

CENTRES D'APPELS TÉLÉPHONIQUES



Les centres d'appels téléphoniques regroupent une grande variété d'activités allant de l'assistance (juridique, technique, médicale) au télémarketing en passant par les enquêtes, la vente ou le service après-vente. Ces activités peuvent exposer les salariés à des contraintes susceptibles de nuire à leur santé physique et mentale : bruit, stress, gestes répétitifs... Du point de vue de l'organisation du travail, les postes de travail sont souvent caractérisés par une activité individuelle, un travail répétitif et fortement normalisé, bien que des contre-exemples existent (renforcement du collectif, accent mis sur l'autonomie).

Les principaux risques

Le travail dans les centres d'appels peut exposer les téléopérateurs à des contraintes multiples susceptibles d'avoir un effet néfaste pour leur santé physique et mentale. Les téléopérateurs sont notamment souvent soumis à un rythme de travail intensif. Des conditions de travail astreignantes peuvent entraîner :

- une dégradation de l'état de santé des salariés (fatigue, **stress**, anxiété, troubles du sommeil, épuisement nerveux...),
- des difficultés pour l'entreprise (absentéisme, démotivation, turnover, difficultés de recrutement et de fidélisation).

RISQUES ET CONSÉQUENCES SUR LA SANTÉ	ORIGINES
Stress, fatigue, anxiété, troubles psychologiques	- Pression temporelle, rythmes de travail intensifs - Faible autonomie (travail scripté, contrôle permanent du travail) - Charge mentale importante (plusieurs tâches simultanées) - Violence verbale - Charge émotionnelle élevée : obligation de garder son calme et d'être cordial en toutes circonstances Bruit ambiant excessif (voix, conversations voisines, climatisation, imprimantes...) - Situations de travail isolé - Travail en horaires atypiques
Troubles musculosquelettiques TMS (douleurs aux membres supérieurs, lombalgies)	- Espace de travail exigü - Poste de travail inadapté : écran, souris et clavier mal positionnés - Travail au téléphone avec un combiné - Travail statique et répétitif - Contrôle continu des performances en temps réel - Manque de soutien social
Atteintes auditives	- Niveau sonore du casque - Niveau sonore ambiant - Chocs acoustiques
Pathologies de la voix	Bruit ambiant important obligeant à forcer la voix
Fatigue visuelle	- Travail sur écran soutenu et continu - Écran de visualisation mal réglé ou mal positionné - Eclairage ambiant insuffisant ou inadapté - Température ambiante élevée et humidité de l'air trop faible entraînant une sécheresse oculaire

Le choc acoustique

Les chocs acoustiques sont des événements électro-acoustiques rares et imprévisibles conduisant à des niveaux de bruit insupportables, mais brefs, dans les casques téléphoniques. Ces incidents peuvent conduire à des **traumatismes sonores** (hypersensibilité au bruit, baisse de l'audition) reconnus comme **accident du travail**.

Pour prévenir les chocs acoustiques, il est nécessaire d'équiper tous les postes de **limiteurs numériques** de dernière génération associés à des casques de même marque ou prévus pour fonctionner avec.

Que doit faire l'opérateur lorsqu'un choc acoustique se produit ?

- Retirer immédiatement son casque et faire constater l'incident par son superviseur.
- Signaler à l'interlocuteur, en se servant du microphone, que la communication va être interrompue.
- Raccrocher car le choc peut en effet se reproduire sur la ligne utilisée.

L'employeur doit envoyer immédiatement l'opérateur qui a subi le choc acoustique chez un **médecin ORL**.

Agir en prévention

Tout employeur est responsable de la santé et de la sécurité de ses employés. Il est donc tenu **d'évaluer les risques** auxquels sont soumis ses salariés (en les associant à l'évaluation) et de rechercher des mesures de prévention adaptées.

Pour évaluer les risques et définir les mesures de prévention adéquates, l'employeur peut s'appuyer sur la recommandation **Définition des bonnes pratiques de prévention dans les centres d'appels téléphoniques (R470)** de l'INRS.

L'évaluation des risques doit permettre d'identifier les mesures de prévention les mieux adaptées. Elles peuvent combiner des actions sur l'organisation du travail, la relation-client, l'environnement de travail, les postes de travail et la formation des salariés.

Exemples de mesures de prévention

Organisation du travail	• Définir des objectifs réalistes et mettre en adéquation l'offre de service et la capacité à y répondre. • Prévoir des lieux et des moments de pause. • Laisser de l'autonomie aux opérateurs : possibilité d'organiser son travail, d'adapter les scripts de réponse. • Éviter la monotonie : alterner les tâches de prise d'appels avec d'autres tâches psychologiquement moins exigeantes. • Permettre l'entraide entre collègues : changements d'interlocuteurs, gestion plus collective et plus souple des appels difficiles. • Favoriser le travail en équipe : inciter aux échanges sur les pratiques professionnelles ou sur le travail en général.
Environnement de travail	• Choisir des équipements peu bruyants (ventilation, ordinateurs imprimantes). • Espacer les postes de travail (environ 10 m² par personne, une surface inférieure à 7 m² par personne est réhabilitaire pour obtenir une bonne qualité acoustique). • Procéder au traitement acoustique des parois et des plafonds (cloisons et écrans absorbants...). • Veiller au bon éclairage des locaux : éclairage suffisant, éviter les sources d'éblouissement. • Assurer une ambiance thermique confortable, aux alentours de 21°C. • Veiller au bon entretien, au désencombrement et au nettoyage régulier des espaces de circulation.
Postes de travail	• Concevoir ou aménager un espace suffisamment grand sur le poste de travail. • Dimensionner suffisamment les postes de travail. • Mettre à disposition des casques téléphoniques confortables équipés de limiteurs numériques et dotés de micros et d'oreillettes réglables. • Proposer un mobilier ergonomique : sièges réglables. • Veiller à l'adaptation possible du poste de travail à la personne et au positionnement optimal de la souris, du clavier et de l'écran de visualisation.
Formation / information	• Former le personnel à la gestion des appels difficiles. • Informer le personnel sur les symptômes de stress et d'épuisement professionnel pour un repérage précoce. • Former le personnel à la prévention du risque auditif et au bon réglage du volume des casques. • Informer et former le personnel sur la conduite à tenir en cas de choc acoustique.