

ACCUEIL



Livret métier
**AGENT
D'ACCUEIL**



sofaxis

L'EXPERT EN ASSURANCE
DU MONDE TERRITORIAL

groupe  relyens

POURQUOI CE LIVRET ?

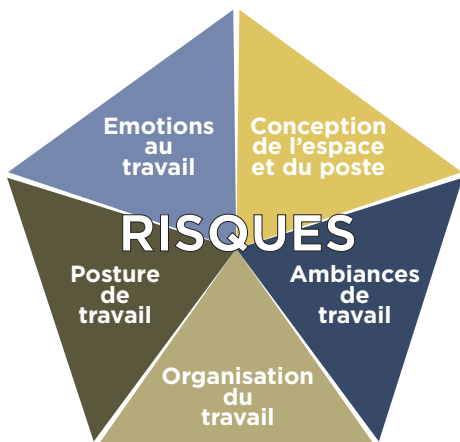
Vous êtes agent d'accueil dans une structure publique où vous remplissez des tâches de type :

- accueil physique du public,
- accueil téléphonique du public,
- bureautique (mailing, traitement informatique des demandes, etc.),
- travail sur documents manuscrits et classement de dossiers.

Diagramme des risques.....	3
Risques liés à la posture.....	4
Conception des espaces de travail	6
Ambiances de travail.....	8
Accessoires du poste.....	9-12
Organisation du travail.....	13
Risques psychosociaux.....	14-15
Autres risques.....	16
En cas d'incendie.....	17
Premiers secours.....	18
Notes.....	19

DIAGRAMME DES RISQUES

Les risques auxquels vous pouvez être confronté dans votre activité quotidienne sont multiples et interdépendants les uns des autres.



L'ensemble de ces risques sont à prendre en compte car ils favorisent l'apparition de :

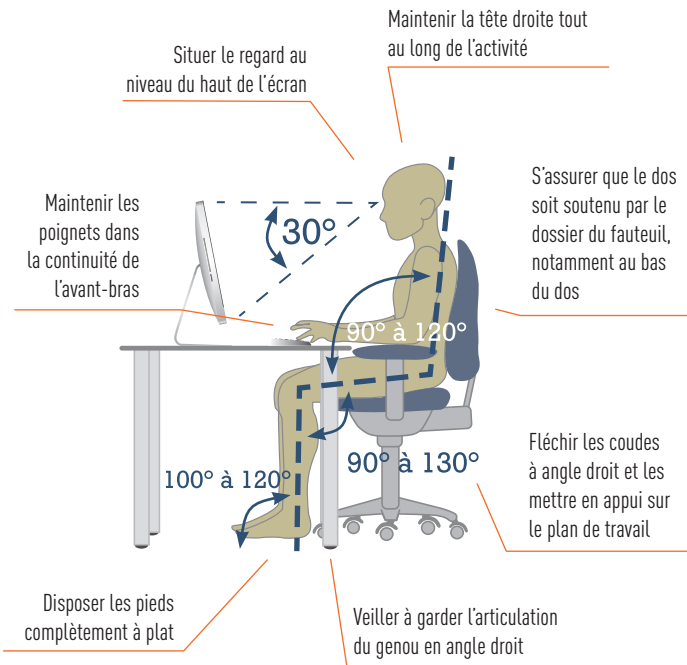
- **Troubles musculo-squelettiques** : Affections péri-articulaires (ou touchant les articulations) limitant les gestes, générant des douleurs plus ou moins persistantes et pouvant aller jusqu'à l'incapacité chronique.
- **Pathologies psychosociales** : Troubles résultant d'une dissonance entre les attentes de l'agent et sa situation de travail réelle. Les facteurs d'apparition de ces troubles concernent principalement l'intensité et le temps de travail, les exigences émotionnelles d'une tâche, les rapports sociaux, le manque d'autonomie et de reconnaissance ou encore l'insécurité de certaines situations de travail.

RISQUES LIÉS À LA POSTURE

ADOPTER UNE « BONNE POSTURE » DE TRAVAIL...

C'est le premier élément à considérer au moment de votre prise de poste.

Qu'est-ce qu'une « bonne posture » ?



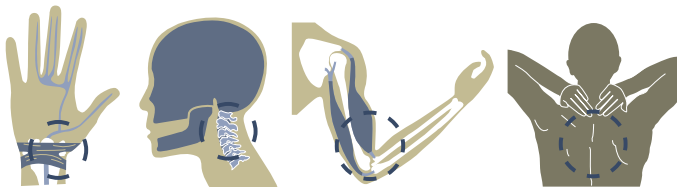
Ces éléments décrivent la posture idéale mais il est évident que cette posture ne doit pas être maintenue dans le temps. Il est préférable de pouvoir alterner les postures en les adaptant à la tâche effectuée :

- **tâches dites dynamiques (posture debout)** : classement de dossiers, écriture informatique, téléphonie, etc.)
- **tâches dites statiques (posture assise)** : écriture manuscrite, lecture, téléphonie, etc.

...pour réduire le risque d'apparition des troubles musculo-squelettiques (TMS).

Sans l'application de ces principes de base concernant la posture à adopter, vous êtes plus susceptible de voir apparaître un trouble musculo-squelettique comme :

- un syndrome du canal carpien
- une cervicalgie
- une tendinite
- une dorsalgie



Organisez votre activité afin d'adopter une posture debout au moins une fois par heure :

- créez un déplacement (par exemple : imprimante à distance),
- ayez un poste debout à disposition,
- levez-vous le temps d'une conversation téléphonique,
- etc.

CONCEPTION DES ESPACES DE TRAVAIL

La conception de l'espace d'accueil permettra d'orienter l'utilisation des usagers et ainsi d'avoir un certain contrôle sur vos conditions de travail. Le choix de la banque d'accueil et son implantation dans l'espace sont les critères primordiaux à prendre en compte.

LA BANQUE D'ACCUEIL

Privilégiez des mobiliers avec une possibilité d'accueil des personnes à mobilité réduite (PMR) et gardant l'agent à la même hauteur que l'utilisateur.

Pour ce dernier point, il existe des mobiliers hauts avec des sièges de même hauteur présentant une barre circulaire pour repose pieds.



Implantation de la banque dans l'espace

L'implantation du mobilier dans l'espace doit vous permettre d'avoir un visuel direct sur l'entrée des usagers.

Attention à la notion de sas : s'il n'y a pas de sas, le positionnement en face de l'entrée n'est pas recommandé pour éviter les courants d'airs/coups de froid

Il est également important d'implanter votre poste de travail en fonction de la lumière naturelle et/ou de la lumière artificielle afin de prévenir les risques d'éblouissement et de fatigue visuelle (fatigue cognitive exacerbée et risque de sécheresse oculaire).

- **En fonction de la lumière naturelle :** Placez le poste perpendiculaire à la source de lumière.
- **En fonction de la lumière artificielle :** Placez le poste sur le côté des plafonniers et non en dessous, devant ou derrière.



AMBIANCES DE TRAVAIL

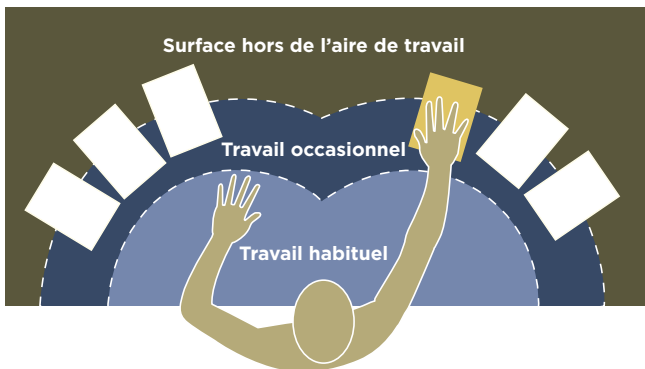
Ambiances de travail	Repères	Sources	Principes
Sonore	Une activité à forte composante cognitive nécessite de ne pas excéder 53 dB (A)	• imprimante • unité centrale • téléphone • discussions etc.	Isolation phonique (privilégier les matériels en tissu plutôt qu'en verre) à placer sur les murs et plafonds pour éviter la réverbération des ondes sonores
Lumineuse	Préférez l'utilisation de luminaires artificiels avec variateur	• lumière artificielle (d'appoint) • lumière artificielle (du bureau) • lumière naturelle	• placez les écrans perpendiculairement aux sources de lumière • augmentez l'éclairage en cas de fatigue visuelle
Thermique	Maintenez une température ambiante comprise entre 20 et 22°C	• lumière d'appoint • unité centrale • saisonnalité	Maintenez une température stable

ACCESSOIRES DU POSTE

LE BUREAU

LES POINTS-CLÉS À RETENIR :

- **disposez d'un espace suffisant** pour permettre la variété des tâches (papier, informatique, etc.). Utilisez des tablettes inclinables pour un gain d'espace.
= profondeur 80 cm ;
- **une hauteur de plan de travail réglable** en fonction de votre morphologie ou à hauteur de vos coudes.
= 75 cm en moyenne ;
- **le dessous de votre bureau doit rester libre** afin d'optimiser le positionnement de vos jambes ;
- **évitiez le positionnement d'éléments annexes** sur les côtés du bureau.



ACCESSOIRES DU POSTE

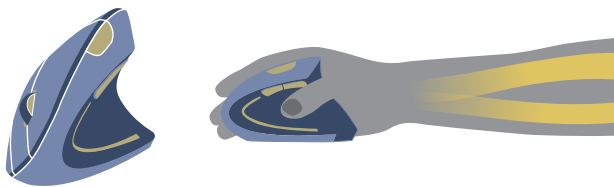
Point-clés relatifs à l'équipement informatique

LE CLAVIER

- **placez le clavier devant vous à longueur d'avant-bras.** Tous les documents papier se placeront entre le clavier et l'écran et non entre l'agent et le clavier,
- **évitez les flexions et extensions du poignet** en retirant les cales à l'arrière du clavier et gardez un équipement plat.

LA SOURIS

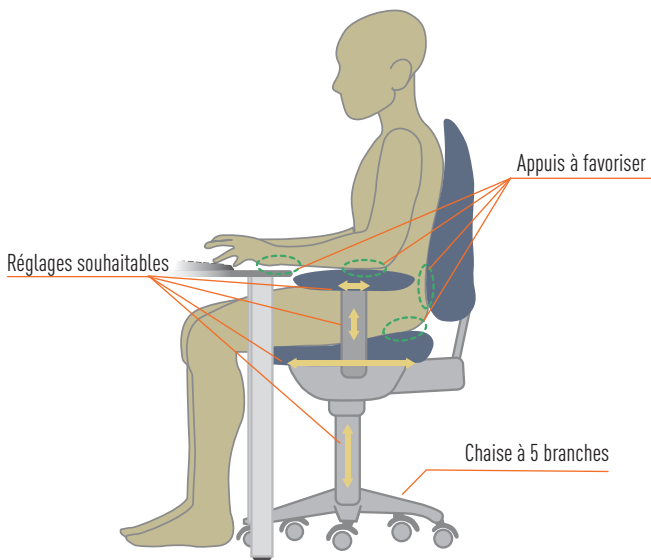
- **placez la souris dans le prolongement de votre bras,** votre main ne doit pas sortir de l'axe de votre épaule.
- **privilégiez l'utilisation de souris verticale** permettant de diminuer le risque de troubles musculo-squelettiques aux poignets et aux coudes.



ATTENTION : L'utilisation d'un tapis de souris avec coussinet cumulé à une souris plate engendre encore plus de contraintes et de tensions sur le canal carpien.

LA CHAISE

- **réglez en hauteur et profondeur** les accoudoirs, l'assise, le dossier : face à la chaise vos genoux arrivent au niveau de l'assise ; une fois installé, vos coudes doivent être en appui et vos avant-bras positionnés sur le plan de travail sans rehausser les épaules.
- **favorisez les appuis** du bas du dos, des coudes, des poignets et positionnez les fesses au fond du siège.
- **privilégiez une chaise** à 5 branches (norme AFNOR NF EN 1335-1 : les sièges de bureau).



ACCESSOIRES DU POSTE

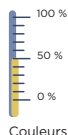
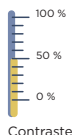
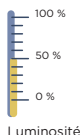
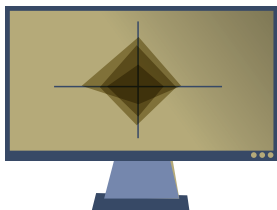
L'utilisation d'un ordinateur portable, sans écran déporté, n'est pas recommandée sur une longue période. Il est conseillé de privilégier le branchement d'un clavier et d'une souris supplémentaire et de planifier des pauses régulières.

L'ÉCRAN

- **placez** l'écran à une distance de minimum un bras de vous.
- **privilégiez** un écran plat afin de libérer de l'espace sur votre plan de travail.
- **adaptez** la hauteur de l'écran en fonction de votre vue. Votre regard doit se fixer sur le haut de l'écran, si vous possédez des verres progressifs, placer l'écran plus bas.

LES RÉGLAGES DE L'ÉCRAN

- **Luminosité** : diminuez de minimum 50 % de la jauge.
- **Contraste** : diminuez le contraste de minimum 50 %.
- **Couleurs** : modifiez uniquement la couleur bleue en la diminuant de 50 %. Procédez par étape afin de ne pas brusquer l'œil : diminuez la couleur bleue de 10 % tous les trois jours jusqu'à atteindre une diminution de 50 %.



ORGANISATION DU TRAVAIL

Au-delà des contraintes posturales liées aux accessoires de bureau ou à la conception des locaux, l'organisation du travail est également un facteur de risque pour les agents d'accueil.

En effet, l'activité d'accueil est composée de deux parties majeures :

- la relation usager,
- le travail administratif, en lien avec la demande d'un usager ou du travail administratif de fond communément appelé « **back office** ».

Une mauvaise articulation de ces deux composantes pourra produire une perception négative du travail, générer du stress et ainsi diminuer la qualité du service ainsi que le bien-être de l'agent.

POINTS CLÉS À RETENIR :

- cadrez et séparez les deux composantes de votre activité afin que la composante « **relation usager** » ne vienne pas interrompre vos tâches de back office.
- privilégiez un espace clos et hors de vue des usagers pour effectuer vos tâches de back-office.

RISQUES PSYCHOSOCIAUX

L'activité d'accueil est en interaction avec l'usager. L'interaction entre celui-ci et l'agent est déterminante dans l'exposition de ce dernier aux risques psychosociaux.

Cette interaction prendra différentes formes selon deux facteurs principaux :

LES ÉMOTIONS ET L'HUMEUR :

L'humeur des deux protagonistes influera sur **le ton émis** lors de la conversation.

Cependant, l'agent doit faire face à **son humeur du jour** pour ne pas laisser paraître qu'une **humeur positive** :

- risque de dissonance émotionnelle pouvant engendrer une surcharge émotionnelle, signe avant-coureur du burn out.
- risque d'agression verbale.

POINTS CLÉS :

- prévoyez des espaces de pause et de détente à distance du lieu d'accueil. Vous ne devez pas pouvoir être sollicité pendant votre pause.
- l'espace de pause peut être agrémenté de matériel anti-stress (swiss ball, structure en mousse, etc.).

L'espace de pause est ce qui vous permet de faire face aux exigences de la dissonance émotionnelle. Plus celui-ci est confortable et vous permet de vous « évader » plus vous serez à même de contenir vos émotions négatives lors d'une interaction.



L'ATTITUDE ET LA POSTURE DE L'USAGER

Le comportement de l'utilisateur influera également sur **vos conditions de travail psychosociales**. **La posture** prise par l'utilisateur et/ou **l'irritation voire l'agressivité** qu'il peut avoir peut également vous **mettre en danger**.

- **risque d'agression physique.**
- **source de stress.**

POINTS CLÉS :

- agencez la banque d'accueil dans l'espace de sorte à avoir une porte de « repli » derrière vous. L'utilisateur ne doit pas se trouver entre vous et la sortie de l'espace de travail (situation insécurisante et source de stress).
- pré-enregistrez un numéro utile (manager, administratif, police municipale, etc.) sur la touche du zéro (généralement la touche la plus accessible du clavier) afin de pouvoir prévenir en cas de problème.

AUTRES RISQUES

Quelques conseils pratiques pour réduire les autres types de risques.

LE RISQUE ÉLECTRIQUE :

- **prenez le soin d'ordonner et de ranger** les fils électriques (matériel informatique, cafetière, théière, etc.),
- **proscrivez les branchements multiples** sur des multiprises, chaque appareil doit avoir sa prise.

LE TRAVAIL EN HAUTEUR :

- **évitez ou réduisez le stockage en hauteur** afin de diminuer la manutention,
- **réservez les étagères les plus hautes aux éléments** de stockage les plus légers et les moins utilisés,
- ne conservez dans les armoires que les **éléments qui sont utiles à votre activité habituelle**,
- **effectuez l'archivage régulièrement**,
- **n'utilisez que des éléments sécurisés** (marchepied ou escabeau de sécurité) pour accéder aux étagères en hauteur.

LE RISQUE BIOLOGIQUE :

L'activité d'accueil suppose de nombreux contacts au quotidien, ce qui accentue le risque de contracter des maladies.

Ce que vous risquez :

- Maladies ordinaires (rhume, grippe, etc.).
- Maladies infectieuses (hépatite, tuberculose, etc.).
- Pathologies dermatologiques (eczémas, allergies de contact, etc.).

Comment vous protéger ?

- Ayez vos vaccins à jour.
- Lavez-vous les mains régulièrement pour éliminer les bactéries.
- Assurez-vous de l'hygiène des locaux et du matériel qu'ils contiennent.
- Limitez les contacts avec l'utilisateur.
- Ne mangez pas à votre poste de travail.

EN CAS D'INCENDIE

DONNEZ L'ALERTE :

- appelez très vite le **18**
- donnez le nom, le numéro de téléphone et l'adresse précise (nom de la commune...) du lieu de l'incendie,
- expliquez si besoin comment y accéder rapidement,
- ne raccrochez pas avant que l'interlocuteur ne le demande.

LUTTEZ SI POSSIBLE CONTRE LE FEU, SANS PRENDRE DE RISQUE :

- évacuez en rasant le sol pour ne pas inhaler la fumée (l'air frais se trouve au niveau du sol),
- avant de sortir, fermez les portes et fenêtres derrière vous,
- coupez les fluides énergétiques en quittant la pièce (gaz, électricité),
- n'ouvrez pas une porte si elle est brûlante. Utilisez un autre itinéraire de sortie, ou réfugiez-vous sur un balcon ou à la fenêtre, et manifestez-vous afin que les secours puissent vous évacuer.

VOUS ÊTES BLOQUÉ(E) DANS UNE PIÈCE PAR LE FEU :

- **fermez** la porte,
- **bouchez** au maximum les espaces libres entre la porte et le linteau avec des tissus (chiffons, draps) mouillés de préférence,
- **arrosez** la porte si possible car elle résistera plus longtemps au feu.



À NOTER

Quand les sapeurs-pompiers arrivent sur place, fournissez tous les renseignements disponibles sur l'incendie (pièce d'origine du feu, localisation des produits dangereux...).

PREMIERS SECOURS

PROTÉGEZ LA VICTIME ET SIGNALEZ L'ACCIDENT, DONNEZ L'ALERTE EN INDIQUANT :

- l'adresse de l'accident,
- le nombre de victimes,
- leur état sommaire,
- votre numéro de téléphone et votre nom,
- ne raccrochez jamais avant qu'on ne vous le demande.



À NOTER

Il est possible de bénéficier d'une formation de sauveteur secouriste du travail. Renseignez-vous auprès du service du personnel.

LES NUMÉROS D'URGENCE :

- Pompiers : **18**
- SAMU : **15**
- Police : **17**
- Numéro d'urgence européen : **112**
- Numéro de téléphone du responsable hiérarchique :

--	--	--	--	--	--	--	--	--

NOTES

Document conçu et réalisé par le service communication du groupe Relyens.

Les informations contenues dans ce document sont non-contractuelles et susceptibles d'être modifiées à tout moment et sans préavis. L'éditeur de ce document ne saurait engager sa responsabilité tant contractuelle que délictuelle pour les dommages découlant des actions commises ou omises en raison du contenu de l'information fournie. Sofaxis - Tous droits réservés - Illustrations : Communication Sofaxis. © nadia_snopek, ©hisa-nishiya - stock.adobe.com

Pour bénéficier de conseils en matière de prévention : Permanence conseil prévention

- Tél. : 02 48 48 11 63
- Fax : 02 48 48 12 47
- E-mail : prevention.sofaxis@relyens.eu

Pour toute commande de supports imprimés : Service relations clients

- Tél. : 02 48 48 15 15
- Fax : 02 48 48 15 16
- E-mail : relationclient.sofaxis@relyens.eu

Retrouvez l'ensemble de nos services
sur notre site Internet **www.sofaxis.com**

Adresse postale : CS 80006 - 18020 Bourges Cedex
Siège social : Route de Creton - 18110 Vasselay

SOFAXIS - SNC - Société de courtage d'assurance
335 171 096 RCS Bourges - Enregistré à l'ORIAS
sous le n° 07 000814 - www.orias.fr

