



# ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

## conditions de travail

Question écrite n° 8255

### Texte de la question

Mme Marie Récalde interroge M. le ministre du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social sur les conditions de travail dans les centres d'appels téléphoniques. On constate une détérioration des conditions de travail au sein des centres d'appels qu'ils soient intégrés ou externalisés. Cette activité est règlementée par le décret de 1991 sur la prévention des risques liés au travail sur des équipements comportant des écrans de visualisation au regard de la pénibilité des tâches effectuées et des conséquences sur la santé des travailleurs. Cette réglementation a été édictée pour protéger les opérateurs liés à un nouvel équipement. Aujourd'hui, le travail de téléopérateur a évolué et est devenu un métier à part entière qui représente 250 000 emplois. Elle lui demande si le Gouvernement envisage une réglementation spécifique liée à l'activité des centres d'appels téléphoniques afin d'améliorer les conditions de travail des téléopérateurs.

### Texte de la réponse

Depuis la recodification du code du travail achevée en 2008, le travail sur écrans de visualisation est régi par les articles R. 4542-1 et suivants du code du travail qui transcrivent le décret de 1991 et adaptent la réglementation aux conditions actuelles de travail, en prévoyant notamment des mesures de prévention en termes de pauses et d'ergonomie. En plus de ces dispositions spécifiques, la réglementation concernant la prévention de la pénibilité est appliquée dans ce secteur dès lors que l'employeur juge que ses salariés sont exposés à un ou des facteurs de pénibilité énumérés à l'article D. 4121-5 du code du travail. Dans ce cas, l'employeur doit mettre en oeuvre la fiche de prévention des expositions prévue à l'article L.4121-3-1 du code du travail pour tous les salariés exposés. Cette fiche a pour objet de retracer les conditions ordinaires d'exposition et les mesures de prévention individuelles et collectives mises en place. En outre, si ce sont plus de 50 % des salariés de l'entreprise qui sont exposés, un accord ou un plan d'action en faveur de la prévention de la pénibilité doit être élaboré, en application des articles L.138-30 et L.138-31 du code de la sécurité sociale. La bonne application de ces réglementations permet d'améliorer les conditions de travail des téléopérateurs, aussi n'est-il pas envisagé de prendre une réglementation spécifique liée aux conditions de travail dans les centres d'appels téléphoniques.

### Données clés

**Auteur :** [Mme Marie Récalde](#)

**Circonscription :** Gironde (6<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 8255

**Rubrique :** Travail

**Ministère interrogé :** Travail, emploi, formation professionnelle et dialogue social

**Ministère attributaire :** Travail, emploi, formation professionnelle et dialogue social

### Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [23 octobre 2012](#), page 5901

**Réponse publiée au JO le :** [3 septembre 2013](#), page 9326