

1. Acoustique

Actions proposées :

- Installer des panneaux acoustiques entre les postes.
- Mettre à disposition des casques antibruit avec réduction active du bruit.

Justification :

Ces mesures réduisent les nuisances sonores, favorisant une meilleure concentration et diminuant le stress. Les casques permettent également une meilleure intelligibilité des conversations.

2. Ergonomie

Actions proposées :

- Fournir des sièges ergonomiques avec soutien lombaire réglable.
- Organiser une session de sensibilisation à la posture et au stretching.

Justification :

Ces solutions préviennent les troubles musculosquelettiques liés au travail assis prolongé. L'amélioration du confort physique réduit les douleurs, donc les arrêts maladie.

3. Gestion des appels et données

Actions proposées :

- Installer un système de coupure automatique de l'enregistrement pour les appels personnels.
- Former les agents aux règles RGPD et à la gestion des données sensibles.

Justification :

Ces initiatives garantissent la protection des données et rassurent les employés sur la confidentialité de leurs appels. Cela crée un climat de confiance, essentiel pour le bien-être psychologique.

4. Bien-être et motivation

Actions proposées :

- Mettre en place un baromètre mensuel de satisfaction anonyme.
- Créer un programme de reconnaissance des performances (ex : employé du mois).

Justification :

Mesurer régulièrement le moral permet d'ajuster rapidement les pratiques. La reconnaissance renforce l'engagement et la motivation des équipes.