



Monsieur le directeur,

En ma qualité de secrétaire du CHSCT ,j'ai plusieurs demandes à vous soumettre suite à notre dernière réunion du 3 octobre.

D'abord, je souhaite connaître quels seront les modèles de casques qui seront achetés en 2019 à la DIS ainsi que les modèles de limiteurs qui seront financés par le CHSCT. Effectivement, un inventaire complet des casques et limiteurs/protecteurs utilisés dans notre direction nous permettra de communiquer avec la plus grande transparence auprès de nos collègues. Cette transparence limitera l'inquiétude des personnels sur les sujets de téléphonie et d'incidents acoustiques. De même , Solidaires souhaite la mise en place rapide d'une formation au matériel (recommandation conforme à la note SRH3B en bas de page 3).

Une formation sur les réglages sonores du casque est une action de prévention efficace et très simple à mettre en œuvre.

Ensuite, je désire savoir s'il est possible d'avoir communication des échanges qui ont eu lieu entre la DIS et Monsieur Trompette de l'INRS.

En effet, les réglages et le choix de nos matériels sont conditionnés par la définition de la mesure de la valeur d'exposition (norme 2003/10/CE /80DBA sur 8H).

Cette notion de 8 h à 80DBA doit -elle s'entendre de 8 h de temps de travail, de 8 h de logging en mode disponible ou encore comme 8h en temps de communication effective sous le casque ?

De même, toujours dans une démarche de clarté et de prévention des RPS, il me semble utile dans le contexte de la mise en place du PUV depuis le 01/10/18 que les agents disposent d'une note cadre sur l'organisation du service.

Assurément, communiquer sur les changements organisationnels est une mesure importante de prévention sur les RPS.

Concernant les incidents acoustiques , vous avez mentionné que si un incident intervient en soirée ou le samedi , l'agent doit adopter la même conduite (arrêt immédiat de la communication , alerte des chefs de service , visite immédiate chez un professionnel de santé etc) qu'en période ordinaire. Toutefois , l'application de ces mesures peut engendrer des difficultés d'applications dans périodes d'astreintes où les effectifs sont très restreints.

Le rôle du cadre A de permanence mérite d'être clarifié (accompagnement de la personne qui a subi l'incident).

De même l'agent victime de l'incident peut-il quitter immédiatement le service pour recevoir un examen médical ?

Nous souhaiterions que le mode opératoire en cas d'incident soit rappelé à l'ensemble des personnels.

Enfin, lors des questions diverses du CHSCT du 03/10, à la question sur les éventuelles restrictions du droit à congés en janvier /février 2019, vous nous avez informé que le service ne sera pas impacté. Pouvez-vous nous confirmer qu'aucune restriction ne sera apportée à la prise de congés /absences des agents même en dehors des périodes de vacances scolaires ?

Je vous remercie par avance de vos réponses à l'attention de l'ensemble des membres du CHSCT.

Je vous prie d'agréer, Monsieur l'Administrateur Général des Finances Publiques, l'expression de mes salutations respectueuses.

Réponse du Directeur :

Votre courriel a retenu toute mon attention.

Voici les éléments de réponse que je peux vous apporter en retour.

Commandes de casques

Conformément au souhait du CHSCT, elles seront passées sur la DGF et, comme je l'ai indiqué, nous tenons compte des souhaits exprimés par les agents, ce qui n'a pas été contredit en CHS, au contraire.

Le dernier recensement fait apparaître les besoins suivants :

Nancy

- 10 filaires JABRA 2400 (Biz 2400 II Duo Antibrui) + 10 modulateurs de bruit JABRA LINK 850
- 6 JABRA 9460 (sans fil)

Rouen : 5 casques filaires SENNHEISER CC550

Lille : pas de demande pour l'instant (sauf 3 câbles, commande en cours)

Et nous attendons le retour de l'INRS sur le limiteur Sennheiser

Précisions apportées par M Trompette

Je vous en avais déjà fait la restitution en CHSCT, et il n'y a rien de caché. Comme le souligne ma Trompette, dès lors que les consignes sont bien comprises et mises en œuvre, "il n'y a de risque, même en cas de choc acoustique (incident que n'a pas connu la DIS), que si l'agent garde son casque un certain temps sur ses oreilles".

Bonjour Monsieur,

Les réserves que nous émettons sont vis à vis de l'exposition quotidienne au bruit (LEX,8h au dose de bruit, 8h). Avec les matériels Jabra Pro 920 ou Sennheiser DW Pro 2, si le niveau sonore est réglé au maximum l'exposition quotidienne au bruit est susceptible de dépasser 80dB(A)/8h (mais restera en-dessous de 85dB(A)/8h). En limitant la durée d'exposition, à 5h pour le premier et 4h pour le second, on repasse sous les 80dB(A)/8h.

Pour ce qui concerne les durées, il s'agit de la durée cumulée des communications téléphoniques sur la journée. Donc, pour répondre à vos questions directement:

- s'agit-il de durée représentative de temps de communication ou de temps passé "sous le casque", qu'il y ait ou non prise d'appel (donc y compris ou le conseiller est en attente d'appel ?) Il s'agit du temps de communication - il faut qu'il y ait prise d'appel
- s'agit-il d'une durée en continue, ou doit-on remettre "les compteurs à zéro" après un temps d'inactivité suffisamment long, comme par exemple la pause méridienne d'une durée minimale de 45 minutes ? Non, étant donné les longs temps de récupération de l'oreille, il n'y a pas de remise à zéro. C'est bien la durée cumulée des appels téléphoniques sur la journée de travail qui fait la dose de bruit.

Concernant les chocs acoustiques, il n'y a pas de norme d'exigence vis à vis du bruit émis par les téléphones - c'est bien le problème. Une réglementation anglaise impose une limite de 118dB SPL. De notre côté, nous estimons qu'il n'y a pas de risque pour l'audition lorsqu'un bruit impulsionnel surmonte si son niveau instantané ne dépasse pas 115dB(C) ou si, sur la durée du choc acoustique, la dose de bruit ne dépasse pas 80dB(A)/8h. D'où nos recommandations : <https://www.preventica.com/actu-entref-choc-acoustique-teleoperateur-1010213.php>. Il reste un risque de déclenchement d'hyperacousie - c'est arrivé, après il est très difficile de diagnostiquer une hyperacousie, son origine et elle pouvait être latente.

Les casques Jabra Pro 920 sont limités à un peu plus de 100dB SPL, les casques Sennheiser à 103 dB SPL. Il n'y a donc de risques pour l'audition si un choc acoustique survient que si le salarié garde son casque un certain temps sur ses oreilles, ce qu'il n'a aucune raison de faire surtout si on lui a donné les bonnes consignes.

Ceci dit, c'est un discours qui passe très mal auprès des salariés surtout si des chocs ont déjà été entendus et ont donné lieu à des AT. Même si il y a limitation, ils ont entendu le choc acoustique et ils ont pensé être en danger. De ce fait, nous préconisons des équipements qui les filtrent plutôt que des équipements qui les compressent, particulièrement dans les centres d'appel où des chocs acoustiques ont générés des problèmes. En l'occurrence, d'après nos tests, le Jabra Pro 920 comme le Sennheiser DW Pro 2 se contentent de les compresser. C'est à notre sens suffisant mais cela nécessite une information de préférence avant tout événement des salariés.

Cordialement,

Nicolas TROMPETTE
Expert Assistance Conseil
Laboratoire "Acoustique au Travail"
INRS - Rue du Morvan
CS 60027
54519 Vandœuvre Les Nancy Cedex
Tél. : 03 83 50 85 64
e-mail : nicolas.trompette@inrs.fr
www.inrs.fr



Encore une fois, si les membres du CHS expriment un voeu en faveur d'un type de matériel défini, qui s'imposerait à tous les agents, je suis disposé à suivre cette préconisation, mais il faut être bien conscient que certains agents préfèrent, notamment en raison de la qualité d'écoute qu'ils offrent, les casques Sennheiser, puisque ce sont eux qui sont, pour l'essentiel, au centre des débats. Et ceux-ci n'ont jamais été pris en défaut, à cette heure.

D'ailleurs lors du dernier CHSCT, la priorité a été donnée, à l'unanimité, à la prévention du bruit ambiant sur les plateaux qui constitue en effet un sujet de premier ordre en matière de conditions de vie au travail.

Mise en place du PUV

Sur le principe, je ne suis pas hostile à ce que la DIS précise par écrit ce qui est attendu du PUV s'agissant des règles de vie. En pratique, cela pourrait prendre la forme d'un addendum au règlement intérieur, plutôt qu'une note cadre spécifique.

Pour autant, je tiens à préciser que l'organisation en mode PUV est tout sauf nouvelle, au sein de la DIS. Nos trois CIS fonctionnent en mode PUV depuis la création de la direction et le CC Lille-Nancy a été créé selon ce même schéma. Il ne s'agit donc pas d'une organisation nouvelle au sein de la DIS. Comme j'ai déjà eu l'occasion de le préciser, il s'agit de réduire les contraintes de planning du CC de Rouen, lesquelles, sans cette modification, allaient se traduire par une forte iniquité dans la répartition des contraintes horaires du soir, en particulier, avec un rythme de rotation élevé pour la "petite" équipe d'agents en poste au sein du CC. En revanche, je maintiens qu'une "astreinte" de 19H équivaut à une astreinte de 22H. Je n'ignore pas non plus que des pratiques différentes existent sur les plates-formes, et c'est pour ça que je laisse une marge de manœuvre aux chefs de service locaux pour organiser les plannings des fins de journée. En fonction des besoins en ressources exprimées par la direction, ils ont toute latitude pour l'organisation des présences requises sur le site de permanence, jusqu'à 19h, en CC et jusqu'à 22h, en CIS, avec la possibilité pour un agent de basculer du CC vers le CIS. De même, demeure, à Rouen, la possibilité d'avoir des agents en

rotation entre le CIS et le CC, s'agissant d'agents anciens sur le site et qui connaissent déjà ce mode de fonctionnement.

En revanche, les chefs de service m'ayant fait remonter un ressenti exprimés par les agents d'un traitement inéquitable entre agents CC et agents CIS sur les modalités de log libre le matin, j'ai pris la décision, comme je l'avais déjà évoqué lors d'un CT, d'unifier nos règles et d'aligner les pratiques du CC sur celles des CIS. Là encore, il s'agit de faire preuve d'équité, ceci d'autant plus que nous serons probablement à nouveau à fonctionner en mode assistance PAS, toutes plates-formes réunies, CIS ou CC.

Incidents acoustiques survenant le soir.

Les consignes sont effectivement les mêmes que celles qui valent pour la journée.

En premier lieu, ôter le casque et mettre fin à la communication.

Ensuite, informer le A présent sur le site, lequel doit alors en informer sans délai les chefs de service, dont ils disposent des numéros personnels, afin d'évaluer ensemble les mesures à prendre. Je ne peux que regretter que ces consignes, plusieurs fois répétées, n'aient pas été mises en œuvre immédiatement lorsque ce type d'incident s'est produit, à Nancy, en dernier lieu.

Sur le suivi médical, sauf cas de douleur vive qui perdure, il est inutile pour l'agent de se rendre aux urgences (M Marinier a eu la même indication de la part d'un ORL), mais en revanche, il convient dès le lendemain, d'informer la médecine de prévention, et le cas échéant, de solliciter un RDV chez un ORL.

Il me semblait que le mode opératoire avait été diffusé aux agents par les chefs de service, mais si vous me dites que c'est à nouveau nécessaire, je vais leur demander de renouveler cette information.

Congés annuels

Je vous confirme qu'il n'y a rien de changé par rapport à ce qui est prévu dans le règlement intérieur, je cite "La variation importante de la demande des usagers, selon que l'on se trouve ou non en périodes "hautes" (campagne de déclaration, campagne de sortie des avis), justifie des contraintes spécifiques applicables pendant une période au plus égale à huit semaines (6 semaines maximum pendant la campagne IR et les autres à répartir en fonction des charges prévisibles). La prise de congés est régulée au cours de ces périodes.

Simplement, la mise en place du PAS, combinée avec la réforme en cours de la TH va modifier le calendrier de ces périodes dites "hautes". A cet égard, il est effectivement de ma responsabilité de m'assurer auprès des chefs de service, suffisamment en amont, des ressources qui seront disponibles pendant ces périodes hautes, afin d'envisager ou non un dispositif de régulation. Hors périodes scolaires, la probabilité de la mise en oeuvre d'une éventuelle régulation me paraît ténue.

Au demeurant, la mise en place des PUV facilite la gestion des CA, puisque nous sommes en présences d'organisations de taille plus importante.

J'ajouterai que dans le contexte de la mise en place du PAS, si une régulation devait survenir, elle ferait l'objet d'une concertation avec la SRP afin que nous n'ayons pas des règles différentes d'une plate-forme à l'autre.