

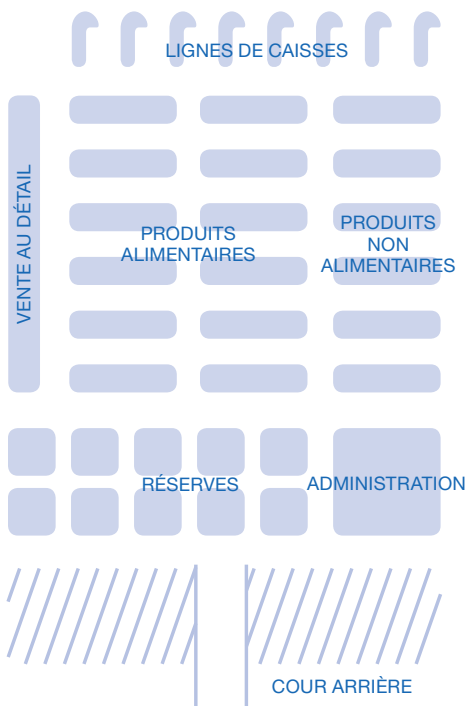


MISE À JOUR
FÉVRIER 2015

FICHE N°16

Accueil

SERVICES À LA CLIENTÈLE



DESCRIPTION DES TÂCHES

TÂCHES HABITUELLES



.....
Assurer l'interface entre la clientèle,
les commerciaux,
.....

Réguler les appels téléphoniques
extérieurs et intérieurs.
.....

Lancer les appels au haut-parleur.
.....

Reprendre les articles échangés.
.....

Rembourser les articles retournés.
.....

Consigner les affaires personnelles
de la clientèle.
.....

Distribuer le papier cadeau.
.....

TÂCHES PONCTUELLES

.....
Donner l'alerte pour tous les incidents
(enfants perdus, appels de secouristes,
mise à disposition de la trousse
de secours...)
.....

Gérer les commandes DRIVE annulées.
.....

Assurer le point de retrait de
marchandises d'autres fournisseurs.
.....

Louer des véhicules utilitaires.
.....

LES PRINCIPAUX RISQUES



.....
Chute de plain-pied.
.....

Risques liés
.....

aux circulations internes de véhicule,
.....
à la charge physique de travail.
.....

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

Risque lié aux agressions et incivilités.
.....

Risques psychosociaux.
.....

LES POSTURES CONTRAIGNANTES

PRINCIPALES SITUATIONS À RISQUE	SOLUTIONS ENVISAGEABLES
Profondeur des casiers où sont entreposés les articles.	<ul style="list-style-type: none"> Aménager des casiers sur roues, comportant un double fond ajustable en hauteur en fonction du poids des articles.
Absence de dégagement pour le passage des jambes sous le plan de travail.	<ul style="list-style-type: none"> Concevoir un mobilier permettant le passage des jambes sous la zone de travail. Éviter l'encombrement du sol. Mettre à disposition un siège ergonomique.
Position des accessoires : micro, téléphone et rouleau de papier.	<ul style="list-style-type: none"> Positionner le micro et le téléphone sur la banque. Réaliser pour le comptoir des plans surbaissés pour l'accueil des personnes handicapées, le distributeur de papier cadeau et pour la dépose d'articles encombrants ou lourds.




 Solution à intégrer dès la conception

 Solution nécessitant des équipements de protection individuelle

LES CHUTES DE PLAIN PIED

PRINCIPALES SITUATIONS À RISQUE	SOLUTIONS ENVISAGEABLES
Nature des revêtements de sols (parquet, stratifié) privilégiant l'esthétique au détriment de l'adhérence.	<ul style="list-style-type: none"> Choisir et mettre en place un revêtement de sol non glissant.

L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

PRINCIPALES SITUATIONS À RISQUE	SOLUTIONS ENVISAGEABLES
Ambiance lumineuse et sonore.	<ul style="list-style-type: none">  Éviter tout éblouissement dans le champ de vision de l'opérateur.  Limiter le niveau sonore (ambiance, annonces promotionnelles, annonces répétitives) et positionner les haut-parleurs hors de cette zone afin de limiter au poste de travail un niveau sonore de 55 dB(A).
Contact avec la clientèle.	<p>Gérer les files d'attente.</p> <ul style="list-style-type: none">  Prévoir un dispositif discret d'appel à renfort (alarme avec commande au pied...). <p>Former le personnel à l'accueil, la gestion des conflits et du stress.</p> <p>Mettre en place une procédure et structure de prise en charge des victimes en cas d'agression (soutien psychologique...).</p>
Mise à disposition et réception de véhicules en location.	<p>Former le personnel à l'accueil, la gestion des conflits et du stress.</p> <p>Former le personnel à la réalisation d'un état des lieux des véhicules.</p> <p>Établir une fiche état des lieux.</p> <p>Compléter l'éclairage naturel par un niveau d'éclairage artificiel de la zone de parking adapté à la réalisation d'état des lieux des véhicules.</p>

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

 Solution à intégrer dès la conception

 Solution nécessitant des équipements de protection individuelle

EN PRATIQUE

Accessibilité
des différents
équipements
depuis le poste
de travail



Comptoir surbaissé
pour l'accueil des
personnes à mobilité
réduite (PMR)

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/TMSPROS/>