

Fiche résumée : TÉLÉOPÉRATEUR

MÉTIER APPARENTÉS

Téléprospecteur – Téléconseiller – Téléacteur – Conseiller téléphonique – Télévendeur – Téléopérateur – Télénégociateur – Télénquêteur – Hotliner – Chargé de clientèle

CODES

CITP 88 : 9113 PCS 2003 : 555 a ROME1999 : 14 231

DESCRIPTIF

Le téléopérateur

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

CARACTÉRISTIQUES MÉDICO-PROFESSIONNELLES



Lieux de travail

> Caractéristiques (nuisances possibles)

- **centre d'appels dit "externalisé", plateforme** interne, bureau **collectif, plateau ouvert**, bureau disposé en **nid d'abeille** (climatisation dans les bureaux, éclairage localement insuffisant ou éblouissant, bruit de fond, exigüité du poste)
- salle de formation
- salle de repos

> Nuisances (préventions)

- exigüité du poste
- **éclairage localement insuffisant ou éblouissant** (concevoir un éclairage adapté, remplacer les ampoules usagées, installer des luminaires avec grille de défilement)
- **bruit de fond** (effectuer le traitement acoustique des locaux à la conception (plafonds, murs, postes), réduire le bruit de fond)
- **climatisation dans les bureaux** (effectuer la maintenance de la climatisation)

> Effets sur la santé

- fatigue visuelle, conjonctivite
- inconfort thermique, fatigue transitoire liés à la chaleur
- affections aiguës des voies respiratoires supérieures
- effets extra-auditifs du bruit



Organisation du travail

> Caractéristiques (nuisances possibles)

- **horaire variable**, travail posté 3x8 et plus, travail le week-end et jours fériés (horaire générant une perturbation de la vie sociale et familiale)
- **repos < 48 H consécutives** (repos non compensateur)
- **mode opératoire imposé** (faible autonomie, contrainte de temps)
- **contact avec le public** (humeur des clients entraînant une charge mentale, contrainte relationnelle)
- **matérialisation visuelle des appels en attente** (contrainte de temps)
-

contrôle informatisé du travail pour évaluation, contrôle par autocommutateur (délais et objectifs induisant une charge mentale particulière)

- **turn over** élevé (faible collectif de travail)

> Nuisances (préventions)

- **contrainte de temps** (planifier le travail et respecter les pauses)
- **horaire de travail générant une perturbation de la vie sociale et familiale** (limiter les organisations en horaires atypiques, informer sur la chronobiologie, informer l'employeur, respecter les temps de repos)
- **repos non compensateur** (privilégier les horaires favorisant la récupération)
- **faible autonomie, objectifs à respecter générant une charge mentale particulière** (renforcer l'autonomie en formant l'opérateur à sa tâche)
- **contrainte relationnelle, humeur des clients entraînant une charge mentale** (faciliter la communication, former à la CAT face à des personnes différentes, à des personnalités difficiles, à une personne agressive)

> Effets sur la santé

- troubles névrotiques, troubles liés à des facteurs de stress et troubles somatoformes
- syndromes comportementaux associés à des perturbations physiologiques et à des facteurs physiques
- fatigue et troubles de la vigilance
- maladies endocriniennes, nutritionnelles et métaboliques, hypertension secondaires



Tâches

> Caractéristiques (nuisances possibles)

- gérer les **opérations promotionnelles, recevoir** des appels entrants, **émettre** des appels sortants (humeur des clients générant une charge mentale particulière)
- gérer les appels d'**assistance** (surcharge cognitive)
- gérer des **cellules de crise** (charge émotionnelle)
- effectuer les tâches prescrites avec le respect d'un **script** (faible autonomie et dépersonnalisation)

> Nuisances (préventions)

- **humeur des clients générant une charge mentale particulière** (former à la CAT face à des personnes différentes, à des personnalités difficiles, à une personne agressive)
- **surcharge cognitive liée à l'utilisation des NTIC**
- **faible autonomie, dépersonnalisation**

> Effets sur la santé

- réaction aiguë à un facteur de stress
- troubles névrotiques, troubles liés à des facteurs de stress et troubles somatoformes



Outils et équipements

> Caractéristiques (nuisances possibles)

- **voix** (utilisation quasi-permanente de la voix)
- **téléphone** multi-touches, casque d'écoute, **téléphone mobile** (niveau sonore du casque)
- **poste informatique**, logiciels, bluetooth, webcam (travail sur écran (SMR))
- mobilier de bureau, classeur argumentaire, documents plastifiés
- éclairage artificiel, lampe d'appoint (lumière artificielle, éblouissement)

> Nuisances (préventions)

- **utilisation quasi-permanente de la voix** (réduire le bruit, organiser des pauses)
- **niveau sonore du casque** (régler le casque d'écoute, réduire le bruit dans les bureaux)
- **lumière artificielle** (concevoir un éclairage adapté, assurer la maintenance de l'éclairage)
- **travail sur écran** (installer ergonomiquement un poste de travail avec écran qui soit spacieux, choisir un siège ergonomique, choisir des logiciels ergonomiques, alterner les tâches)

> Effets sur la santé

- troubles de la voix, laryngite
- syndrome de l'oeil sec, fatigue visuelle, éblouissement

- troubles musculosquelettiques des membres RG 57 (attention : liste limitative)



Produits, matériaux et publics concernés

> **Caractéristiques** (nuisances possibles)

- **interlocuteur téléphonique** (humeur des clients générant une charge mentale particulière, une charge émotionnelle, agression verbale du public par téléphone)

> **Nuisances** (préventions)

- **humeur des clients générant une charge mentale particulière, une charge émotionnelle** (former à la CAT face à des personnes différentes, à des personnalités difficiles, à une personne agressive)
- **agression verbale du public par téléphone**

> **Effets sur la santé**

- souffrance psychique, réaction aiguë à un facteur de stress
- troubles névrotiques, troubles liés à des facteurs de stress et troubles somatoformes



Tenue de travail

Tenue personnelle souvent portée

● **SANTE ET TRAVAIL**

Population jeune, peu de recul de surveillance.

Veille nécessaire, compte tenu de la charge psychique et de la contrainte phonique.

Dans ce métier, un certain nombre de situations ou nuisances peuvent après évaluation, poste par poste, être considérées comme des facteurs de **pénibilité** : **Equipes successives alternantes, Travail de nuit, Travail répétitif**

Les différents tableaux de maladies professionnelles pouvant être concernés dans cette profession sont : 57

● **CONCLUSION**

- Métier du tertiaire, auquel s'appliquent parfois des règles de productivité et des cadences propres à la production.
- Pour des raisons de coût d'exploitation, de nombreux call centers sont délocalisés en province et surtout à l'étranger.

Fiche résumée du 26/07/2011 issue de la **FMP Téléopérateur** consultable sur <http://www.fmpcisme.org>