



# 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 et pathologies du travail
- 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
- Gestes de la vie quotidienne : la santé ne s'arrête pas au travail
- Hygiène de vie
- Nutrition / lien avec la douleur

## 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](http://www.neo-forma.fr) – Tél : 01.82.39.08.30 – E-mail : [contact@neo-forma.fr](mailto: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 journée soit 7H**  
Effectif : 1 pers minimum  
10 pers maximum



### VALIDATION

Remise d'une attestation individuelle de formation



### DOCUMENTATION

Remise d'une brochure spécifique gestes et postures