

# Téléopérateur

## CARACTÉRISTIQUES GÉNÉRALES

### 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 GÉNÉRALES DE LA PROFESSION

### Aspects sociologiques :

- Métier récent.
- Sous le terme générique de centre d'appel téléphonique ou call center sont identifiées :
  - des structures en réseau permettant d'émettre ou de recevoir des appels et d'accéder à des bases de données pour les traiter,
  - mais aussi des formes juridiques, organisationnelles, technologiques variées et des métiers différents.
- 3 757 centres d'appels téléphoniques en 2003.
- 1% de la population active en France en 2000, 1.1% en 2003.
- 250 000 salariés en France (Cesmo) soit 0.75% de la population active en 2005, 100 000 en 2001, 200 000 en 2002. (ED 108, INRS).
- 1 million de salariés en Europe en 2001.
- Taux de croissance prévu : + 18 à 20% par an jusqu'en 2005 ; la France est en retard par rapport aux autres pays européens mais le rattrapage est plus rapide.
- CDD (21% en 2004), CDI (57% en 2004)
- Turn over jusqu'à 20%.

### Formation professionnelle :

- Pas de formation universitaire spécifique.
- Bac + 2 souvent requis.
- Formation interne en fonction du logiciel maison.
- Coursus diplômant en Picardie.

### Evolution de carrière

- Chef de groupe.
- Superviseur. Mais le recrutement est aussi fait en externe pour éviter les conflits potentiels avec les anciens collègues. Diplôme de superviseur (bac+2) en alternance à Lyon II : management opérationnel des centres de contact clients.
- Peu de mutation en interne, peu de passerelles entre les centres d'appels et les autres services de l'entreprise, (à l'exception du secteur bancaire).

## CARACTÉRISTIQUES MÉDICO-PROFESSIONNELLES

### Lieux de travail

| CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES | NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER  | PRÉVENTIONS   | EFFETS SUR LA SANTÉ                                   | SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ |              |
|---|--|---|---|--------------------------|--------------|
|   |  |   |   | RÉGLEMENTAIRES           | RECOMMANDÉES |
| centre d'appels dit "externalisés"                | climatisation du local   | effectuer la maintenance de la climatisation  | conjonctivite   |                          |              |
|   |  |   | affections aiguës des voies respiratoires supérieures |                          |              |
|   | climatisation du local   | effectuer la maintenance de la climatisation  | conjonctivite   |                          |              |
|   |  |   | affections aiguës des voies respiratoires supérieures |                          |              |
|   | éclairage localement insuffisant  | concevoir un éclairage adapté  |   |                          |              |
|   |  | assurer la maintenance de l'éclairage   |   |                          |              |
|   |  |   | traumatisme lié à une chute de plain pied             |                          |              |

| CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES | NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER   | PRÉVENTIONS  | EFFETS SUR LA SANTÉ  | SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ |              |
|---|---|--|--|--------------------------|--------------|
|   |   |  |  | RÉGLEMENTAIRES           | RECOMMANDÉES |
|   |   |  | lésions traumatiques de plusieurs parties du corps   |                          |              |
|   |   |  | fatigue visuelle   |                          |              |
|   | bruit de fond                          | effectuer le traitement acoustique des locaux à la conception (plafonds, murs, postes)                               |  |                          |              |
|   |   | réduire le bruit de fond   |  |                          |              |
|   |   |  | effets extra-auditifs du bruit  |                          |              |
|   |   |  | effets extra-auditifs du bruit  |                          |              |
|   |   |  | effets extra-auditifs du bruit  |                          |              |
|   | 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   | EFFETS SUR LA SANTÉ                                   | SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ |              |
|---|---|---|---|--------------------------|--------------|
|   |   |   |   | RÉGLEMENTAIRES           | RECOMMANDÉES |
|   |   | installer des lampes dégageant peu de chaleur type LEDS   |   |                          |              |
|   |   | aérer et ventiler les locaux  |   |                          |              |
|   |   |   | inconfort thermique lié à la chaleur                  |                          |              |
|   |   |   | inconfort thermique lié au froid                      |                          |              |
| plateforme interne                                | climatisation du local  | effectuer la maintenance de la climatisation  | conjonctivite   |                          |              |
|   |   |   | affections aiguës des voies respiratoires supérieures |                          |              |
|   | eclairage localement insuffisant  | concevoir un éclairage adapté  |   |                          |              |
|   |   | assurer la maintenance de l'éclairage   |   |                          |              |
|   |   |   | traumatisme lié à une chute de plain pied             |                          |              |
|   |   |   | lésions traumatiques de plusieurs parties du corps    |                          |              |
|   |   |   | fatigue visuelle                                      |                          |              |

| CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES | NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER   | PRÉVENTIONS  | EFFETS SUR LA SANTÉ  | SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ |              |
|---|---|--|--|--------------------------|--------------|
|   |   |  |  | RÉGLEMENTAIRES           | RECOMMANDÉES |
|   | bruit de fond                        | effectuer le traitement acoustique des locaux à la conception (plafonds, murs, postes)                               |  |                          |              |
|   |   | réduire le bruit de fond   |  |                          |              |
|   |   |  | effets extra-auditifs du bruit  |                          |              |
|   |   |  | effets extra-auditifs du bruit  |                          |              |
|   |   |  | effets extra-auditifs du bruit  |                          |              |
|   | autre ambiance thermique en general  | adapter l'aération et la ventilation   |  |                          |              |
|   |   | isoler thermiquement les locaux   |  |                          |              |
|   |   | préserver le confort thermique  |  |                          |              |
|   |   | installer des lampes dégageant peu de chaleur type LEDS  |  |                          |              |
|   |   | aérer et ventiler les locaux   |  |                          |              |
|   |   |  | inconfort thermique lié à la chaleur   |                          |              |

| CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES  | NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER  | PRÉVENTIONS   | EFFETS SUR LA SANTÉ                                   | SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ |              |
|--|--|---|---|--------------------------|--------------|
|  |  |   |   | RÉGLEMENTAIRES           | RECOMMANDÉES |
|  |  |   | inconfort thermique lié au froid                      |                          |              |
| bureau collectif  | climatisation du local   | effectuer la maintenance de la climatisation  | conjonctivite   |                          |              |
|  |  |   | affections aiguës des voies respiratoires supérieures |                          |              |
|  | eclairage localement insuffisant  | concevoir un éclairage adapté  |   |                          |              |
|  |  | assurer la maintenance de l'éclairage   |   |                          |              |
|  |  |   | traumatisme lié à une chute de plain pied             |                          |              |
|  |  |   | lésions traumatiques de plusieurs parties du corps    |                          |              |
|  |  |   | fatigue visuelle                                      |                          |              |
|  | bruit de fond                   | effectuer le traitement acoustique des locaux à la conception (plafonds, murs, postes)                            |   |                          |              |
|  |  | réduire le bruit de fond  |   |                          |              |

| CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES | NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER   | PRÉVENTIONS   | EFFETS SUR LA SANTÉ  | SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ |              |
|---|---|---|--|--------------------------|--------------|
|   |   |   |  | RÉGLEMENTAIRES           | RECOMMANDÉES |
|   |   |   | effets extra-auditifs du bruit  |                          |              |
|   |   |   | effets extra-auditifs du bruit  |                          |              |
|   |   |   | effets extra-auditifs du bruit  |                          |              |
|   | autre ambiance thermique en general  | adapter l'aération et la ventilation  |  |                          |              |
|   |   | isoler thermiquement les locaux    |  |                          |              |
|   |   | préserver le confort thermique   |  |                          |              |
|   |   | installer des lampes dégageant peu de chaleur type LEDS   |  |                          |              |
|   |   | aérer et ventiler les locaux  |  |                          |              |
|   |   |   | inconfort thermique lié à la chaleur   |                          |              |
|   |   |   | inconfort thermique lié au froid   |                          |              |
| plateau ouvert                                    | eclairage localement insuffisant   | concevoir un éclairage adapté  |  |                          |              |

| CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES | NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER   | PRÉVENTIONS  | EFFETS SUR LA SANTÉ                                | SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ |              |
|---|---|--|--|--------------------------|--------------|
|   |   |  |  | RÉGLEMENTAIRES           | RECOMMANDÉES |
|   |   | assurer la maintenance de l'éclairage  |  |                          |              |
|   |   |  | traumatisme lié à une chute de plain pied          |                          |              |
|   |   |  | lésions traumatiques de plusieurs parties du corps |                          |              |
|   |   |  | fatigue visuelle                                   |                          |              |
|   | autre ambiance thermique en general  | adapter l'aération et la ventilation   |  |                          |              |
|   |   | isoler thermiquement les locaux    |  |                          |              |
|   |   | préserver le confort thermique  |  |                          |              |
|   |   | installer des lampes dégageant peu de chaleur type LEDS  |  |                          |              |
|   |   | aérer et ventiler les locaux   |  |                          |              |
|   |   |  | inconfort thermique lié à la chaleur               |                          |              |
|   |   |  | inconfort thermique lié au froid                   |                          |              |

| CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES | NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER  | PRÉVENTIONS   | EFFETS SUR LA SANTÉ                                   | SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ |              |
|---|--|---|---|--------------------------|--------------|
|   |  |   |   | RÉGLEMENTAIRES           | RECOMMANDÉES |
|   | climatisation du local   | effectuer la maintenance de la climatisation  | conjonctivite   |                          |              |
|   |  |   | affections aiguës des voies respiratoires supérieures |                          |              |
|   | eclairage localement insuffisant  | concevoir un éclairage adapté  |   |                          |              |
|   |  | assurer la maintenance de l'éclairage   |   |                          |              |
|   |  |   | traumatisme lié à une chute de plain pied             |                          |              |
|   |  |   | lésions traumatiques de plusieurs parties du corps    |                          |              |
|   |  |   | fatigue visuelle                                      |                          |              |
|   | bruit de fond                   | effectuer le traitement acoustique des locaux à la conception (plafonds, murs, postes)                            |   |                          |              |
|   |  | réduire le bruit de fond  |   |                          |              |

| CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES   | NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER   | PRÉVENTIONS  | EFFETS SUR LA SANTÉ  | SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ |              |
|---|---|--|--|--------------------------|--------------|
|   |   |  |  | RÉGLEMENTAIRES           | RECOMMANDÉES |
|   |   |  | effets extra-auditifs du bruit  |                          |              |
|   |   |  | effets extra-auditifs du bruit  |                          |              |
|   |   |  | effets extra-auditifs du bruit  |                          |              |
|   | autre ambiance thermique en general  | adapter l'aération et la ventilation   |  |                          |              |
|   |   | isoler thermiquement les locaux   |  |                          |              |
|   |   | préserver le confort thermique  |  |                          |              |
|   |   | installer des lampes dégageant peu de chaleur type LEDS  |  |                          |              |
|   |   | aérer et ventiler les locaux   |  |                          |              |
|   |   |  | inconfort thermique lié à la chaleur   |                          |              |
|   |   |  | inconfort thermique lié au froid   |                          |              |
| bureau disposé en nid d'abeille  | climatisation du local  | effectuer la maintenance de la climatisation   | conjonctivite  |                          |              |

| CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES | NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER  | PRÉVENTIONS   | EFFETS SUR LA SANTÉ   | SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ |              |
|---|--|---|---|--------------------------|--------------|
|   |  |   |   | RÉGLEMENTAIRES           | RECOMMANDÉES |
|   |  |   | affections aiguës des voies respiratoires supérieures   |                          |              |
|   | espace de travail sousdimensionné  | optimiser le rangement  | lésion traumatique liée à une chute de plain-pied résultant de glissade, faux pas et trébuchement |                          |              |
|   | climatisation du local   | effectuer la maintenance de la climatisation  | conjonctivite   |                          |              |
|   |  |   | affections aiguës des voies respiratoires supérieures   |                          |              |
|   | eclairage localement insuffisant  | concevoir un éclairage adapté  |   |                          |              |
|   |  | assurer la maintenance de l'éclairage   |   |                          |              |
|   |  |   | traumatisme lié à une chute de plain pied   |                          |              |
|   |  |   | lésions traumatiques de plusieurs parties du corps  |                          |              |
|   |  |   | fatigue visuelle  |                          |              |

| CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES | NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER   | PRÉVENTIONS  | EFFETS SUR LA SANTÉ  | SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ |              |
|---|---|--|--|--------------------------|--------------|
|   |   |  |  | RÉGLEMENTAIRES           | RECOMMANDÉES |
|   | bruit de fond                        | effectuer le traitement acoustique des locaux à la conception (plafonds, murs, postes)                               |  |                          |              |
|   |   | réduire le bruit de fond   |  |                          |              |
|   |   |  | effets extra-auditifs du bruit  |                          |              |
|   |   |  | effets extra-auditifs du bruit  |                          |              |
|   |   |  | effets extra-auditifs du bruit  |                          |              |
|   | autre ambiance thermique en general  | adapter l'aération et la ventilation   |  |                          |              |
|   |   | isoler thermiquement les locaux   |  |                          |              |
|   |   | préserver le confort thermique  |  |                          |              |
|   |   | installer des lampes dégageant peu de chaleur type LEDS  |  |                          |              |
|   |   | aérer et ventiler les locaux   |  |                          |              |
|   |   |  | inconfort thermique lié à la chaleur   |                          |              |

| CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES | NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER | PRÉVENTIONS | EFFETS SUR LA SANTÉ              | SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ |              |
|---|---------------------------------------|-------------|----------------------------------|--------------------------|--------------|
|   |                                       |             |                                  | RÉGLEMENTAIRES           | RECOMMANDÉES |
|   |                                       |             | inconfort thermique lié au froid |                          |              |
| salle de formation                                |                                       |             |                                  |                          |              |
| salle de repos                                    |                                       |             |                                  |                          |              |

## Organisation du travail

| CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES   | NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER  | PRÉVENTIONS          | EFFETS SUR LA SANTÉ   | SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ |   |
|---|--|----------------------|---|--------------------------|---|
|   |  |                      |   | RÉGLEMENTAIRES           | RECOMMANDÉES  |
| matérialisation visuelle des appels en attente  | travail sous contrainte de temps imposée   | planifier le travail | troubles névrotiques, troubles liés à des facteurs de stress et troubles somatoformes |                          |   |
| travail posté  | travail poste 3x8, 5x8  |                      |   |                          | recommandations HAS pour la surveillance des travailleurs postés et de nuit  |
|   |  |                      |   |                          | recherche de troubles psychiatriques  |
|   |  |                      |   |                          | recherche de troubles du sommeil  |

| CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES | NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER | PRÉVENTIONS  | EFFETS SUR LA SANTÉ  | SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ |   |
|---|---------------------------------------|--|--|--------------------------|---|
|   |                                       |  |  | RÉGLEMENTAIRES           | RECOMMANDÉES  |
|   |                                       |  |  |                          | recherche de facteurs de risques cardio-vasculaires                                       |
|   |                                       |  |  |                          | recommandation pour la surveillance médico-professionnelles des femmes en travail de nuit |
|   |                                       | 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  |  |                          |   |
|   |                                       |  | troubles du sommeil       |                          |   |
|   |                                       |  | troubles de la vigilance  |                          |   |
|   |                                       |  | facteur accidentogène  |                          |   |

| CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES | NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER                   | PRÉVENTIONS | EFFETS SUR LA SANTÉ  | SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ |              |
|---|---|-------------|--|--------------------------|--------------|
|   |   |             |  | RÉGLEMENTAIRES           | RECOMMANDÉES |
|   |   |             | classement CIRC 2A (travail de nuit posté)   |                          |              |
|   |   |             | perturbation de la vie sociale   |                          |              |
|   | amplitude horaire de travail continue supérieure à 10 h |             | fatigue [asthénie]   |                          |              |
|   |   |             | trouble du rythme veille-sommeil non dû à une cause organique  |                          |              |
|   |   |             | troubles de la vigilance    |                          |              |
|   | amplitude horaire de travail continue supérieure à 10 h |             | fatigue [asthénie]   |                          |              |
|   |   |             | trouble du rythme veille-sommeil non dû à une cause organique  |                          |              |
|   |   |             | troubles de la vigilance  |                          |              |

| CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES  | NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER                       | PRÉVENTIONS   | EFFETS SUR LA SANTÉ  | SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ |              |
|--|---|---|--|--------------------------|--------------|
|  |   |   |  | RÉGLEMENTAIRES           | RECOMMANDÉES |
| horaire variable  | horaire generant une perturbation de la vie sociale         |   | trouble de l'humeur [affectif], sans précision   |                          |              |
|  | rythme pouvant générer une perturbation de la vie familiale | séparer lieux de vie et lieux de travail                      | trouble de l'humeur [affectif], sans précision   |                          |              |
|  | amplitude horaire de travail continue supérieure a 10 h     |   | fatigue [asthénie]   |                          |              |
|  |   |   | trouble du rythme veille-sommeil non dû à une cause organique  |                          |              |
|  |   |   | troubles de la vigilance  |                          |              |
| travail le week-end  | horaire generant une perturbation de la vie sociale         |   | trouble de l'humeur [affectif], sans précision   |                          |              |
|  | nuisances liées au travail les dimanches et jours fériés    | limiter le nombre de jours fériés travaillés par les salariés |  |                          |              |

| CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES | NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER                          | PRÉVENTIONS   | EFFETS SUR LA SANTÉ  | SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ |              |
|---|--|---|--|--------------------------|--------------|
|   |  |   |  | RÉGLEMENTAIRES           | RECOMMANDÉES |
|   | amplitude horaire de travail continue supérieure à 10 h        |   | fatigue [asthénie]   |                          |              |
|   |  |   | trouble du rythme veille-sommeil non dû à une cause organique  |                          |              |
|   |  |   | troubles de la vigilance  |                          |              |
| repos < 48 H consécutives                         | repos hebdomadaire régulièrement inférieur à 48 h              | privilégier les horaires favorisant la récupération | fatigue [asthénie]   |                          |              |
|   |  |   | troubles de la vigilance  |                          |              |
| contrôle informatisé du travail                   |  |   |  |                          |              |
| mode opératoire du téléopérateur                  | travail sous contrainte de temps imposée                       | planifier le travail                                | troubles névrotiques, troubles liés à des facteurs de stress et troubles somatoformes                        |                          |              |
|   | faible latitude de décision dans l'organisation de son travail |   |  |                          |              |

| CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES   | NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER  | PRÉVENTIONS                              | EFFETS SUR LA SANTÉ            | SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ  |                                      |
|---|--|--|--------------------------------|---|--------------------------------------|
|   |  |  |                                | RÉGLEMENTAIRES  | RECOMMANDÉES                         |
| turn over élevé   |  |  |                                |   |                                      |
| contrôle par autocommutateur  |  |  |                                |   |                                      |
| évaluation en centre d'appels   |  |  |                                |   |                                      |
| télétravail  | espace de travail inadapté à l'activité  |  |                                |   |                                      |
|   | confusion vie privée-vie professionnelle   |  |                                |   | recherche d'une souffrance psychique |
|   |  | séparer lieux de vie et lieux de travail |                                |   |                                      |
|   |  |  | souffrance mentale             |   |                                      |
|   |  |  | perturbation de la vie sociale |   |                                      |
|   | ecran de visualisation  |  |                                | réaliser un examen approprié des yeux et de la vue (écran de visualisation)  |                                      |

| CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES | NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER | PRÉVENTIONS  | EFFETS SUR LA SANTÉ  | SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ |   |
|---|---------------------------------------|--|--|--------------------------|---|
|   |                                       |  |  | RÉGLEMENTAIRES           | RECOMMANDÉES  |
|   |                                       |  |  |                          | recherche de pathologies osseuses, articulaires et périarticulaires |
|   |                                       | 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  |  |                          |   |
|   |                                       |  | syndrome de l'oeil sec  |                          |   |
|   |                                       |  | fatigue visuelle   |                          |   |

| CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES | NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER                       | PRÉVENTIONS   | EFFETS SUR LA SANTÉ                            | SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ |              |
|---|---|---|--|--------------------------|--------------|
|   |   |   |  | RÉGLEMENTAIRES           | RECOMMANDÉES |
|   |   |   | RG 57 (attention : liste limitative)           |                          |              |
|   | rythme pouvant générer une perturbation de la vie familiale | séparer lieux de vie et lieux de travail  | trouble de l'humeur [affectif], sans précision |                          |              |
|   | 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                           |  |                          |              |

| CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES | NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER                   | PRÉVENTIONS                                 | EFFETS SUR LA SANTÉ | SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ |              |
|---|---|---|---------------------|--------------------------|--------------|
|   |   |   |                     | RÉGLEMENTAIRES           | RECOMMANDÉES |
|   |   | 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

| CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES | NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER | PRÉVENTIONS | EFFETS SUR LA SANTÉ   | SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ |              |
|---|---------------------------------------|-------------|-----------------------|--------------------------|--------------|
|   |                                       |             |                       | RÉGLEMENTAIRES           | RECOMMANDÉES |
| gérer des opérations promotionnelles              |                                       |             |                       |                          |              |
| gérer une cellule de crise                        |                                       |             |                       |                          |              |
| effectuer une tâche prescrite                     | monotonie                             |             | troubles somatoformes |                          |              |

| CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES  | NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER   | PRÉVENTIONS   | EFFETS SUR LA SANTÉ | SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ |                                       |
|--|---|---|---------------------|--------------------------|---------------------------------------|
|  |   |   |                     | RÉGLEMENTAIRES           | RECOMMANDÉES                          |
|  | faible latitude de decision dans l'organisation de son travail  |   |                     |                          |                                       |
| réceptionner les appels entrants  | humeur des clients generant une charge mentale particuliere  |   |                     |                          | recherche d'une souffrance psychique  |
|  |   |   |                     |                          | recherche d'addictions                |
|  |   |   |                     |                          | recherche d'une prise de psychotropes |
|  |   |   |                     |                          | recherche de troubles du sommeil      |
|  |   | 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       |                     |                          |                                       |

| CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES | NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER   | PRÉVENTIONS                              | EFFETS SUR LA SANTÉ   | SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ |  |
|---|---|--|---|--------------------------|--|
|   |   |  |   | RÉGLEMENTAIRES           | RECOMMANDÉES                               |
|   |   |  | réaction aiguë à un facteur de stress   |                          |  |
|   |   |  | troubles névrotiques, troubles liés à des facteurs de stress et troubles somatoformes |                          |  |
|   | nuisances du téléopérateur  |  |   |                          | établir la fiche de poste du téléopérateur |
|   |   | ordonnance de prévention - téléopérateur |   |                          |  |
|   |   | conseils téléopérateur Covid-19          |   |                          |  |
|   | sollicitation des cordes vocales, forçage de la voix  | organiser des pauses                     | laryngite (aiguë)   |                          |  |
|   |   |  | troubles de la voix   |                          |  |
|   |   |  | effets sur la santé ORL   |                          |  |
| émettre des appels sortants                       | humeur des clients generant une charge mentale particuliere  |  |   |                          | recherche d'une souffrance psychique       |

| CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES | NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER | PRÉVENTIONS   | EFFETS SUR LA SANTÉ   | SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ |                                       |
|---|---------------------------------------|---|---|--------------------------|---------------------------------------|
|   |                                       |   |   | RÉGLEMENTAIRES           | RECOMMANDÉES                          |
|   |                                       |   |   |                          | recherche d'addictions                |
|   |                                       |   |   |                          | recherche d'une prise de psychotropes |
|   |                                       |   |   |                          | recherche de troubles du sommeil      |
|   |                                       | 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       |   |                          |                                       |
|   |                                       |   | réaction aiguë à un facteur de stress   |                          |                                       |
|   |                                       |   | troubles névrotiques, troubles liés à des facteurs de stress et troubles somatoformes |                          |                                       |

| CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES | NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER                | PRÉVENTIONS          | EFFETS SUR LA SANTÉ     | SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ |              |
|---|--|----------------------|-------------------------|--------------------------|--------------|
|   |  |                      |                         | RÉGLEMENTAIRES           | RECOMMANDÉES |
|   | sollicitation des cordes vocales, forçage de la voix | organiser des pauses | laryngite (aiguë)       |                          |              |
|   |  |                      | troubles de la voix     |                          |              |
|   |  |                      | effets sur la santé ORL |                          |              |

## Outils et équipements

| CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES | NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER   | PRÉVENTIONS   | EFFETS SUR LA SANTÉ         | SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ |              |
|---|---|---|-----------------------------|--------------------------|--------------|
|   |   |   |                             | RÉGLEMENTAIRES           | RECOMMANDÉES |
| meuble de bureau                                  |   |   |                             |                          |              |
| téléphone fixe                                    |   |   |                             |                          |              |
| casque d'écoute                                   | niveau sonore du casque   | réglage du casque d'écoute       |                             |                          |              |
|   |   | réduire le bruit dans les bureaux  |                             |                          |              |
|   | incident acoustique  |   | syndrome de choc acoustique |                          |              |

| CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES | NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER  | PRÉVENTIONS   | EFFETS SUR LA SANTÉ  | SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ  |   |
|---|--|---|--|---|---|
|   |  |   |  | RÉGLEMENTAIRES  | RECOMMANDÉES  |
| poste informatique fixe                           | ecran de visualisation  |   |  | réaliser un examen approprié des yeux et de la vue (écran de visualisation)  |   |
|   |  |   |  |   | recherche de pathologies osseuses, articulaires et périarticulaires |
|   |  | 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   |  |   |   |
|   |  |   | syndrome de l'oeil sec  |   |   |

| CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES  | NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER  | PRÉVENTIONS   | EFFETS SUR LA SANTÉ                  | SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ |              |
|--|--|---|--------------------------------------|--------------------------|--------------|
|  |  |   |                                      | RÉGLEMENTAIRES           | RECOMMANDÉES |
|  |  |   | fatigue visuelle                     |                          |              |
|  |  |   | RG 57 (attention : liste limitative) |                          |              |
| classeur argumentaire  |  |   |                                      |                          |              |
| lampe d'appoint  |  |   |                                      |                          |              |
| éclairage artificiel   | lumière artificielle  | choisir des lampes sans risque photobiologique  |                                      |                          |              |
|  |  | concevoir un éclairage adapté  |                                      |                          |              |
|  |  | assurer la maintenance de l'éclairage   |                                      |                          |              |
|  |  |   | fatigue visuelle                     |                          |              |
| documents plastifiés   |  |   |                                      |                          |              |
| logiciel   |  |   |                                      |                          |              |
| téléphone mobile  |  |   |                                      |                          |              |

| CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES | NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER | PRÉVENTIONS | EFFETS SUR LA SANTÉ | SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ |              |
|---|---------------------------------------|-------------|---------------------|--------------------------|--------------|
|   |                                       |             |                     | RÉGLEMENTAIRES           | RECOMMANDÉES |
| bluetooth®  |                                       |             |                     |                          |              |
| webcam  |                                       |             |                     |                          |              |

### Produits, matériaux et publics concernés

| CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES | NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER   | PRÉVENTIONS | EFFETS SUR LA SANTÉ | SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ |                                       |
|---|---|-------------|---------------------|--------------------------|---------------------------------------|
|   |   |             |                     | RÉGLEMENTAIRES           | RECOMMANDÉES                          |
| interlocuteur téléphonique                        | humeur des clients generant une charge mentale particuliere  |             |                     |                          | recherche d'une souffrance psychique  |
|   |   |             |                     |                          | recherche d'addictions                |
|   |   |             |                     |                          | recherche d'une prise de psychotropes |
|   |   |             |                     |                          | recherche de troubles du sommeil      |

| CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES | NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER        | PRÉVENTIONS   | EFFETS SUR LA SANTÉ   | SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ |              |
|---|--|---|---|--------------------------|--------------|
|   |  |   |   | RÉGLEMENTAIRES           | RECOMMANDÉES |
|   |  | 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       |   |                          |              |
|   |  |   | réaction aiguë à un facteur de stress   |                          |              |
|   |  |   | troubles névrotiques, troubles liés à des facteurs de stress et troubles somatoformes |                          |              |
|   | situation entraînant une charge émotionnelle |   |   |                          |              |
|   | agression verbale du public par téléphone    |   | souffrance psychique  |                          |              |

## Tenues de travail

| CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES | NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER | PRÉVENTIONS | EFFETS SUR LA SANTÉ | SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ |              |
|---|---------------------------------------|-------------|---------------------|--------------------------|--------------|
|   |                                       |             |                     | RÉGLEMENTAIRES           | RECOMMANDÉES |
| tenue civile                                      |                                       |             |                     |                          |              |

## EN SAVOIR PLUS

### 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.

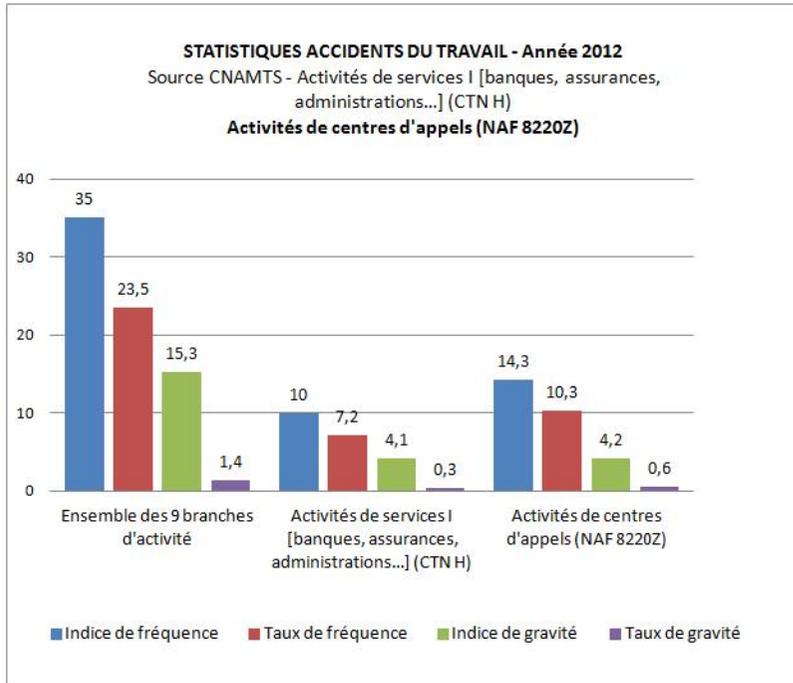
2. Dans ce métier, un certain nombre de situations ou nuisances peuvent après évaluation par l'employeur, poste par poste, être considérées comme des facteurs de risques professionnels cités dans le compte professionnel de prévention (C2P) :

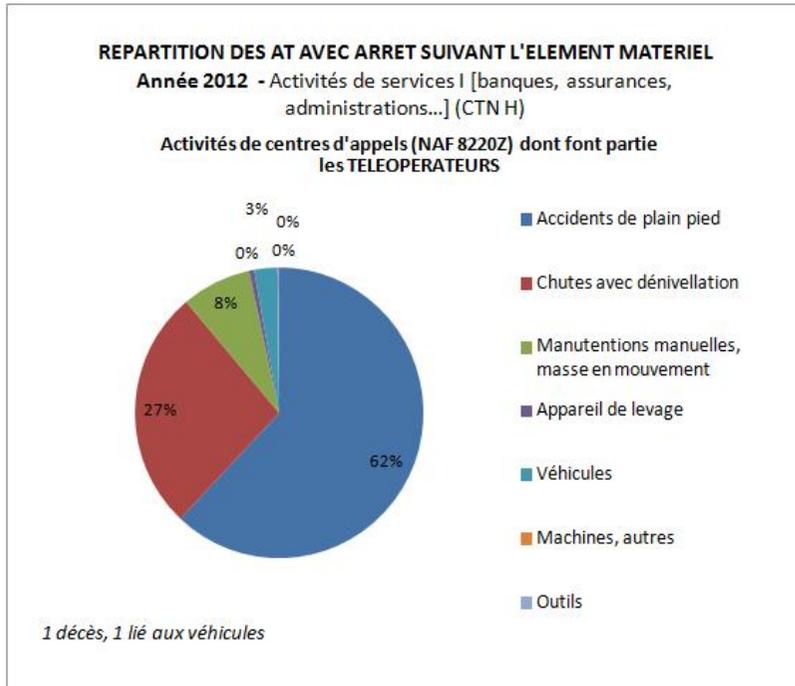
- Activités en milieu hyperbare
- Bruit
- Equipes successives alternantes
- Températures extrêmes
- Travail de nuit
- Travail répétitif

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 :**





## Caractéristiques exceptionnelles

téléphone  
charge psychique  
appel téléphonique

Population jeune, peu de recul de surveillance.  
Veille nécessaire, compte tenu de la charge psychique et de la contrainte phonique.

## Glossaire métier

... Le vocabulaire des centres d'appels téléphoniques est plutôt anglo-saxon...

**Automatic Call Distribution (ACD)** : auto-commutateur téléphonique électronique, il assure les fonctions de routage et distribution automatique des appels entrants vers le premier poste libre.

**Call center** : centres d'appels téléphoniques, structures en réseau à partir desquelles il est possible d'émettre ou de recevoir des appels et accéder à des bases de données permettant de les traiter.

**Customer Relationship Management (CRM)** : ensemble des fonctions de gestion de la relation clientèle (marketing, vente, centres d'appels et help desk).

**Help desk** : centre de support, service d'assistance technique par téléphone.

**Hot line** : centre de dépannage et d'assistance dont les opérateurs sont des spécialistes (médecins, informaticiens...) capables de répondre à des demandes urgentes et/ou complexes (ex. : rapatriement de blessés...).

**Inbound** : appels entrants, c'est-à-dire reçus par les opérateurs.

**Inhouse call center** : centre d'appel internalisé.

**Insourcing** : centre internalisé de personnel du sous-traitant travaillant sur le site de l'entreprise cliente.

**Interactive Voice Response (IVR)** : serveur vocal interactif, éventuellement raccordé à une base de données ; c'est le premier lien téléphonique de l'utilisateur avec le centre de relation client, et permettant de le diriger sur un télé-opérateur.

**Noise Cancelling (NC)** : fonction permettant de réduire les bruits de fond sur les casques des opérateurs.

**Outbond** : appels sortants, c'est-à-dire émis par les opérateurs vers l'extérieur.

**Outsourcing** : externalisation simple du service, le sous-traitant travaillant sur son propre site.

**PABX (Private Automatic Branch Exchange)** : autocommutateur servant à connecter les utilisateurs entre eux ; agit comme le premier filtre entre l'appelant et le centre d'appel.

**Script** : fil conducteur imposé au télé-opérateur lors de l'entretien téléphonique.

**Team leader** : superviseur.

**Voice Mail (VM)** : boîte vocale, répondeur.

**Web call center** : centre d'appels qui utilise l'internet et des micro-caméras (webcam).

**Workflow** : gestion optimisée des flux d'information et de leur suivi.

(Issu de l'ED 108 de l'INRS)

## Conclusions

- 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.

## Règlementation

Conception ergonomique des espaces de travail en bureaux : norme AFNOR NF X 35-102.

Organisation du poste de travail : norme AFNOR NF X 35-121.

Eclairage des lieux de travail : norme AFNOR NF EN 12464-1

Ambiance acoustique : norme AFNOR NF X 35-121.

Ambiance thermique : norme AFNOR NF X 35-121.

Electricité statique : norme AFNOR NF X 35-121.

## Références bibliographiques

Venet T, Thomas A. "Mesure de la fatigue auditive chez les téléopérateurs travaillant avec un casque téléphonique". RST 2017; n°151:63-69.

Centres d'appels téléphoniques. Liaisons Sociales - Bref Social n° 14126; 28 avril 2004 : 5.

Les centres d'appels : une rationalisation de la relation de service. La Lettre du GIPMIS n° 6; septembre 2000.

Le blues des téléacteurs. Entreprises et Carrières n° 512; 18-24 janvier 2000 : 9-12.

Centres d'appels téléphoniques. CFDT. Enquête 2000/2001 FTILAC. Mai 2001.

Centres d'appels et nouveaux modes de travail. L'exemple de France Télécom. Institut des métiers de France Télécom.

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC). Sécurité et Médecine du Travail n° 139; 2ème trimestre 2003.

Confort acoustique dans un centre d'appels. Echo bruit n° 95; mars 2001 : 36-37.

BERARD D. Des relents de taylorisme. Travail et Changement; octobre 2000.

BOSSARD P, SARAZIN B. Centres d'appels. Les nouvelles usines du tertiaire ? Travail et Changement n° 273; Décembre 2001 : 7-16.

CAZEAU G, FEIGEL G, HEYE P, PERRAIS R, POMIANI L.L. Les centres d'appels téléphoniques. Fiche pratique de Sécurité INRS ED 108; 2003.

CHOFFAT P, DESBAZELLE A, EUGENE G. Etude de postes de travail utilisant le couple téléphone-écran dans des services de relation clientèle. Archives des Maladies Professionnelles; 1999; 60; n° 8 : 755-759.

CHOUANNIERE D, BONI S, COLIN R. Conditions de travail et santé dans les centres d'appels téléphoniques. DMT2011; 126:241-259.

DELCROIX M, CHOUANNIERE D, BONI S. Le questionnaire "responsable de plateau", étude "conditions de travail et santé dans les centres d'appels téléphoniques". DMT2011; 127:615-634.

DELMOTTE H. Dossier. Centres d'appels téléphoniques. Les galériens du tertiaire. Travail et Sécurité n° 627; mars 2003 : 26-33.

DESSORS D. Au bout du "fil de la vie". Santé et Travail n° 3; février/mars 1992 : 53-57.

DUHAMEL C. Plates-formes téléphoniques. Des salariés au bout du fil... et du rouleau. Santé et Travail n° 31; avril 2000 : 10-12.

- FERREIRA M Jr, SALDIVA P. H.N. Computer-telephone interactive tasks : predictors of musculoskeletal disorders according to work analysis and worker's perception. Applied Ergonomics;33 (2002) : 147-153.
- GROSJEAN V, RIBERT-VAN DE WEERDT C. Les modes de management dans un call center et leurs conséquences sur le bien-être des opérateurs. NS 234 INRS.2003 : 40 p.
- JOHANSEN A, GAUTHRONET S. Emploi, métiers et conditions de travail sur les plates-formes téléphoniques au sein du secteur financier. Projet Européen ADAPT - Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle.
- LESIEUR Ph. Souffrance, coaching, phoning et contrôle sur les plateaux d'accueil téléphonique. Travailler;1999;n° 3 : 187-191.
- MOST I.G, SCD. Psychosocial elements in the work environment of a large call center operation. Occupational Medicine : State of the Art Reviews;vol. 14;n°1;January-March 1999; Philadelphia, Hanley et Belfus, Inc.
- PLANEAU V, ROBINET D. Evaluation de l'exposition sonore quotidienne des opérateurs de centres d'appels téléphoniques. NS INRS 0231;Février 2003.
- SCZEZNY S, STAHLBERG D. Sexual harassment over the telephone : occupational risk at call centres. Work and Stress;vol. 14;n° 2; avril 2000 : 121-136.
- SUFF P. RAC rescues the call-centre image. Occupational Health Review;November/December 2000 : 19-25
- THARR D. Evaluation of work-related musculoskeletal disorders and job stress among teleservice center representatives. Appl. Occup. Environ. Hyg. 10(10);October 1995 : 812-817.
- TOUMIT J.L. Centres d'appels : comment les équiper ? Cahiers Techniques du Bâtiment n° 224;avril 2002 : 41-50, 52-55.

## ADRESSES UTILES

Pas de fédération professionnelle.

Association française des centres de relation clientèle (AFRC) <http://www.afrc.org/index.shtml>

CESMO Conseil en technologie de l'information <http://www.cesmo@cesmo.org>

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