

Type de solution _____ Changement de technologie

Domaine _____ Services (secteur tertiaire)

Coût _____ 250 € (2019)

Problème

Un opérateur de centre d'appel téléphonique (conseiller clientèle) peut passer plusieurs heures par jour au téléphone. Or les normes de téléphonie autorisent le niveau sonore délivré par le combiné à aller jusqu'à 118dB(A), ce qui fait que l'opérateur est susceptible d'être exposé à un niveau sonore quotidien supérieur à 80dB(A) sur 8h.

Réalisation

Interposition d'un limiteur acoustique entre le casque téléphonique et le poste de téléphone (ou le PC) ou utilisation d'un casque téléphonique avec une limitation intégrée.

Limiteur et son casque filaire ou sans fil :



©Polaris - Soundshield Headsets

Gain

Le niveau sonore est limité de façon à ce que l'exposition sonore quotidienne reste inférieure à 80 dB(A)/8h.

Remarques

Les limiteurs sont aussi appelés « amplificateur audio », « audio enhancer », « protecteur numérique », « sound guard ». La plupart de ces dispositifs régulent le niveau sonore. Ils peuvent aussi proposer un filtrage des chocs acoustiques et il est recommandé de privilégier ceux proposant cette option. Ils sont de plus en plus intégrés au casque téléphonique, notamment pour les sans fils. Certains limitent à 85dB(A) et non pas 80dB(A), ce qui est insuffisant. D'autres sont paramétrables et il faut absolument les régler sur la limitation 80dB(A) sur 8h.

Fiche réalisée par l'INRS avec les Centres de Mesures Physiques des Carsat/Cramif.