|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |
| --- | --- |
| NOM Prénom : |  |
| POSTE OCCUPE : |  |
| DATE D'EMBAUCHE : | \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_ |
| ENTREPRISE : |  |
| TYPE DE CONTRAT : |  |
| TEMPS DE TRAVAIL/SEMAINE : |  |

 |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
| FICHE RENSEIGNEE PAR : |  |
| FICHE ETABLIE LE : | \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_ |
|  |  |
|  |  |

 |

## Lieux de travail

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Caractéristiques des lieux de travail** | **Commentaires** | **Points particuliers à rechercher** |
| centre d'appels dit "externalisés" |  | inadaptation des locaux, états des sols (glissants, encombrés, sur plusieurs niveaux…), éclairage inadapté, chauffage |
| plateforme interne |  |  |
| bureau collectif |  | climatisation du local, eclairage localement insuffisant, bruit de fond |
| plateau ouvert |  | eclairage localement insuffisant, autre ambiance thermique en general |
| bureau disposé en nid d'abeille |  | climatisation du local, espace de travail sousdimensionné |
| salle de formation |  |  |
| salle de repos |  |  |
| autres : |  |  |

## **Organisation du travail**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Caractéristiques de l'organisation** | **Commentaires** | **Points particuliers à rechercher** |
| horaires de travail : à préciser |  |  |
| matérialisation visuelle des appels en attente |  | travail sous contrainte de temps imposee |
| travail posté |  | travail poste 3x8, 5x8, 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 |
| travail le week-end |  | horaire generant une perturbation de la vie sociale, nuisances liées au travail les dimanches et jours fériés |
| repos < 48 H consécutives |  | repos hebdomadaire regulierement inferieur a 48 h |
| contrôle informatisé du travail |  |  |
| mode opératoire du téléopérateur |  | travail sous contrainte de temps imposee, 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, ecran de visualisation, rythme pouvant générer une perturbation de la vie familiale, nuisances liées aux moyens alloués en terme d'équipements, disponibilité de la hiérarchie vécue comme insuffisante, nuisances liées au contrôle informatisé du travail, nuisances du télétravail |
| autres : |  |  |

## **Tâches**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Caractéristiques des tâches** | **Commentaires** | **Points particuliers à rechercher** |
| 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, nuisances du téléopérateur, sollicitation des cordes vocales, forçage de la voix |
| émettre des appels sortants |  | humeur des clients generant une charge mentale particuliere, sollicitation des cordes vocales, forçage de la voix |
| autres : |  |  |

## **Outils et équipements**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Caractéristiques des outils et équipements** | **Commentaires** | **Points particuliers à rechercher** |
| mobilier de bureau |  |  |
| téléphone fixe |  |  |
| casque d'écoute |  | niveau sonore du casque, incident acoustique |
| poste informatique fixe |  | ecran de visualisation |
| classeur argumentaire |  |  |
| lampe d'appoint |  |  |
| éclairage artificiel |  | lumiere artificielle |
| documents plastifiés |  |  |
| logiciel |  |  |
| téléphone mobile |  |  |
| bluetooth® |  |  |
| webcam |  |  |
| autres : |  |  |

## **Produits, matériaux et publics concernés**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Caractéristiques des produits utilisés ou des publics concernés** | **Commentaires** | **Points particuliers à rechercher** |
| interlocuteur téléphonique |  | humeur des clients generant une charge mentale particuliere, situation entraînant une charge émotionnelle, agression verbale du public par téléphone |
| autres : |  |  |

##  **Tenue de travail**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Caractéristiques des tenues de travail** | **Commentaires** | **Points particuliers à rechercher** |
| tenue civile |  |  |
| autres : |  |  |

|  |
| --- |
| SYNTHESE : |
| INFORMATIONS DONNEES /DOCUMENTS REMIS |

*Fiche d'entretien professionnel générée le 28/03/2024 issue de la FMP Téléopérateur, consultable sur le site :*

[*https://www.fmppresanse.fr*](https://www.fmppresanse.fr/)