



GESTES ET POSTURES CENTRE D'APPELS / CALL CENTER

**NEO
FORMA**

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Étudier et prévenir les risques d'apparition de maladies professionnelles et d'accidents du travail
- Étudier et appliquer les principes d'ergonomie sur les postes de travail spécifiques aux centres d'appels
- Former les stagiaires à aménager leur poste de travail de façon optimale
- Améliorer les conditions et la qualité de vie du travail
- Adopter une bonne hygiène de vie

PROGRAMME DE LA FORMATION

- Introduction sur les troubles musculo-squelettiques (TMS) et état des lieux des pathologies en France
- Notions d'anatomie et biomécanique
- Études des postes de travail (postures statiques)
- Contraintes liées à l'activité et impact sur le corps : environnement de travail bruyant, cadences/ tâches répétitives, relation client et stress
- L'aménagement du poste de travail (ergonomie, ambiance, casques...)
- Entraînement aux gestes corrects
- La posture à adopter
- Hygiène de vie

MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Interaction permanente entre les participants et le formateur
- Mise en situation des participants (Situations à Résolution de Problèmes)
- Pédagogie par l'action : le formateur utilise son expérience d'ostéopathe, spécialiste en biomécanique du rachis pour entraîner les participants aux différentes postures et donner les conseils adéquats

QUALIFICATION DU FORMATEUR

Praticien Ostéopathe diplômé Formateur spécialisé en gestes et postures et/ou formateur PRAP

RECYCLAGE CONSEILLÉ : TOUS LES 2 ANS - 4H

Une obligation pour l'employeur

Décret 3 septembre 1992 – Art. R. 231-71 du Code du Travail

NEO FORMA – Organisme de formation enregistré sous le numéro 11 91 07177 91 auprès de la préfecture d'Ile de France - Siège social : 14 place Moreau David, 94120 Fontenay-sous-Bois
www.neo-forma.fr – Tél : 01.82.39.08.30 – E-mail : contact@neo-forma.fr
R.C.S Créteil 791 297 120 - SIRET 791 297 120 00028 - Code APE : 8559A



PUBLIC

Toute personne étant amenée dans un centre d'appel et dans le cadre de son activité à rester en position statique sur son poste de travail et à travailler sur écran

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis

DURÉE



1/2 journée soit 4H

Effectif : 1 pers minimum
10 pers maximum



VALIDATION

Remise d'une attestation individuelle de formation



DOCUMENTATION

Remise d'une brochure spécifique gestes et postures