



# CONDITIONS DE TRAVAIL DES TÉLÉACTEURS : LES POINTS CLÉS

## Un Environnement de Travail Adapté

- Limiter le bruit (espaces séparés, cloisons acoustiques).
- Texte concis : Privilégier un espace suffisant entre les postes.

## Des Équipements Ergonomiques pour Prévenir les Risques

- Prévenir les TMS (troubles musculo-squelettiques).
- Écrans orientables, claviers adaptés, lumières antireflet.
- Casques adaptés, formation à l'utilisation.

## Satisfaction des Salariés : Un Indicateur Clé

- Impact déterminant sur la qualité du service et les performances.
- Mesure via des enquêtes anonymes.
- Indicateurs clés : taux d'absentéisme, turn-over, arrêts maladie.

## Écoute et Enregistrement : Un Cadre Strict

- Outils d'écoute et d'enregistrement pour le suivi et le conseil.
- **Règles à respecter :**
  - Respect de la vie privée (👤🔒) : Pas d'enregistrement sans information et justification.
  - Accès aux enregistrements (🔑💡) : Seules les personnes habilitées.