Téléopérateur

Aide document unique / fiche d'entreprise

Si ce document peut présenter une aide importante dans la rédaction du Document Unique ou de la Fiche d'Entreprise, **il ne faut pas oublier les points suivants :**

- Quels sont **les risques des autres métiers** de l'entreprise ?
- Les dangers notés correspondent-ils aux risques réels après **évaluation dans l'entreprise concernée ?**

CARACTÉRISTIQUES MÉDICO-PROFESSIONNELLES

Lieux de travail

Les informations contenues dans la base de données FMP le sont à titre indicatif et devront être validées par une démarche d'évaluation des risques.
Chaque utilisateur reste responsable de la mise en application (et des conséquences éventuelles) de ces données.
Chaque FMP présente une liste de **dangers à priori**. **C'est vous** qui devriez ensuite évaluer les risques, **entreprise par entreprise**, poste par poste.

Caractéristiques ☐ Nuisances ☐ Préventions ☐

CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER	PRÉVENTIONS
centre d'appels dit "externalisés"	climatisation du local	effectuer la maintenance de la climatisation
plateforme interne		
bureau collectif	climatisation du local	effectuer la maintenance de la climatisation
	eclairage localement insuffisant	concevoir un éclairage adapté
		assurer la maintenance de l'éclairage
	bruit de fond	effectuer le traitement acoustique des locaux à la conception (plafonds, murs, postes)
		réduire le bruit de fond
plateau ouvert	eclairage localement insuffisant	concevoir un éclairage adapté
		assurer la maintenance de l'éclairage
	autre ambiance thermique en general	adapter l'aération et la ventilation
		isoler thermiquement les locaux
		préserver le confort thermique

CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER	PRÉVENTIONS
		installer des lampes dégageant peu de chaleur type LEDS
		aérer et ventiler les locaux
bureau disposé en nid d'abeille	climatisation du local	effectuer la maintenance de la climatisation
	espace de travail sousdimensionné	optimiser le rangement
salle de formation		
salle de repos		

Organisation du travail

Les informations contenues dans la base de données FMP le sont à titre indicatif et devront être validées par une démarche d'évaluation des risques.
Chaque utilisateur reste responsable de la mise en application (et des conséquences éventuelles) de ces données.
Chaque FMP présente une liste de **dangers à priori**. **C'est vous** qui devriez ensuite évaluer les risques, **entreprise par entreprise**, poste par poste.

Caractéristiques ☐ Nuisances ☐ Préventions ☐

CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER	PRÉVENTIONS
matérialisation visuelle des appels en attente	travail sous contrainte de temps imposee	planifier le travail
travail posté	travail poste 3x8, 5x8	
		limiter les organisations en horaires atypiques
		privilégier le volontariat
		respecter les temps de repos
		informer sur la chronobiologie

CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER	PRÉVENTIONS
		conseiller en hygiène de vie en cas de travail en horaires décalés
	amplitude horaire de travail continue superieure a 10 h	
horaire variable	horaire generant une perturbation de la vie sociale	
	rythme pouvant générer une perturbation de la vie familiale	séparer lieux de vie et lieux de travail
travail le week-end	horaire generant une perturbation de la vie sociale	
	nuisances liées au travail les dimanches et jours fériés	limiter le nombre de jours fériés travaillés par les salariés
repos < 48 H consécutives	repos hebdomadaire regulierement inferieur a 48 h	privilégier les horaires favorisant la récupération
contrôle informatisé du travail		
mode opératoire du téléopérateur	travail sous contrainte de temps imposee	planifier le travail
	faible latitude de decision 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	
		séparer lieux de vie et lieux de travail
	ecran de visualisation	
		choisir un siège ergonomique
		choisir du mobilier de poste informatique adapté

CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER	PRÉVENTIONS
		installer ergonomiquement le poste de travail avec écran
		aménager un espace de travail spacieux
		choisir des logiciels ergonomiques
		alterner les tâches
	rythme pouvant générer une perturbation de la vie familiale	séparer lieux de vie et lieux de travail
	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

Tâches

Les informations contenues dans la base de données FMP le sont à titre indicatif et devront être validées par une démarche d'évaluation des risques.

Chaque utilisateur reste responsable de la mise en application (et des conséquences éventuelles) de ces données.
Chaque FMP présente une liste de **dangers à priori**. **C'est vous** qui devriez ensuite évaluer les risques, **entreprise par entreprise**, poste par poste.

Caractéristiques ☐ Nuisances ☐ Préventions ☐

CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER	PRÉVENTIONS
gérer des opérations promotionnelles		
gérer une cellule de crise		
effectuer une tâche prescrite	monotonie	
	faible latitude de decision dans l'organisation de son travail	
réceptionner les appels entrants	humeur des clients generant une charge mentale particuliere	
		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
émettre des appels sortants	humeur des clients generant une charge mentale particuliere	
		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
	sollicitation des cordes vocales, forçage de la voix	organiser des pauses

Outils et équipements

Les informations contenues dans la base de données FMP le sont à titre indicatif et devront être validées par une démarche d'évaluation des risques.
Chaque utilisateur reste responsable de la mise en application (et des conséquences éventuelles) de ces données.
Chaque FMP présente une liste de **dangers à priori**. **C'est vous** qui devriez ensuite évaluer les risques, **entreprise par entreprise**, poste par poste.

Caractéristiques ☐ Nuisances ☐ Préventions ☐

CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER	PRÉVENTIONS
mobilier de bureau		
téléphone fixe		
casque d'écoute	niveau sonore du casque	régler le casque d'écoute
		réduire le bruit dans les bureaux
	incident acoustique	
poste informatique fixe	ecran 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
classeur argumentaire		
lampe d'appoint		
éclairage artificiel	lumiere artificielle	choisir des lampes sans risque photobiologique

CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER	PRÉVENTIONS
		concevoir un éclairage adapté
		assurer la maintenance de l'éclairage
documents plastifiés		
logiciel		
téléphone mobile		
bluetooth®		
webcam		

Produits, matériaux et publics concernés

Les informations contenues dans la base de données FMP le sont à titre indicatif et devront être validées par une démarche d'évaluation des risques.
Chaque utilisateur reste responsable de la mise en application (et des conséquences éventuelles) de ces données.
Chaque FMP présente une liste de **dangers à priori**. **C'est vous** qui devriez ensuite évaluer les risques, **entreprise par entreprise**, poste par poste.

Caractéristiques ☐ Nuisances ☐ Préventions ☐

CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER	PRÉVENTIONS
interlocuteur téléphonique	humeur des clients generant une charge mentale particuliere	
		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	

Tenues de travail

Les informations contenues dans la base de données FMP le sont à titre indicatif et devront être validées par une démarche d'évaluation des risques.
Chaque utilisateur reste responsable de la mise en application (et des conséquences éventuelles) de ces données.
Chaque FMP présente une liste de **dangers à priori**. **C'est vous** qui devriez ensuite évaluer les risques, **entreprise par entreprise**, poste par poste.

Caractéristiques ☐ Nuisances ☐ Préventions ☐

CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER	PRÉVENTIONS
tenue civile		

Aide documents uniques / Fiche d'entreprise issue de la **FMP Téléopérateur** consultable sur **https://www.fmppresanse.fr**