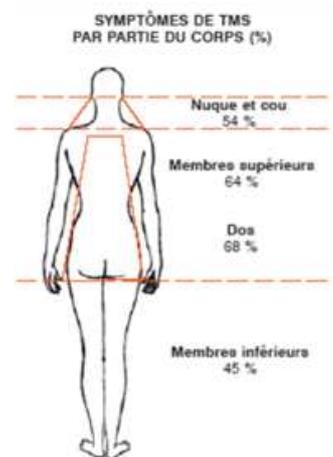


L'AMÉNAGEMENT DES BANQUES D'ACCUEIL

Le développement des structures culturelles (médiathèque, centre culturel, bibliothèque, espace multimédia...) dans les collectivités territoriales implique la mise en place de banques d'accueil. Celles-ci reflètent souvent l'image de la collectivité, l'accueil du public et un design original. Ces symboles sont parfois opposés à une utilisation fonctionnelle par les agents et peuvent être ainsi source de Troubles Musculo Squelettiques.

LES RISQUES PROFESSIONNELS

- LÉSIONS DORSOLOMBAIRES au cours de la manipulation, du soulèvement ou du transport de caisses : livres, papiers, courriers... : lumbago, sciatique, hernie discale...
- CHUTE DE PLAIN-PIED lors de déplacement, liée à l'encombrement des espaces de circulation.
- TROUBLES MUSCULO SQUELETTIQUES dus aux gestes répétitifs et aux postures lors de manutentions et lors du travail sur écran.



LES MESURES DE PRÉVENTION COLLECTIVE

L'ORGANISATION DU TRAVAIL :



Pour être fonctionnelle, une banque d'accueil doit répondre à plusieurs critères qu'il est nécessaire de prendre en compte dans l'aménagement des locaux afin éviter des contraintes pénalisantes pour les agents.

Les 4 critères proposés ci-dessous découlent de réaménagements effectués dans plusieurs collectivités, ils permettent de faire les bons choix et les bons compromis.

1. RÉDUCTION DES MANUTENTIONS, DES EFFORTS, DES POSTURES CONTRAIGNANTES ET DES DÉPLACEMENTS INUTILES :

Les différentes opérations effectuées par les agents à la banque d'accueil peuvent entraîner des manutentions. La proximité des postes des uns par rapport aux autres évite des déplacements inutiles à l'agent et permet ainsi de réduire ces manutentions.

2. ENTRAIDE ET COOPÉRATION DANS LA RELATION DE SERVICE ET DIMINUTION DU TEMPS D'ATTENTE POUR LES USAGERS :

L'aménagement de la borne d'accueil doit permettre :

- ↳ aux agents de s'entraider,
- ↳ aux usagers de coopérer.

La qualité du service aux usagers passe par une bonne gestion du temps d'attente. L'organisation du travail et l'aménagement judicieux de la banque d'accueil doivent donner la possibilité à l'agent de diminuer le temps d'attente des usagers TOUT EN PRÉSERVANT SA SANTÉ.