

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