

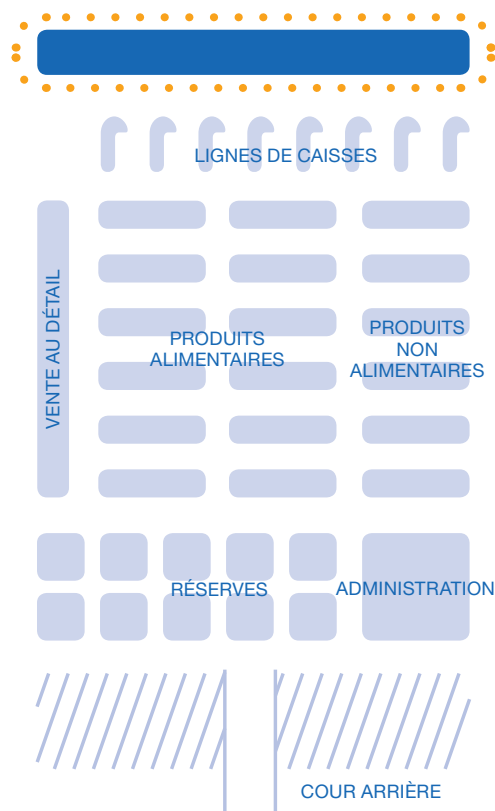


MISE À JOUR
FÉVRIER 2015

FICHE N°18

Espace services

SERVICES À LA CLIENTÈLE



DESCRIPTION DES TÂCHES

TÂCHES HABITUELLES



.....
Accueil des clients (physique
et téléphonique).

.....
Consultation sur écran informatique.

.....
Conseils (offre de voyage, crédit...)

.....
Saisie, impression et vérification
du dossier de vente.

TÂCHES PONCTUELLES

.....
Gestion des périssables
(fournitures de bureau).

LES PRINCIPAUX RISQUES








.....
Chute de plain-pied.

.....
Risque et nuisances liés au bruit.

.....
Risques liés
.....
aux ambiances lumineuses,
.....
aux agressions et incivilités.

.....
Risques psychosociaux.



LES CHUTES DE PLAIN-PIED

PRINCIPALES SITUATIONS À RISQUE	SOLUTIONS ENVISAGEABLES
<p>Encombrement de la zone d'accueil.</p> <p>Exiguïté des locaux, des postes de travail et des accès.</p>	<p> Garantir une largeur de passage entre les meubles et les murs de 80 cm minimum.</p>
<p>Câbles électriques au sol.</p>	<p> Alimenter les appareils électriques soit par le plafond ou le sol (borne, prise encastrée).</p> <p> Protéger les passages des câbles par des gaines.</p>
<p>Éclairage insuffisant des locaux.</p>	<p> Garantir un niveau global d'éclairage recommandé de 300 lux.</p> <p> Intégrer un éclairage d'appoint si nécessaire.</p>
<p>Irrégularités dans le revêtement de sol.</p>	<p>Entretenir régulièrement les sols.</p>

 Solution à intégrer dès la conception

 Solution nécessitant des équipements de protection individuelle







LE TRAVAIL SUR ÉCRAN

PRINCIPALES SITUATIONS À RISQUE	SOLUTIONS ENVISAGEABLES
Implantation défectueuse du poste de travail (postures contraignantes, fatigue visuelle).	 Adapter le mobilier à l'opérateur.
Éclairage de l'écran inadapté.	 Améliorer l'éclairage des postes de travail : éviter les sources lumineuses éblouissantes et les reflets sur écran (Privilégier les écrans LCD).
Postures figées et gestes répétitifs.	Changer fréquemment de posture, essayer de varier les tâches.

 Solution à intégrer dès la conception

 Solution nécessitant des équipements de protection individuelle

L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

PRINCIPALES SITUATIONS À RISQUE	SOLUTIONS ENVISAGEABLES
Environnement bruyant et passant.	 Limiter le niveau sonore au poste de travail, généré par l'environnement, les annonces promotionnelles et les annonces répétitives, à 55 dB(A)  Positionner les haut-parleurs hors de cette zone.
Contraintes thermiques (courant d'air, éclairage par spots).	 Maintenir la température entre 21 et 23°C.  Climatiser si nécessaire.
Éblouissement.	 Éviter tout éblouissement dans le champ de vision de l'opérateur.
Absence d'espace d'attente. Clientèle énervée.	 Organiser les files d'attente ou aménager une zone d'attente clientèle.

En pratique au-dessus de 45° pour un observateur qui regarde horizontalement, l'éblouissement devient négligeable.

EN PRATIQUE

Poste d'accueil
clientèle



Aménagement
du poste de travail
sans obstacle
au sol

RÉFÉRENCES DOCUMENTAIRES

OUVRAGES

CARSAT LR - Recommandation - T16

La prévention du risque d'agression des salariés en contact avec le public

CARSAT LR Guide de bonnes pratiques pour la mise en œuvre de la recommandation T16

INRS - ED 23 L'aménagement des bureaux

INRS - ED 51 Méthodes d'implantation des postes de travail avec écran de visualisation

INRS - ED 79 Conception et aménagement des postes de travail

INRS - ED 85 L'éclairage artificiel au poste de travail

INRS - ED 104 Implantation des espaces de travail

INRS - ED 108 Les Centres d'appels téléphoniques

INRS - ED 718 Conception des lieux de travail

INRS - ED 797 Troubles musculosquelettiques du membre supérieur

INRS - ED 835 Les maladies professionnelles

INRS - ED 865 Analyser le travail pour maîtriser le risque TMS

INRS - ED 869 Se laver les mains

INRS - ED 922 Mieux vivre sur son écran

INRS - ED 923 Le travail sur écran en 50 questions

INRS - TJ 22 Hygiène et sécurité dans la distribution alimentaire

SITES DE RÉFÉRENCE

www.inrs.fr

<https://tmspros.fr>