

LES CONDITIONS DE TRAVAIL DES TÉLÉACTEURS

Les observations cliniques réalisées par les médecins du travail révèlent que les salariés des centres de relation client souffrent d'affections dues aux gestes répétitifs, au stress, à la fatigue, aux postures de travail. Il est donc nécessaire d'organiser le travail de manière à limiter ce nombre d'affections et mettre en place des mesures de prévention.

I L'aménagement du lieu de travail

L'activité des téléopérateurs s'exerce souvent dans un espace de travail collectif (*open space*). Or, les niveaux sonores sont jugés trop élevés dans un quart des centres (bruit ambiant, conversations des autres collègues, bruit des ordinateurs, conversations téléphoniques) et l'aménagement des locaux est souvent un facteur aggravant.

Pour limiter le niveau sonore, les postes de travail peuvent être séparés par des cloisons acoustiques. Il est également souhaitable de privilégier, dans la mesure du possible, la mise en place de plusieurs îlots isolés, avec un espacement suffisant entre les différents postes de travail.

II L'ergonomie des équipements

La position statique assise prolongée, au téléphone et sur ordinateur, peut également entraîner des pathologies (troubles musculo-squelettiques, problèmes de dos...). Les moyens de prévention mis en place par le management peuvent concerner l'ergonomie des sièges réglables, du clavier, du poste de travail, mais aussi de l'écran (écran orientable en hauteur et latéralement, lumière antireflet...) et des logiciels (taille de police, choix des couleurs).

L'utilisation de casques adaptés, une formation à l'utilisation des postes téléphoniques et au réglage du volume sonore peuvent également prévenir le risque de pathologies auditives.

III L'écoute et l'enregistrement des appels sur le lieu de travail

Les dispositifs d'écoute et d'enregistrement des conversations téléphoniques sur le lieu de travail peuvent être installés à partir des logiciels de *phoning* de façon à ce que le manager puisse suivre et conseiller les membres de son équipe.

Les documents d'analyse et les informations collectées doivent l'être dans un contexte bien précis (identification du salarié et de l'évaluateur, évaluation professionnelle de l'employé).

La mise en place de ces enregistrements doit respecter certaines règles :

Respect de la vie privée	L'employeur doit mettre à disposition des salariés des lignes téléphoniques non reliées au système d'enregistrement, ou un dispositif technique leur permettant de couper l'enregistrement pour les appels personnels. Il en va de même pour les appels passés par les représentants du personnel dans le cadre de l'exercice de leurs mandats.
Accès aux enregistrements exclusivement à des fins de formation	Seules les personnes habilitées pourront accéder aux données des enregistrements, uniquement pour des fins de formation.

IV Le niveau de satisfaction des salariés

Le niveau de satisfaction et de bien-être des salariés a un impact déterminant sur la qualité de service et sur les performances de l'équipe. On peut le déterminer par des enquêtes de satisfaction garantissant l'anonymat. Les résultats de ces enquêtes doivent être confrontés à des indicateurs comme le taux d'absentéisme ou de *turn-over* ou encore le taux d'arrêt maladie, qui reflètent aussi la satisfaction et la santé des téléacteurs. Des taux élevés d'absentéisme ou de *turn-over* sont des signes de démotivation des salariés.