Travail au casque d'écoute en centre d'appels téléphoniques

Quels sont les risques pour l'audition de ces salariés ?

© Sophie Boulet

La réponse de Jacques Chatillon et Nicolas Trompette, département Ingénierie des équipements de travail, INRS.

Un médecin du travail est chargé de la surveillance de salariés travaillant toute la journée au casque d'écoute dans un centre d'appels téléphoniques. Quels sont les risques pour l'audition de ces salariés ? Peut-on déduire l'exposition sonore sous le casque en mesurant le bruit ambiant ? Quelle conduite à tenir en cas de chocs acoustiques ?

Les risques auditifs et les mesures de niveau d'exposition sonore de ces salariés

Les salariés travaillant au casque d'écoute sont exposés à deux sources de bruit : les conversations reçues sous le casque et le bruit ambiant régnant sur le plateau téléphonique. Le casque d'écoute ne protège pas du bruit extérieur, ce n'est pas un protecteur individuel contre le bruit, il est presque complètement transparent du point de vue acoustique et le bruit ambiant régnant sur le plateau s'ajoute au bruit de conversation dans l'oreille du salarié.

Ces deux sources de bruit sont de natures différentes :

- La part du niveau d'exposition sonore journalier qui est due au bruit des conversations reçues sous le casque d'écoute dépend, d'une part, du type d'activité du salarié (démarchage, service après-vente, conseil, *hotline, back-office*...) et, d'autre part, de l'équipement téléphonique utilisé (poste, casque ou combiné, protecteur ou limiteur électronique) et de ses réglages. Toujours calculé comme le produit de la durée d'exposition par le niveau moyen reçu, il ne peut pas être mesuré par des appareils classiques (sonomètres, exposimètres) mais nécessite le déploiement d'un simulateur d'oreille conformément à une norme de mesure spécifique [1].
- La part du niveau d'exposition sonore journalier qui est due au bruit ambiant dépend de l'agencement du plateau téléphonique et de son traitement acoustique, du nombre de sources sonores concomitantes (autres salariés en conversation, ventilations ou climatisation, imprimantes ou photocopieuses, ...) et de leur éloignement. Ce niveau de bruit ambiant peut, bien entendu, être mesuré tout à fait classiquement avec sonomètre ou exposimètre.

L'INRS et les CARSAT ont mesuré entre 2007 et 2009, sur de nombreux plateaux téléphoniques, et continuent à le faire aujourd'hui, à la fois les niveaux reçus sous casque et les niveaux de bruit ambiant. Les résultats ont été publiés dans une *Note scientifique et technique* disponible sur le site Internet de l'INRS *www.inrs.fr* [2]. Ces résultats montrent plusieurs constantes établies sur un grand nombre de plateaux téléphoniques :

- L'exposition sonore des salariés dans les centres d'appels est plutôt due aux conversations reçues sous le casque, le bruit ambiant montre des niveaux beaucoup moins importants que celui des conversations.
- Les niveaux mesurés sous le casque ne sont pas clairement corrélés aux niveaux de bruit ambiant. On ne peut donc pas déduire l'exposition sonore sous le casque grâce à une simple mesure de bruit ambiant. Il faut effectuer la mesure sous le casque conformément à la norme appropriée [1].

● L'exposition sonore des salariés dans les centres d'appels n'atteint jamais la valeur limite d'exposition (87 dB(A) / 8 heures). Les risques lésionnels ne sont donc pas avérés. Les dépassements du premier seuil d'action (80 dB(A) / 8 heures) sont très rares.
● Les niveaux de bruit ambiant sont généralement au dessus des recommandations des normes ergonomiques et participent beaucoup à la fatigue et à l'inconfort des salariés, augmentant la déconcentration, les risques d'erreur et le stress. Réduire le bruit ambiant est possible grâce à des actions d'information et de formation des salariés et surtout des actions de traitement acoustique et d'aménagement des locaux de travail [2].

Le problème des chocs acoustiques

Les chocs acoustiques sont des événements électro-acoustiques rares et imprévisibles conduisant à des niveaux de bruit intenses (souvent courts) reçus dans les casques. L'origine de ces bruits est toujours difficile à déterminer tant les chaînes de transmission de l'information sont aujourd'hui complexes. Ils sont donc bien souvent tout aussi difficiles à supprimer. Conduisant parfois à des traumatismes sonores reconnus en accidents du travail (hyperacousie, décalage temporaire du seuil de l'audition), ils sont insupportables pour les salariés.

Dans le cas où des chocs surviennent sur un plateau, une démarche peut être conseillée à plusieurs niveaux.
Pour l'opérateur qui a subi le choc acoustique, la conduite à tenir est de l'envoyer immédiatement chez un médecin ORL. En effet le diagnostic doit être fait aussi rapidement que possible après l'incident de façon à ce que le médecin ORL puisse établir une relation entre les atteintes constatées et l'incident. Pour que cela soit réalisable, il est nécessaire qu'un accord soit préalablement engagé entre l'entreprise *via* le service de santé au travail et un ou plusieurs médecins ORL. En cas de lésion, une procédure d'accident du travail sera engagée et le service de santé au travail prévenu. Un avis médical sera nécessaire avant la reprise du travail.
Au niveau du plateau, il faut noter toutes les informations (date et heure, description du bruit, durée, équipement, casque-protecteur ou limiteur numérique, téléphone utilisés, ligne appelée…). Ces informations pourront être très utiles au diagnostic de l'installation.
La recherche des causes des chocs acoustiques est indispensable afin de corriger prioritairement le problème à la source. Les dysfonctionnements proviennent généralement de mauvaises isolations (perturbations électromagnétiques / boucles de courant) et une société spécialisée dans ces domaines doit être mandatée.

Plusieurs types de mesures complémentaires peuvent également être engagés.

● Équiper tous les postes de protecteurs ou limiteurs numériques de dernière génération associés à des casques de même marque ou prévus pour fonctionner avec. Ces protecteurs ou limiteurs numériques (ces deux termes pouvant être utilisés indifféremment) détectent et filtrent en principe les chocs acoustiques. Quand des chocs surviennent malgré le filtrage, ils sont compressés. Le niveau sonore reste inférieur à 100 dB(A) - avec une incertitude de ± 6 dB - et il pourra donc être supporté plusieurs secondes par un opérateur avec une audition normale. Sans protecteur, le niveau sonore peut atteindre 120 dB(A) [*pour rappel : c'est 100 fois plus élevé qu'avec un protecteur*].
Les protecteurs numériques n'ont pas tous la même efficacité. Les premiers mis sur le marché laissaient passer quelques chocs acoustiques, quand même atténués. D'autres, dits de deuxième génération détectent et filtrent tous les chocs acoustiques. Ils équipent aujourd'hui plusieurs centres d'appels téléphoniques ayant rencontré des problèmes malgré la présence de protecteurs numériques plus anciens et se sont avérés d'une grande efficacité. Ils existent sous deux versions : une version de base effectuant simplement le filtrage et une version plus chère mais plus évoluée permettant en plus l'enregistrement du niveau sonore toutes les secondes et donc la surveillance permanente du niveau d'exposition de l'opérateur. Ils constituent une solution efficace en attendant de résoudre le problème à la source.

● Adresser les opérateurs du centre d'appels au service de santé au travail pour faire effectuer un audiogramme de référence, si celui-ci n'a pas été

effectué à l'occasion de la visite d'embauche. En effet, les opérateurs susceptibles d'être exposés à des chocs acoustiques ne doivent pas présenter de pertes auditives significatives. De plus, la connaissance antérieure de l'état de leur audition, au cas où ils subiraient un choc, facilitera le diagnostic de l'ORL.

● Former les opérateurs à la conduite à tenir en cas de survenue d'un choc acoustique. Lorsqu'un opérateur détecte qu'un choc acoustique se produit, il doit immédiatement retirer son casque. Le mieux est qu'il le pose sur sa table et qu'il aille chercher son superviseur pour lui faire constater l'incident. Il faut ensuite raccrocher même si l'interlocuteur est toujours en ligne et que la liaison est redevenue normale. En effet, le choc est généralement lié à un problème sur un des éléments de la liaison téléphonique et pourrait se reproduire. L'opérateur peut prendre le temps d'en informer son interlocuteur en se servant du microphone mais sans remettre le casque sur ses oreilles.
L'ensemble de ces mesures a déjà été mis en place par plusieurs sociétés ou institutions qui ont dû faire face à ces chocs. Le retour d'expérience montre qu'elles sont efficaces pour la prévention du risque auditif.

BIBLIOGRAPHIE

1 | Acoustique. Détermination de l'exposition sonore due à des sources placées à proximité de l'oreille - Partie 2 : technique utilisant un mannequin. Norme française homologuée NF EN ISO 11904-2. Indice de classement S 31-066-2. La Plaine Saint-Denis ; 2005 : 16 p.

2 | Trompette N, Chatillon J - Évaluation des risques pour l'audition des opérateurs des centres d'appels téléphoniques et solutions de prévention. Notes scientifiques et techniques de l'INRS NS 289. Paris : INRS ; 2010 : 49 p.

POUR EN SAVOIR +

- Centres d'appels téléphoniques. Agir sur l'organisation du travail et réduire les nuisances sonores. INRS, 2011 (*www.inrs.fr/accueil/secteurs/commerce-service/centre-appel.html*).
- Bruit. Petit à petit, le bruit rend sourd. INRS, 2012 (*www.inrs.fr/accueil/risques/phenomene-physique/bruit.html*).
- Surdité. Même à faible niveau, le bruit nuit. INRS, 2011 (*www.inrs.fr/accueil/accidents-maladies/maladie-professionnelle/surdite.html*).
- Protection individuelle contre le bruit. Faire obstacle au niveau de l'oreille ou obturer le conduit auditif. INRS, 2011 (*www.inrs.fr/accueil/demarche/savoir-faire/protection-individuelle/bruit.html*).
- Références en Santé au Travail (*www.rst-sante-travail.fr*).