

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"	éclairage 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 environnant de faible intensité 	effectuer le traitement acoustique des locaux à la conception (plafonds, murs, postes)			
		réduire le bruit de fond			
				effets extra-auditifs du bruit 	

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 		
plateforme interne	éclairage 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 environnant de faible intensité 	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 		




CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER	PRÉVENTIONS	EFFETS SUR LA SANTÉ	SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ	
				RÉGLEMENTAIRES	RECOMMANDÉES
bureau collectif 	éclairage 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 environnant de faible intensité 	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 		
plateau ouvert	éclairage 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		
	éclairage 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 environnant de faible intensité 	effectuer le traitement acoustique des locaux à la conception (plafonds, murs, postes)			

CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER	PRÉVENTIONS	EFFETS SUR LA SANTÉ	SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ	
				RÉGLEMENTAIRES	RECOMMANDÉES
		réduire le bruit de fond			
			effets extra-auditifs du bruit 		
			effets extra-auditifs du bruit 		
bureau disposé en nid d'abeille 	espace de travail sousdimensionné	optimiser le rangement	lésion traumatique liée à une chute de plain-pied résultant de glissade, faux pas et trébuchement		
	éclairage 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 environnant de faible intensité 	effectuer le traitement acoustique des locaux à la conception (plafonds, murs, postes)			



CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER	PRÉVENTIONS	EFFETS SUR LA SANTÉ	SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ	
				RÉGLEMENTAIRES	RECOMMANDÉES
		réduire le bruit de fond			
			effets extra-auditifs du bruit 		
			effets extra-auditifs du bruit 		
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




CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER	PRÉVENTIONS	EFFETS SUR LA SANTÉ	SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ	
				RÉGLEMENTAIRES	RECOMMANDÉES
					recherche de troubles du sommeil
					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 		

CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES	NUISANCES ET CONTRAINTES À RECHERCHER	PRÉVENTIONS	EFFETS SUR LA SANTÉ	SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ	
				RÉGLEMENTAIRES	RECOMMANDÉES
			troubles de la vigilance 		
			facteur accidentogène		
			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		
	écran 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 décision dans l'organisation de son travail				
réceptionner les appels entrants 	humeur des clients générant une charge mentale particulière 				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 générant une charge mentale particulière 				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	écran 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	éclairage artificiel 	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 générant une charge mentale particulière 				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.

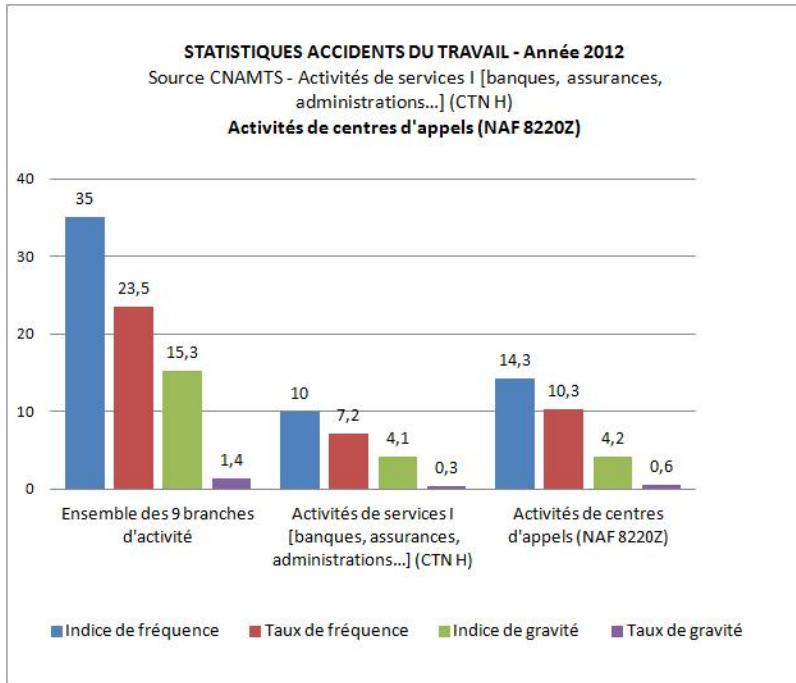
2. Dans ce métier, un certain nombre de situations ou nuisances peuvent après évaluation par l'employeur, poste par poste, être considérées comme des facteurs de risques professionnels cités dans le compte professionnel de prévention (C2P) :

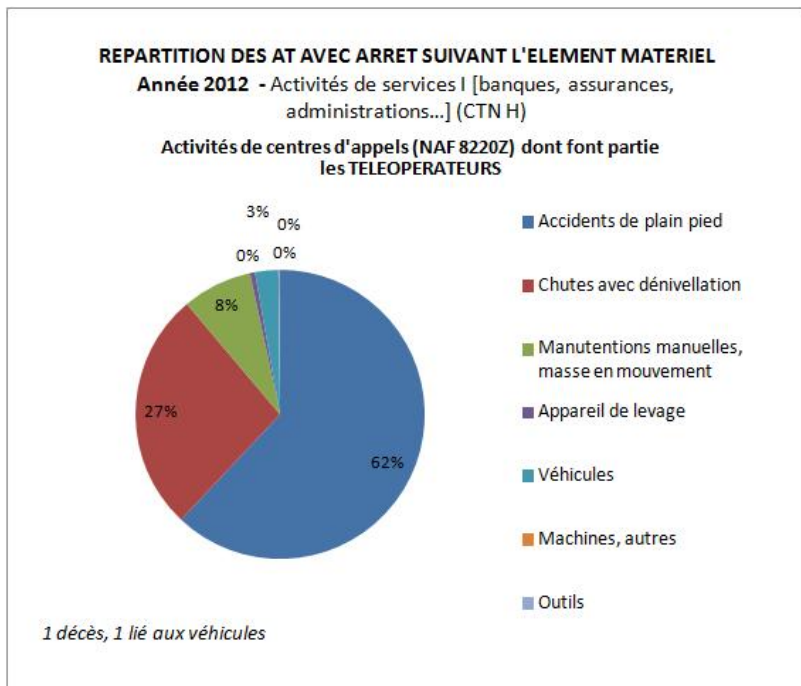
- Activités en milieu hyperbare
- Bruit
- Equipes successives alternantes
- Températures extrêmes
- Travail de nuit
- Travail répétitif

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 contrantes 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 "resposable 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 (AFCR) <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>