

3 L'aménagement de l'espace d'accueil et de travail

Le client est, la plupart du temps, accueilli par l'assistant(e) de gestion, qui doit veiller à offrir à son visiteur un lieu agréable et ordonné.

I - L'aménagement de l'espace d'accueil

1 Les enjeux

Dès son arrivée dans l'entreprise, le client est attentif au cadre. Le hall d'accueil de l'entreprise doit donc véhiculer une image valorisante. Son aménagement ainsi que le choix du mobilier sont importants. L'assistant(e) de gestion doit éviter le désordre sur son poste de travail car, en quelques secondes, le client se fera son opinion sur l'entreprise.

2 Les contraintes matérielles

L'agencement d'un espace d'accueil doit prendre en compte les besoins actuels techniques et organisationnels ainsi que les coûts d'investissement et la structure architecturale du bâtiment.

Les matériaux, soigneusement sélectionnés, permettent d'anticiper les prestations futures d'entretien et de maintenance.

3 L'ambiance visuelle

Les couleurs influencent les comportements humains. Celles de l'espace d'accueil sont donc à sélectionner avec soin, éventuellement avec l'aide d'un professionnel de l'aménagement. L'éclairage est positionné de façon à permettre d'éviter l'éblouissement direct et ne doit pas créer de contraste important entre les zones trop et trop peu éclairées.

4 L'ambiance thermique

Elle participe au bien-être et favorise la communication. Une température de 20 à 24 °C l'hiver et de 23 à 26 °C l'été est idéale.

5 L'ambiance acoustique

Un espace d'accueil peut très vite devenir bruyant en raison du nombre de visiteurs accueillis. En effet, chaque personne, pour se faire comprendre, parle de plus en plus fort, générant ainsi l'augmentation du volume sonore. Ceci rend les conversations difficiles, et le lieu devient ainsi trop bruyant.

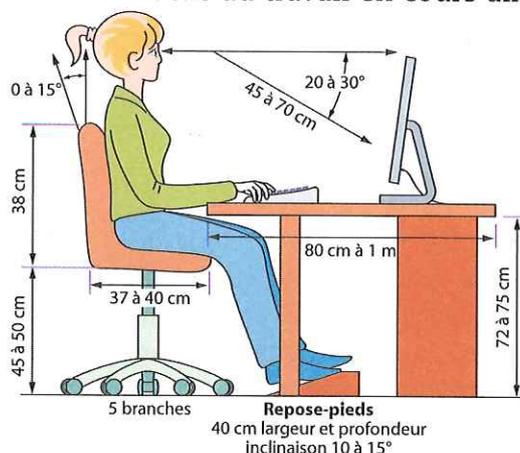
En règle générale, le niveau de pression sonore dans un espace d'accueil doit être inférieur à 55 dBA et celui des autres zones inférieur à 65 dBA. Le matériel le plus bruyant (photocopieur, fax...) est à placer dans un local à part ou muni de protections antibruit.

II - L'aménagement de l'espace de travail

Le poste de travail de l'assistant(e) de gestion est composé d'une table et d'un siège. Ces deux éléments doivent être fonctionnels et ergonomiques afin d'améliorer la productivité et le confort de l'utilisateur. Ils sont choisis en fonction de sa morphologie. Il existe des normes médicales et ergonomiques qui permettent de déterminer la qualité du poste de travail (table et siège).

1 La table de travail

La table de travail est bien souvent encombrée par des piles de dossiers ou d'autres objets. Il est recommandé, pour éviter la fatigue, de la ranger et de dégager tout élément inutile au travail en cours afin de respecter la règle d'économie des mouvements. Celle-ci correspond à la zone représentée par l'amplitude des bras sur 180°.



La table ou le plan de travail doit avoir une profondeur minimum de 80 cm, pouvant aller jusqu'à 1 m. Elle doit permettre la disposition de l'écran et du clavier ainsi que de tous les documents et autres matériels indispensables au travail de l'employé. Les câbles ne devront ni entraver les mouvements, ni gêner les déplacements de l'employé.

La table ou le plan de travail doit avoir une profondeur minimum de 80 cm, pouvant aller jusqu'à 1 m. Elle doit permettre la disposition de l'écran et du clavier ainsi que de tous les documents et autres matériels indispensables au travail de l'employé. Les câbles ne devront ni entraver les mouvements, ni gêner les déplacements de l'employé.

2 Le siège de travail

Le siège doit assurer un confort et une liberté de mouvement. Le dossier, l'assise et éventuellement les accoudoirs seront réglables en hauteur. La profondeur permettra à l'utilisateur d'appuyer le bas de son dos sans que le bord avant n'exerce de pression à l'intérieur de ses genoux. Le siège comportera cinq points d'appui avec roulettes. Le tissu de revêtement sera poreux afin de laisser l'air circuler. La hauteur du siège sera réglée afin que les pieds reposent bien à plat sur le sol et que les genoux adoptent un angle d'environ 90°. Il est possible d'opter aussi pour un repose-pieds.

3 L'écran

Le travail sur écran impose une posture statique pendant de longues périodes. Ce phénomène engendre d'autant plus de troubles musculaires que la posture est peu ergonomique. La position de l'écran est primordiale pour le confort. Afin d'éviter les mouvements de nuque, il convient de placer l'écran de sorte que le bord supérieur de celui-ci soit à la hauteur des yeux.

L'écran doit être orientable en hauteur et latéralement ; il sera placé perpendiculairement aux fenêtres et à plus de 1,50 m de cette source de lumière pour éviter les reflets et maintenir un contraste suffisant. Les avant-bras auront une position horizontale et parallèle au plan de travail. L'écran doit être régulièrement dépoussiéré à l'aide de chiffons secs non pelucheux et d'un aérosol d'air comprimé.

4 Les autres éléments

En fonction de son activité, des éléments de classement, de type caisson, seront nécessaires au salarié pour lui faciliter son travail. Ils devront être en adéquation avec l'activité du salarié et choisis avec soin, en tenant compte de leurs fonctionnalités tout en respectant l'aménagement global du poste de travail. Ils seront également situés à proximité de l'espace de travail du salarié.

La variété de tâches qui compose le travail d'un(e) assistant(e) de gestion (accueil, photocopie, classement de documents...) peut être utilisée efficacement pour quitter le poste de travail afin d'alterner la position assise et la position debout.