

Fiche résumée : Téléopérateur

Métiers apparentés

Chargé de clientèle
Conseiller téléphonique
Hotliner
Téléacteur
Téléconseiller
Téléenquêteur
Télé négociateur
Téléopérateur
Téléprospecteur
Télévendeur
Vendeurs par correspondance, télévendeurs
Vendeurs par correspondance, télévendeurs / Téléacteur, employé
Vendeurs par correspondance, télévendeurs / Téléprospecteur, employé
Vendeurs par correspondance, télévendeurs / Télévendeur, employé

Codes

CITP88 : 9113 **PCS-ESE 2003** : 555 a **ROME1999** : 14231 **CITP2008** : 5244

Descriptif

- Reçoit et/ou émet des appels téléphoniques et traite la demande grâce à un couplage téléphonie informatique (CTI). La demande est très variée : assistance, achat, vente, conseil, prospection, enquête...
- Respecte des phases de travail : accueil du client, compréhension de sa demande, reformulation, traitement de cette demande et prise de congé du client.

Caractéristiques Médico-professionnelles

Lieux de travail

- **Caractéristiques** (nuisances possibles)
 - **centre d'appels dit "externalisés"**
 - **plateforme interne**
 - **bureau collectif** (éclairage insuffisant, bruit environnant de faible intensité)
 - **plateau ouvert** (éclairage insuffisant)
 - **bureau disposé en nid d'abeille** (espace de travail sousdimensionné)
 - **salle de formation**
 - **salle de repos**
- **Nuisances** (préventions)
 - **éclairage insuffisant**
 - concevoir un éclairage adapté
 - assurer la maintenance de l'éclairage
 - **bruit environnant de faible intensité**
 - effectuer le traitement acoustique des locaux à la conception (plafonds, murs, postes)
 - réduire le bruit de fond
 - **espace de travail sousdimensionné**
 - optimiser le rangement

- **Effets sur la santé**
 - **traumatisme lié à une chute de plain pied**
 - **lésions traumatiques de plusieurs parties du corps**
 - **fatigue visuelle**
 - **effets extra-auditifs du bruit**
 - **conséquence du bruit sur l'oreille interne**
 - **maladies du système ostéo-articulaire, des muscles et du tissu conjonctif**
 - **arthropathies**
 - **RG 32**
 - **lésion traumatique liée à une chute de plain-pied résultant de glissade, faux pas et trébuchement**

Organisation du travail

- **Caractéristiques** (nuisances possibles)
 - **matérialisation visuelle des appels en attente** (travail sous contrainte de temps imposée)
 - **travail posté** (travail poste 3x8, 5x8, amplitude horaire de travail continue supérieure à 10 h)
 - **horaire variable** (horaire générant une perturbation de la vie sociale, rythme pouvant générer une perturbation de la vie familiale)
 - **travail le week-end** (horaire générant une perturbation de la vie sociale, nuisances liées au travail les dimanches et jours fériés)
 - **repos < 48 H consécutives** (repos hebdomadaire régulièrement inférieur à 48 h)
 - **contrôle informatisé du travail**
 - **mode opératoire du téléopérateur** (travail sous contrainte de temps imposée, faible latitude de décision dans l'organisation de son travail)
 - **turn over élevé**
 - **contrôle par autocommutateur**
 - **évaluation en centre d'appels**
 - **télétravail** (espace de travail inadapté à l'activité, confusion vie privée-vie professionnelle, écran de visualisation, rythme pouvant générer une perturbation de la vie familiale, nuisances liées aux moyens alloués en terme d'équipements, disponibilité de la hiérarchie vécue comme insuffisante, nuisances liées au contrôle informatisé du travail, nuisances du télétravail)
- **Nuisances** (préventions)
 - **travail sous contrainte de temps imposée**
 - planifier le travail
 - **travail poste 3x8, 5x8**
 - limiter les organisations en horaires atypiques
 - privilégier le volontariat
 - respecter les temps de repos
 - informer sur la chronobiologie
 - conseiller en hygiène de vie en cas de travail en horaires décalés
 - **amplitude horaire de travail continue supérieure à 10 h**
 - **horaire générant une perturbation de la vie sociale**
 - **rythme pouvant générer une perturbation de la vie familiale**
 - séparer lieux de vie et lieux de travail
 - **nuisances liées au travail les dimanches et jours fériés**
 - limiter le nombre de jours fériés travaillés par les salariés
 - **repos hebdomadaire régulièrement inférieur à 48 h**
 - privilégier les horaires favorisant la récupération
 - **faible latitude de décision dans l'organisation de son travail**
 - **espace de travail inadapté à l'activité**
 - **confusion vie privée-vie professionnelle**
 - séparer lieux de vie et lieux de travail
 - **écran de visualisation**

- choisir un siège ergonomique
- choisir du mobilier de poste informatique adapté
- installer ergonomiquement le poste de travail avec écran
- aménager un espace de travail spacieux
- choisir des logiciels ergonomiques
- +alterner les tâches
- **nuisances liées aux moyens alloués en terme d'équipements**
 - prévenir les risques liés aux solvants organiques liquides
 - Porter un appareil de protection respiratoire adapté au risque chimique
 - aménager des accès
 - signaler les dénivelés
 - installer des sols plans et réguliers
 - vérifier l'état de l'installation électrique
 - vérifier la sécurité incendie
- **disponibilité de la hiérarchie vécue comme insuffisante**
- **nuisances liées au contrôle informatisé du travail**
- **nuisances du télétravail**
 - conseils pour l'organisation du télétravail
- **Effets sur la santé**
 - **troubles névrotiques, troubles liés à des facteurs de stress et troubles somatoformes**
 - **troubles du sommeil**
 - **malaise et fatigue**
 - **maladies hypertensives**
 - **troubles de la vigilance**
 - **cardiopathies ischémiques**
 - **facteur accidentogène**
 - **classement CIRC 2A (travail de nuit posté)**
 - **perturbation de la vie sociale**
 - **épisodes dépressifs**
 - **autres troubles de l'humeur [affectifs]**
 - **autres troubles anxieux**
 - **troubles somatoformes**
 - **trouble de l'humeur [affectif], sans précision**
 - **fatigue [asthénie]**
 - **souffrance mentale**
 - **syndrome de l'oeil sec**
 - **fatigue visuelle**
 - **RG 57 (attention : liste limitative)**

Tâches

- **Caractéristiques** (nuisances possibles)
 - **gérer des opérations promotionnelles**
 - **gérer une cellule de crise**
 - **effectuer une tâche prescrite** (monotonie, faible latitude de décision dans l'organisation de son travail)
 - **réceptionner les appels entrants** (humeur des clients générant une charge mentale particulière, nuisances du téléopérateur, sollicitation des cordes vocales, forçage de la voix)
 - **émettre des appels sortants** (humeur des clients générant une charge mentale particulière, sollicitation des cordes vocales, forçage de la voix)
- **Nuisances** (préventions)
 - **monotonie**
 - **faible latitude de décision dans l'organisation de son travail**
 - **humeur des clients générant une charge mentale particulière**

- former à la CAT face à des personnes différentes
- former à la CAT face à des personnalités difficiles
- former à la CAT face à une personne agressive
- **nuisances du téléopérateur**
 - ordonnance de prévention - téléopérateur
 - conseils téléopérateur Covid-19
- **sollicitation des cordes vocales, forçage de la voix**
 - organiser des pauses
- **Effets sur la santé**
 - **troubles somatoformes**
 - **réaction aiguë à un facteur de stress**
 - **troubles névrotiques, troubles liés à des facteurs de stress et troubles somatoformes**
 - **laryngite (aiguë)**
 - **troubles de la voix**
 - **effets sur la santé ORL**

Outils et équipements

- **Caractéristiques** (nuisances possibles)
 - **meubler de bureau**
 - **téléphone fixe**
 - **casque d'écoute** (niveau sonore du casque, incident acoustique)
 - **poste informatique fixe** (écran de visualisation)
 - **classeur argumentaire**
 - **lampe d'appoint**
 - **éclairage artificiel** (éclairage artificiel)
 - **documents plastifiés**
 - **logiciel**
 - **téléphone mobile**
 - **bluetooth®**
 - **webcam**
- **Nuisances** (préventions)
 - **niveau sonore du casque**
 - régler le casque d'écoute
 - réduire le bruit dans les bureaux
 - **incident acoustique**
 - **écran de visualisation**
 - choisir un siège ergonomique
 - choisir du mobilier de poste informatique adapté
 - installer ergonomiquement le poste de travail avec écran
 - aménager un espace de travail spacieux
 - choisir des logiciels ergonomiques
 - +alterner les tâches
 - **éclairage artificiel**
 - choisir des lampes sans risque photobiologique
 - concevoir un éclairage adapté
 - assurer la maintenance de l'éclairage
- **Effets sur la santé**
 - **syndrome de choc acoustique**
 - **syndrome de l'oeil sec**
 - **fatigue visuelle**
 - **RG 57 (attention : liste limitative)**

Produits, matériaux et publics concernés

- **Caractéristiques** (nuisances possibles)
 - **interlocuteur téléphonique** (humeur des clients générant une charge mentale particulière, situation entraînant une charge émotionnelle, agression verbale du public par téléphone)
- **Nuisances** (préventions)
 - **humeur des clients générant une charge mentale particulière**
 - former à la CAT face à des personnes différentes
 - former à la CAT face à des personnalités difficiles
 - former à la CAT face à une personne agressive
 - **situation entraînant une charge émotionnelle**
 - **agression verbale du public par téléphone**
- **Effets sur la santé**
 - **réaction aiguë à un facteur de stress**
 - **troubles névrotiques, troubles liés à des facteurs de stress et troubles somatoformes**
 - **souffrance psychique**

Tenues de travail

- **Caractéristiques** (nuisances possibles)
 - **tenue civile**

Santé et Travail

1. Afin de définir si un salarié bénéficie d'un Suivi Individuel Renforcé de son état de santé, il est nécessaire de vérifier s'il appartient à l'une des catégories suivantes des postes à risques particuliers (Art. R. 4624-23) :

- a) à l'amiante
- b) aux rayonnements ionisants
- c) au plomb dans les conditions prévues à l'art. R.4412-160
- d) au risque hyperbare
- e) aux agents biologiques des groupes 3 et 4
- f) aux agents cancérigènes, mutagènes ou toxiques pour la reproduction de catégories 1 A et 1B
- g) montage et démontage d'échafaudage

Présente également des risques particuliers tout poste pour lequel l'affectation sur celui-ci est conditionnée à un examen d'aptitude spécifique prévu par le présent code.

S'il le juge nécessaire, l'employeur complète la liste des postes entrant dans les catégories mentionnées au I. par des postes présentant des risques particuliers pour la santé ou la sécurité du travailleur ou pour celles de ses collègues ou des tiers évoluant dans l'environnement immédiat de travail mentionnés au premier alinéa de l'article L. 4624-2, après avis du ou des médecins concernés et du comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail ou, à défaut, des délégués du personnel s'ils existent, en cohérence avec l'évaluation des risques prévue à l'article L. 4121-3 et, le cas échéant, la fiche d'entreprise prévue à l'article R. 4624-46. Cette liste est transmise au service de santé au travail, tenue à disposition du directeur régional des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi et des services de prévention des organismes de sécurité sociale et mise à jour tous les ans. L'employeur motive par écrit l'inscription de tout poste sur cette liste.

2. Dans ce métier, un certain nombre de situations ou nuisances peuvent après évaluation par l'employeur, poste par poste, être considérées comme des facteurs de risques professionnels cités dans le compte professionnel de prévention (C2P) :

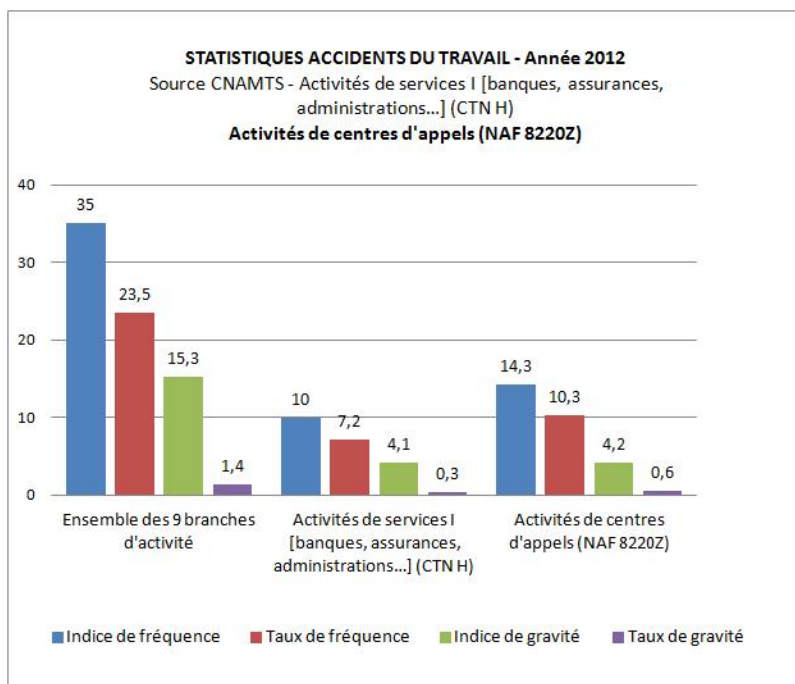
- Activités en milieu hyperbare

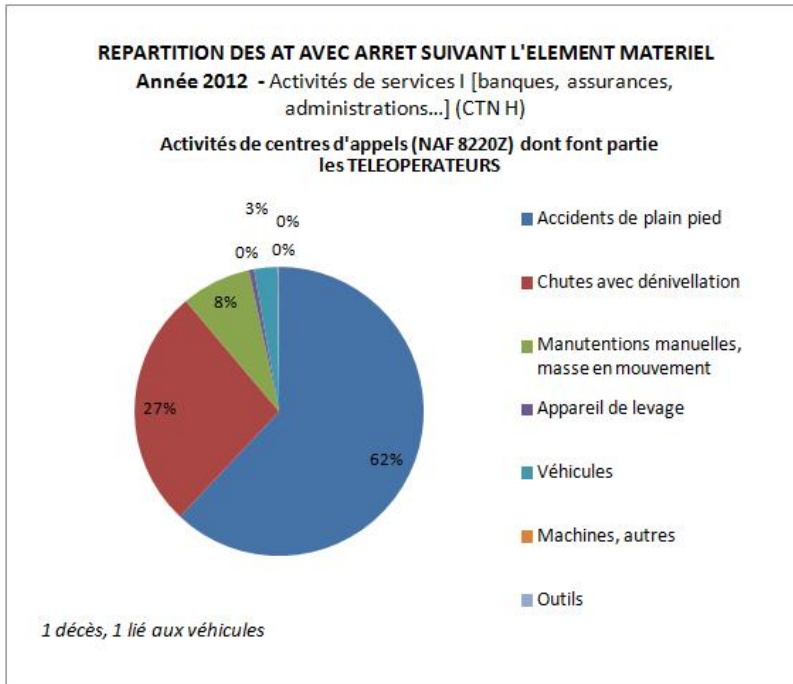
- Bruit
- Equipes successives alternantes
- Températures extrêmes
- Travail de nuit
- Travail répétitif

3. Les différents tableaux de maladies professionnelles pouvant être concernés dans cette profession sont :

- [Tableau n°57 : Affections périarticulaires provoquées par certains gestes et postures de travail](#)

4. Statistiques accidents du travail année 2012 " Activités de centres d'appels (code NAF 8220 Z)" dont font partie les téléopérateurs :





Conclusion

- Métier du tertiaire, auquel s'appliquent parfois des règles de productivité et des cadences propres à la production.
- Métier avec un grand turn over en raison de la faible autonomie et de la répétitivité des tâches.
- Dans certaines branches professionnelles ce poste est un passage obligé, dans ce cas ses contraintes sont souvent mieux acceptées.
- Pour des raisons de coût d'exploitation, de nombreux call centers sont délocalisés en province et surtout à l'étranger.

Fiche résumée issue de la **FMP Téléopérateur** consultable sur <https://www.fmppresanse.fr>