



Réussir l'aménagement de son centre d'appels pour une meilleure performance et qualité de service :

Qu'il s'agisse de vendre des produits financiers ou des voyages, d'intervenir auprès d'assuré demandant de l'assistance ou de gérer une clientèle, l'ensemble de ces opérations relève de la mission d'un centre d'appels (call center, en anglais). Celui-ci emploie fréquemment des centaines d'opérateurs, soit au sein même de l'entreprise, soit chez des prestataires extérieurs. Le centre d'appel a donc vocation à gérer à distance, la relation que les entreprises souhaitent entretenir avec leurs clients et prospects. Il réunit des moyens humains, techniques et organisationnels afin d'apporter la réponse la plus adaptée à chaque demande.

4 composantes essentielles :

- Les ressources humaines (téléopérateurs, superviseurs, managers et formateurs ...)
- La technologie (téléphonie, informatique, Internet, logiciels, progiciels, base de données...)
- Une culture et des méthodes marketing (stratégies de l'entreprise, relation client, profitabilité...)
- Et bien évidemment la logistique (immobilier, mobilier, ergonomie de l'environnement matériel et de l'environnement "écran"...)

Avec le développement des centres d'appels apparaît une offre spécifique en matière de mobilier, le mobilier classique s'avérant mal adapté à l'optimisation d'un centre. L'aménagement d'un centre d'appels demande en effet des solutions qui lui sont propres en fonction de la configuration même du bâtiment, de l'intégration des technologies, de l'organisation et surtout des besoins des télé-opérateurs.

Les 10 points clés qui font la performance de votre centre d'appels :

L'ergonomie :

Concevoir l'aménagement d'un centre d'appel implique l'étude de l'ergonomie du mobilier spécifique. Une productivité optimale sera obtenue sur un gain de confort maximum des téléopérateurs.

L'acoustique :

Aidés d'acousticiens professionnels, les fabricants étudient les différentes possibilités de configuration des postes de travail.

L'éclairage :

Direct ou indirect, individuel ou non, l'éclairage doit favoriser l'énergie des téléopérateurs quelle que soit la disposition des postes dans le centre d'appel.

Les flux électriques :

Qu'il utilise des mobiliers existants ou qu'il préconise des solutions, le fabricant se doit de prévoir l'intégration de supports de flux électriques.

Ambiance thermique :

Une activité sédentaire nécessite une ambiance thermique bien étudiée pour un meilleur confort des téléopérateurs. (Voir rubriques sur les normes.)

Un mobilier modulable :

Les fabricants doivent s'attacher à concevoir des produits très modulables, avec peu d'éléments permettant tout un choix de combinaisons et donc une plus grande souplesse.

Les sièges :

Le téléopérateur travaille essentiellement dans une position assise d'où l'importance d'avoir un siège pouvant s'adapter aux morphologies, réglables, et accompagnant bien les mouvements du corps pour un confort optimal.

La colorimétrie :

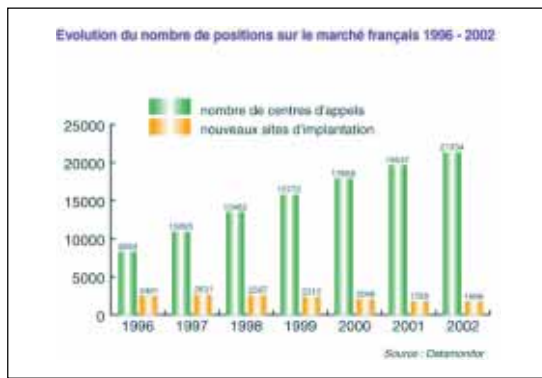
Le choix des couleurs participe également au confort et au bien être des téléopérateurs. On préférera à des couleurs trop agressives et donc fatigantes, des teintes plus nuancées tout en étant chaleureuses.

La personnalisation du poste de travail :

Que ce soit par des étagères, des supports classeurs ou des corbeilles à courrier, une personnalisation du poste de travail du téléopérateur participe à son confort et à sa plus grande performance.

Des zones de détente :

Pour une meilleure efficacité des téléopérateurs, il est important de prévoir des zones de détente, qu'il s'agisse d'une simple pièce aménagée à cet effet, dotée d'un côté habitat, ou d'une salle de sport etc...



Centres d'Appels : normes à appliquer

Rappel des normes existantes en matière de centres d'appels.

Environnement : les normes (1)

Dimensions du local de travail à usage de bureau (norme Afnor NF X 35-102) :

Voici les valeurs en m² au-dessous desquelles il n'est pas souhaitable de descendre. Les mètres carrés indiqués sont des mètres carrés utiles excluant les circulations principales.

L'encombrement du mobilier inclus dans ces valeurs est d'environ 2 m² par personne. En cas de mobilier plus encombrant, ces valeurs devront être augmentées :

- 9 m² pour un bureau occupé par une personne
- 32 m² pour un bureau occupé par quatre personnes
- 10 m²/personne en bureau collectif ou individuel

Si des salariés sont en vis-à-vis et qu'il n'est pas possible d'utiliser de cloisonnettes pour les isoler, l'espacement minimal prévu doit être d'au moins 4 mètres.

Poste de travail (norme Afnor NF X 35-121)

Il est souhaitable que l'équipement du poste de travail permette de faire varier la hauteur du clavier, la hauteur, l'orientation et l'inclinaison de l'écran, la hauteur et l'orientation du support-documents. Idem pour le plan de travail dont la hauteur doit être de 73 cm (+/- 10 cm). Concernant son implantation, il faut éviter de placer les écrans face ou dos aux baies vitrées. et respecter une distance d'au moins 1,50 m entre l'écran et la fenêtre la plus proche.

Pour un écran 15 pouces, la distance avec l'oeil doit être comprise entre 50 et 70 cm.

Eclairage

Le Code du Travail (art.R 232-7) indique que l'éclairage doit être conçu et réalisé de manière à éviter la fatigue visuelle, ainsi que les affections de la vue qui en résultent, et permettre de déceler les risques perceptibles par la vue. Les locaux doivent autant que possible disposer d'une lumière naturelle suffisante.

Selon la norme Afnor NF X 35-103 pour les bureaux et locaux administratifs, l'éclairage moyen des bureaux de travaux généraux, dactylographie et salles d'ordinateurs doit s'élever à 500 lux. Jugée trop élevée par certains ergonomes, il serait plus approprié de s'en tenir à une moyenne de 400 lux.

A proscrire : les revêtements brillants générateurs de réflexions spéculaires gênantes. Le plan de travail doit être mat et avoir un facteur de réflexion de 0,2 à 0,4.

Ambiance acoustique (norme Afnor NF X 35-121)

Le niveau de pression acoustique ne doit pas excéder 55db dans un environnement de bureau. En pratique, l'idéal pour un bureau paysager serait de rester dans une fourchette de 46 à 52 décibels, affirme-t-on chez ELEMENS.

Les équipements bruyants (imprimantes, unités de mémoire et de calcul, ...) doivent être isolés acoustiquement ou installés dans des locaux séparés du poste de travail et isolés.

En pratique, les locaux doivent être traités sur le plan acoustique, au moins au niveau du plafond.

Ambiance thermique

Selon la norme NF ISO 7730 citée dans la norme Afnor NF X 35-121, les températures de confort en cas d'activité sédentaire se situent, en hiver, entre 20 et 24° (vitesse de l'air inférieure ou égale à 0,15 mètre/seconde) et en été, entre 23 et 26° (vitesse de l'air inférieure à 0,25 mètre seconde). Pour éviter l'assèchement des muqueuses oculaires, l'humidité doit être maintenue entre 45 et 60 %, à une valeur d'autant plus basse dans l'intervalle que la température de l'air est élevée.

Electricité statique (norme Afnor NF X 35-121)

Pour les revêtements du sol et du mobilier, toutes les dispositions doivent être prises (choix des matériaux) pour éviter l'accumulation des charges statiques, génératrices de décharges électrostatiques.

Travail sur écran (norme NF EN ISO 9241-5)

Nouvelle norme créée en mai 99 portant sur les exigences ergonomiques pour le travail de bureau avec terminaux à écran de visualisation. Il s'agit de préciser les règles en matière d'aménagement du poste de travail et les exigences relatives aux postures.

(1) Etablies en collaboration avec ELEMENS, à partir du Code du travail et des normes AFNOR.