moyen des équipements ergonomiques est généralement plus élevé que la plupart des autres fournitures.

L'un des moyens pour lever ces freins est d'utiliser le levier de la prescription. Celle des CHSCT présents dans

les grandes entreprises ou bien la recommandation du médecin du travail ont de plus en plus de poids.

Dans le domaine de la prescription, les vendeurs des distributeurs ont également un rôle essentiel à jouer et ils le jouent de plus en plus. «Les distributeurs sont à l'écoute de nos arguments en matière d'ergonomie et aujourd'hui ils mettent en avant ces produits dans leurs catalogues», affirme Pierre-Arnaud Hommel, chef de produits chez Durable. Mais produits à forte valeur ajoutée, les produits ergonomiques nécessitent d'être bien argumentés pour les vendre. D'où le besoin d'une formation adaptée.

lent de ces produits à leurs clients», explique Roselyne Daujat, en charge des produits ergonomiques chez 3M, fournisseur qui est en train de déployer un programme de formation dans ce but.

L'argumentaire permettant de déplacer le terrain de la négociation du prix vers une démarche de conseil et de préconisation vise à faire prendre conscience aux acheteurs de l'impact de l'ergonomie sur la productivité dans l'entreprise.

Et de ce fait à lutter contre l'idée encore répandue que le bénéfice d'un équipement ergonomique est un privilège.

Pour être efficace, ce discours doit être percutant... et court. «Les vendeurs de nos distributeurs n'ont guère que 15 à 30 secondes pour capter l'intérêt de l'acheteur et vendre le produit», fait remarquer Alexandra Doboz, responsable marketing de Fellowes, qui insiste sur la nécessité de porter attention aux attentes des acheteurs autant qu'à celles des utilisateurs. Autre piste indiquée par Alexandra Doboz, le développement d'offres verticales prenant en compte les besoins spécifiques d'une profession. «Nous avons testé cette approche avec les destructeurs à la suite d'études sur les comportements et les habitudes des utilisateurs selon leur secteur d'activité. Cette démarche peut s'appliquer aux accessoires ergonomiques. Je pense notamment au domaine de la santé où les utilisateurs seront sensibles à des produits comme les tapis

de souris protège-poignet intégrant la technologie Microban qui réduit la prolifération des microbes.



Pour le bureau nomade, des produits compacts et légers, faciles à transporter et qui se rangent facilement. (Photo 3M - repose-poignet portable)

«L'ergonomie est un segment proche du domaine médical et très technique. Il est donc nécessaire de former les vendeurs de nos distributeurs afin qu'ils se sentent à l'aise quand ils par-