

# Maladies Professionnelles Indemnisables

**Tableau RG 57 bis :**  
Geste et posture du travail.

**Tableau RG 66 bis :**  
Pneumopathies d'hypersensibilité



Membres de l'APST



UNE PROFESSION

## Opérateur en centre d'appels téléphoniques

www.forcemotrice.com, 02 38 56 98 00 • RCS 410 202 626

- télé-opérateur
- télé-conseiller
- télé-enquêteur
- télé-prospecteur
- télé-gestionnaire
- «hot liner»
- chargé de clientèle...

Cachet du médecin diffuseur et adresse

Date de mise à jour : 01/03/2013

# Ce que vous risquez

- ⇒ Pathologies liées au stress
  - Troubles du sommeil, irritabilité, anxiété, syndrome dépressif
  - Troubles digestifs, douleurs musculaires
- ⇒ Fatigue auditive ou traumatisme sonore
- ⇒ Fatigue oculaire
- ⇒ Variation de poids
- ⇒ Troubles musculo-squelettiques
- ⇒ Problèmes circulatoires
- ⇒ Atteinte de la voix



# Dans quelles situations de travail

- ⇒ Travail sous pression
  - Horaires de travail irréguliers et non choisis
  - Interlocuteur difficile
  - Rigidité de l'outil informatique → réponse inadaptée
  - Imprévisibilité des appels
  - Rendement ou tenue d'objectifs
  - Script imposé
- ⇒ Niveau sonore de l'environnement élevé (supérieur à 55 dB(A)) obligeant à augmenter le volume de réception du casque
- ⇒ Dysfonctionnement brutal de l'appareil téléphonique
- ⇒ Obligation permanente de converser, parfois à voix forcée
- ⇒ Mauvaise ergonomie du poste de travail sur écran
- ⇒ Travail assis, sédentarité

# Comment prévenir le risque

- ⇒ Aménager l'espace de travail en respectant les normes et les recommandations concernant
  - Les dimensions
  - L'éclairage
  - L'ambiance acoustique (niveau sonore du plateau inférieur à 55 dB(A))
  - L'ambiance thermique (température 21°C ± 2)
- ⇒ Aménager le poste de travail
  - Opérateur confortablement installé face à l'écran
  - Siège réglable à roulettes sans accoudoirs
  - Repose pieds
  - **Casque personnel** avec retour au niveau sonore minimum après chaque appel
- ⇒ Veiller à l'organisation du travail (amplitude horaire, pauses, formations, convivialité des logiciels, encadrement, modalités de contrôle)
- ⇒ Porter si besoin une correction visuelle adaptée
- ⇒ Pour votre confort, respecter ces conseils
  - Veiller à ne pas élever la voix
  - Eviter de croiser les jambes
  - Avoir une alimentation équilibrée respectant des horaires de repas réguliers
  - Faire quelques exercices pendant la pause (étirements, marche)
  - Avoir une activité physique régulière