

Article 33

## Centraux téléphoniques

<sup>1</sup> Est applicable aux centraux téléphoniques et aux travailleurs qu'ils occupent l'art. 4 pour toute la nuit et tout le dimanche ainsi que pour le travail continu.

<sup>2</sup> L'al. 1 n'est pas applicable aux travailleurs qui, en sus de la prestation de services exclusivement téléphoniques, fournissent des prestations commerciales telles que télémarketing ou télévente de marchandises ou de prestations.

<sup>3</sup> Sont réputées centraux téléphoniques les entreprises dont l'activité consiste à fournir des renseignements ou à recevoir et à transmettre des appels ou des ordres à partir d'un central.

### Champ d'application (Alinéa 3)

Entrent dans la catégorie des centraux téléphoniques les entreprises dont les services consistent à fournir des renseignements téléphoniques ou à recevoir et à transférer des appels ou des ordres. Il s'agit notamment des centraux d'alarme en cas d'accident, des centraux d'appel pour l'intervention de services de dépannage ou d'aide en cas d'urgence, des centraux d'appel de taxis, des centraux d'appel d'urgence en cas de perte de cartes de crédit et des centraux de transfert d'appels pour la clientèle.

Les dispositions spéciales ne s'appliquent pas aux entreprises telles que maisons d'expédition, centres d'appel et compagnies d'assurances, dont les produits ou services sont disponibles sur appel téléphonique, ou qui reçoivent des commandes de marchandises ou de prestations pour leur propre compte ou pour le compte de tiers (télémarketing).

### Dispositions spéciales applicables en l'espèce (Alinéas 1 et 2)

#### Article 4

Les centraux téléphoniques peuvent, sans devoir solliciter de permis officiel, procéder sans restriction au travail de nuit et du dimanche ainsi qu'au travail continu. Ils sont néanmoins tenus d'observer l'intégralité des autres dispositions légales concernant le travail de nuit ou du dimanche et le travail continu. Par ailleurs, l'exemption de l'obligation de solliciter un permis ne s'applique pas aux activités purement commerciales des services téléphoniques, telles que le télémarketing et la vente de marchandises ou de prestations (cf. commentaire de l'art. 4).