

Professions et lieux de travail

Centres d'appels

Sur cette page

[En quoi consiste le travail de préposé dans un centre d'appels?](#)

[Quels sont les principaux risques pour la santé et la sécurité d'un préposé dans un centre d'appels?](#)

[Quelles sont les mesures préventives prises dans les centres d'appels et pour leurs préposés?](#)

[Quelles sont les méthodes de travail sécuritaires à connaître?](#)

En quoi consiste le travail de préposé dans un centre d'appels?

Les centres d'appels sont habituellement utilisés dans des industries comme les services bancaires et financiers, les services routiers et publics, et les services de voyage, de télécommunications et de ventes. La principale fonction est d'offrir un service à la clientèle par téléphone ou ordinateur.

Les tâches générales effectuées par un préposé dans un centre d'appels peuvent comprendre les suivantes :

- Fournir par téléphone un soutien et de l'information sur les produits aux clients.
- Répondre aux demandes par téléphone et par voie électronique.
- Régler les plaintes des clients.
- Désamorcer les comportements agressifs ou régler d'autres problèmes lorsqu'un client n'est pas satisfait.

Quels sont les principaux risques pour la santé et la sécurité d'un préposé dans un centre d'appels?

Les tâches du préposé dans un centre d'appels comportent plusieurs risques pour la santé et la sécurité, dont les suivants :

Risques biologiques

- Propager des infections si les postes de travail sont situés près les uns des autres ou si les bureaux et l'équipement sont partagés sans nettoyage entre les utilisations.

Risques chimiques

- Être exposé à des produits de nettoyage, à l'encre de photocopieurs et à d'autres produits.

Risques ergonomiques

- Rester en [position assise](#) pendant de longues heures.
- Subir des blessures à cause de [mouvements répétitifs](#).
- Composer avec un [éclairage](#) inadéquat (éblouissement, faible luminosité, etc.) susceptible d'obliger le préposé à adopter des postures inconfortables.
- [Travailler dans un petit espace](#)

Risques physiques

- Travailler dans un milieu où l'[air ambiant](#) est de mauvaise qualité.
- Être exposé à des bruits acoustiques ou à un incident acoustique en raison d'un casque d'écoute (p. ex. grésillements, sifflements, sons aigus, réactions acoustiques ou récepteurs téléphoniques frappés ou échappés).
- Être exposé à différentes [températures](#) (stress lié à la chaleur et au froid).

Risques psychosociaux

- Être exposé à des menaces de [violence](#), à du harcèlement ou à de la violence verbale.
- Subir un [stress](#) au travail en raison d'objectifs de rendement, d'incitatifs pécuniaires pour une production accrue, de quotas, de cibles ou de demandes de clients.

Risques pour la sécurité

- [Glisser, trébucher et tomber](#) .
- Composer avec des dangers [électriques](#).
- Composer avec des dangers d'[incendie](#).

Autres

- Le préposé d'un centre d'appels peut ressentir une fatigue vocale parce qu'il est amené à parler beaucoup (p. ex. aphonie totale ou intermittente, changements du ton et réduction du volume de la voix, raclement constant de la gorge, sécheresse de la gorge, mucosités excessives, sensation d'obstruction ou de douleur dans la gorge, effort accru pour parler, difficulté à avaler et essoufflement).

Quelles sont les mesures préventives prises dans les centres d'appels et pour leurs préposés?

Risques biologiques

- Espacer les postes de travail au besoin.
- [Nettoyer et désinfecter](#) les postes de travail et l'équipement entre les utilisations.
- Nettoyer et désinfecter les surfaces fréquemment touchées comme les poignées de porte, les poignées, les photocopieuses et les bouilloires, etc.
- Imposer un [lavage des mains](#) régulier.

Risques chimiques

- Savoir comment travailler en toute sécurité avec les produits utilisés près de soi, y compris toute formation requise par le Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail ([SIMDUT](#)).

Risques ergonomiques

- Utiliser du mobilier et de l'équipement réglables et donner une formation à ce chapitre. Envisager de fournir des postes de travail permettant aux employés d'alterner entre différentes positions (y compris [assis et debout](#)).
- Prévoir des pauses et suffisamment de temps entre les appels pour mettre à jour les dossiers des clients, le cas échéant.
- Utiliser des casques d'écoute afin d'éviter de coincer le récepteur téléphonique entre la tête et l'épaule.
- Fournir des logiciels conviviaux.
- Fournir un éclairage adapté à la nature du travail et au lieu de travail.
- Fournir suffisamment d'espace au poste de travail pour l'équipement nécessaire et certains effets personnels ou une certaine intimité au besoin.

Risques physiques

- S'assurer que le système de ventilation est bien entretenu et adapté au nombre d'employés présents.
- Contrôler les [niveaux de bruits](#), en réduisant au minimum les bruits de fond et en utilisant des matériaux antibruit, etc.
- Examiner l'équipement qui peut aider à réduire les chocs acoustiques.
- Maintenir l'équipement en bon état.

Risques psychosociaux

- Connaître les politiques de l'organisation en matière de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail et la façon de signaler les incidents à ce chapitre.
- Savoir reconnaître les signes précurseurs de [violence](#) en milieu de travail.
- Régler les problèmes qui contribuent au stress.

Risques pour la sécurité

- Signaler tout ce qui pourrait causer des glissades, des trébuchements et des chutes, p. ex. un déversement, un tapis déchiré.
- Suivre les mesures de sécurité en matière d'incendie et d'électricité.

Autres

- Fournir un accès à de l'eau potable pour atténuer les tensions vocales.

Quelles sont les méthodes de travail sécuritaires à connaître?

Les préposés de centres d'appels doivent envisager les méthodes de travail sécuritaires suivantes :

- Adopter de bonnes techniques de [lavage des mains](#).
- Connaître le SIMDUT et les fiches de données de sécurité (FDS). Suivre les recommandations présentées dans les FDS lorsqu'il faut travailler avec les produits visés par des fiches.
- Suivre les règles de sécurité de l'organisation.
- Connaître la procédure de [signalement des dangers](#) dans le milieu de travail.
- Respecter de bonnes procédures de [tenue des locaux au travail](#).

Date de la première publication de la fiche d'information : 2021-03-11

Date de la dernière modification de la fiche d'information : 2021-03-11

Avertissement

Bien que le CCHST s'efforce d'assurer l'exactitude, la mise à jour et l'exhaustivité de l'information, il ne peut garantir, déclarer ou promettre que les renseignements fournis sont valables, exacts ou à jour. Le CCHST ne saurait être tenu responsable d'une perte ou d'une revendication quelconque pouvant découler directement ou indirectement de l'utilisation de cette information.