

Centres de contact

Réalisée par les coordinations nationales Inspection santé sécurité au travail, Médecine de prévention et Ergonomie.

Plusieurs incidents acoustiques sont récemment intervenus dans des centres d'appels téléphoniques de la DGFIP. Ils ont amené les acteurs de prévention ministériels (coordination ISST, MP et ergonomie) à réaliser une évaluation des risques professionnels pour les situations de travail des agents opérant dans ce type de service. Ces éléments viennent compléter la fiche repères concernant la gestion des incidents acoustiques.

QUEL TYPE DE SERVICE CONCERNÉ ?

Dans les ministères économiques et financiers, les centres d'appels téléphoniques (ou centre de contacts, centre de services, centre de prélèvements) sont des services téléphoniques à distance qui permettent de traiter soit des renseignements à l'utilisateur, soit des services rendus aux agents eux-mêmes (service RH, service de maintenance informatique).

Les situations de travail y sont caractérisées par :

- Une utilisation, pendant plusieurs heures par jour, d'un téléphone casque
- Un contact avec des usagers (plus ou moins mécontents ou exigeants)
- Un environnement sonore ambiant bruyant en plateau dit paysager
- Une attention auditive soutenue.

QUELS TYPES DE MESURES DE PRÉVENTION ?

Des mesures de prévention organisationnelles sont de nature à améliorer les conditions de travail des opérateurs et à éviter notamment les phénomènes de fatigue auditive et d'enfermement dans la relation à l'utilisateur trop souvent ressentis par ces agents.

- Favoriser les échanges professionnels par des réunions
- Favoriser le travail en équipe : inciter aux échanges professionnels
- Garder un temps pour la recherche documentaire et pour la formation
- Favoriser la coopération entre les agents
- Alternier les tâches, (ex tâches de traitement mail/ réception téléphonique)
- En cas de difficulté, faire appel à une tierce personne
- Avoir la possibilité de quitter son poste pour pouvoir gérer ses émotions après des appels d'utilisateurs agressifs ou menaçants et aménager du temps de débriefing dans une autre salle
- Pouvoir faire des pauses dans un endroit bien isolé du bruit
- Éviter les coactivités (exemple : les postes dédiés au e-contact doivent être indépendants ou isolés de l'activité d'appel téléphonique)
- Avoir une attention particulière sur le délai de décrochage et le délai entre deux appels pour permettre aux agents de réguler les flux d'appels si nécessaire.

Des mesures de prévention techniques collectives sont à intégrer dans les cahiers des charges des opérations d'installation de ces services pour agir efficacement sur les ambiances sonores de ces services (prévention primaire) ; elles peuvent aussi être mises en œuvre pour corriger des ambiances de travail trop sonores.

Il est en effet aussi important d'agir sur le bruit généré par l'environnement de travail que par celui provoqué par la conversation avec l'utilisateur.

■ Agir sur le niveau sonore ambiant : les locaux

L'INRS recommande un niveau de bruit ambiant inférieur à 55 dBA, au-delà un niveau de bruit ambiant nuit à l'efficacité d'un travail qui exige de la concentration.

Pour ce faire, il est recommandé d'agir sur l'acoustique des locaux, l'installation des postes de travail et sur les sources de bruit environnant.

☞ L'acoustique des locaux

L'acoustique des locaux doit faire l'objet d'une attention sur plusieurs plans :

- L'isolation des murs, des sols, des plafonds permettant une atténuation du bruit réfléchi et transmis est impérative. Le matériel choisi devra être HQA, différents types de panneaux permettront l'atténuation du bruit dans son spectre le plus large (de la basse à la haute fréquence).
L'installation de rideaux acoustiques est possible lorsque la surface vitrée du local est importante.
Le choix des matériaux revêt ici toute son importance, une étude préalable concernant l'acoustique est conseillée.
- L'installation de cloisonnettes acoustiques sur pied permettant la séparation entre les unités est possible. Elle dépendra du nombre d'agents dans le local et de leur installation. Ces cloisonnettes devront permettre une bonne circulation des personnes en fonctionnement normal et en évacuation (éviter la création d'obstacles, les largeurs de passage trop étroites) et en laissant un accès à la lumière naturelle.
NB : Ce type de cloisonnettes n'a toutefois pas les mêmes vertus acoustiques qu'une cloison complète (sol-plafond), elles ne doivent donc pas s'y substituer.
- Le nombre d'agents au sein d'un même espace doit être également limité afin de ne pas entraîner des niveaux de bruit trop importants. On privilégiera, en fonction des possibilités offertes par le bâtiment, des installations collectives de 4 à 6 agents par exemple.

☞ L'installation des postes de travail

Une surface suffisante doit permettre **un espacement des agents afin de diminuer les interférences entre les locuteurs** (selon la norme NF X 35-102, une surface de 15 m²/agent est recommandée).

Le champ de vision de l'opérateur doit être dégagé sur la pièce car le port de casque diminue la prise d'information sur l'environnement.

S'il n'y a pas de besoin de communication entre les agents du service, les écrans phoniques pourront être posés pour les postes de travail installés en face à face (2 par deux ou en « marguerite » à 4). La hauteur des écrans phoniques doit être de 1.4 m et le débord sur les côtés de 25 cm afin de bien masquer les postes adjacents. Ces écrans phoniques devront présenter une bonne isolation (ne pas présenter d'ouverture ou de fuites) et être absorbants aux bruits de basse fréquence (qui est la fréquence de la parole). Afin que les opérateurs puissent se voir, ces écrans phoniques pourront comporter une partie vitrée en partie haute (vitre épaisse, le plexiglass est à proscrire car trop léger, donc non absorbant). Un recul entre l'agent et l'écran phonique est toutefois nécessaire afin de ne pas travailler directement contre cette paroi.

☞ limitation des sources de bruit environnant

Les sources possibles de bruit environnant sont diverses : système de conditionnement de l'air, ventilation, ordinateurs, imprimantes et photocopieuses.

Les équipements de travail doivent être les moins bruyants possibles, certains pourront être installés à distance des postes de travail ou dans une zone séparée par des cloisons phoniques.

Des mesures de prévention techniques individuelles permettent aussi d'agir sur le niveau sonore à la source.

■ Agir sur le niveau sonore à la source : les casques téléphoniques

Les casques téléphoniques permettent de se concentrer sur l'appel des usagers, de diminuer le niveau sonore d'écoute et de limiter l'intensité d'éventuels incidents acoustiques.

📞 Le choix des casques téléphoniques

L'utilisation de casques téléphoniques binauraux sans fil est fortement recommandée dans les centres d'appel.

Ces casques téléphoniques permettent d'abaisser en moyenne de 3 dB le niveau d'écoute à intelligibilité égale par rapport à un casque monaural du même type.

L'utilisation de casques monauraux doit être réservée à des activités alternant des tâches de réception téléphonique et des interactions avec le collectif de travail.

Le micro et les oreillettes du casque doivent être réglables et équipés de limiteurs numériques de niveaux afin de limiter le niveau sonore à la source.

Cet équipement de travail doit disposer d'éléments de protection intégrés : il doit être équipé du dispositif de protection contre les pics sonores. Chaque casque téléphonique possède son propre limiteur intégré, appelé Peakstop sur les modèles Jabra, qui supprime automatiquement les sons élevés.

Ces protecteurs existent aujourd'hui sous 2 versions :

- une version de base effectuant simplement le filtrage,
- une version plus évoluée permettant en plus du filtrage l'enregistrement du niveau sonore toutes les secondes et donc, la surveillance permanente du niveau d'exposition de l'opérateur.

L'INRS a publié les résultats de tests réalisés sur une série de modèles de casques audio et des limiteurs pour les centres d'appels téléphoniques, détaillant pour chacun les caractéristiques techniques et les indications de la limitation du niveau sonore en cas d'incidents acoustiques.

📞 La formation et l'information des agents

D'une manière générale, le chef de service doit organiser la formation et l'information des agents autour de l'utilisation des casques téléphoniques.

Pour rappel : Selon l'article R 4323-1 du code du travail, « L'employeur informe de manière appropriée les travailleurs chargés de l'utilisation ou de la maintenance des équipements de travail :

- 1 - de leurs conditions d'utilisation ou de maintenance ;*
- 2 - des instructions ou consignes les concernant notamment celles contenues dans la notice d'instructions du fabricant ;*
- 3 - de la conduite à tenir face aux situations anormales prévisibles ;*
- 4 - des conclusions tirées de l'expérience acquise permettant de supprimer certains risques. »*

L'installation au poste de travail doit être assurée avec une formation au matériel :

- Former les utilisateurs sur l'utilisation du poste de travail et sur le réglage sonore du casque
- Faire essayer le casque par les agents avant la mise en situation
- La notice technique doit être donnée et expliquée aux agents
- L'utilisateur doit vérifier régulièrement le bon niveau de réglage du casque
- **Les agents et le personnel encadrant doivent être informés de la conduite à tenir devant un incident acoustique pouvant être la cause d'un choc acoustique.** (cf. fiche incident acoustique et dépliant d'information à destination des agents).

De plus, le chef de service veillera à :

- **Disposer des casques de rechange** : le nombre de casques doit être supérieur au nombre d'utilisateurs pour faire face à toute panne
- **Fournir un matériel homogène** : cela permet de réduire les risques de réglages inadaptés.

Le réglage des casques : le casque devra être réglé de façon à permettre une intelligibilité de l'interlocuteur et une protection contre les incidents acoustiques. Les indications devront être fournies par le fabricant.

L'utilisation fortement recommandée des casques téléphoniques avec limiteur par rapport au combiné : l'utilisation du combiné classique ne constitue donc pas une alternative au casque téléphonique : il ne protège en aucun cas des risques de survenue de chocs acoustiques. En effet, les combinés délivrent un niveau sonore plus important que les casques à niveau d'entrée équivalent et ne disposent pas de dispositif de limitation du niveau sonore, contrairement aux casques.

Il est fortement recommandé d'utiliser le casque téléphonique : en effet, écouter les appels avec le combiné revient à opérer en l'absence de filtre, en particulier lors d'incidents acoustiques qui surviennent de façon inattendue.

Les casques Jabra utilisés par la DGFIP ont un limiteur intégré (Peakstop) à 118 dB : un autre réglage (de 1 à 3, le 4 correspondant à une norme australienne) est mis en place en fonction de la durée d'utilisation du casque sur une journée. Il est préconisé sur les casque JABRA de régler au niveau 3 (un réglage à un niveau supérieur pouvant entraîner une baisse de l'intelligibilité de la conversation).

Enfin une étude préalable du réseau téléphonique est souhaitable : la qualité du réseau de réception (type de réseau, débit afférent) influence fortement la qualité du signal et son intelligibilité.

QUEL SUIVI MEDICAL DES AGENTS ?

Les conditions particulières de travail dans les centres d'appels téléphoniques entraînent une surveillance en santé au travail plus rapprochée.

Ainsi est organisée :

- **Une visite à la prise de poste** qui permet de faire un bilan auditif et d'informer l'agent sur les mesures de prévention. Un audiogramme de référence sera fait, une orientation chez l'ORL est possible en cas d'anomalie préexistante.
- **Une visite périodique annuelle** : les agents sont classés en surveillance médicale particulière (en SMS) – selon l'article 15-1 du décret N°82-453. Cette visite permet de poursuivre la surveillance notamment visuelle et auditive et d'apprécier l'état de santé au travail.
Il est recommandé une audiométrie tous les 3 ans ; en fonction des plaintes, une audiométrie supplémentaire peut être effectuée.
- **Une visite occasionnelle** qui a lieu dans les suites d'un choc acoustique déclaré en accident du travail.

Par ailleurs, tout agent peut consulter à sa demande le médecin de prévention en prenant directement rendez-vous avec lui.

■ ANNEXES

- Dépliant d'information aux agents
- Liste des casques – Sources INRS
- Fiche Réflexes incidents acoustiques

■ RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- AFNOR - Norme NF X 35-102 de 1998 : Conception ergonomique des espaces de travail en bureaux
- AFNOR - Norme NF S31-080 de 2006 : Acoustique des bureaux et espaces associés
- AFNOR- Norme NF S31-199 de 2016 : Performance acoustique des espaces ouverts de bureaux
- INRS - Aide-mémoire juridique - TJ 16 : Le bruit
- INRS - ED 133 : Application de la réglementation sur le bruit et usage de protecteurs Individuels contre le bruit (PICB)
- INRS - ED 6020 : Moins fort le bruit
- INRS - Dossier médicoteknique TC 110 : Une nouvelle réglementation sur le bruit au travail
- Recommandations du comité technique des activités de services CARSAT R 470
- INRS NS 289 : évaluation des risques pour l'audition des opérateurs des centres d'appels téléphoniques et solutions de prévention
- INRS QR 71
- Référence santé au travail- septembre 2017 TF 248 Mesure de la fatigue auditive chez les téléopérateurs
- Choc acoustiques dans les centres d'appels. Archives de maladies professionnelles 2014