

Les conditions de travail des opérateurs dans les centres d'appels: apport de la prévention

**HIDRI A. SOLTANI C.
GHARBI M-ISST**

Appelés aussi centres de contact, call centers, service de gestion clients à distance ou hotline. Les gens qui y travaillent sont appelés téléacteurs, téléopérateurs, téléconseillers ou encore chargés de clientèle.

Apparus au cours des années 60 aux Etats-Unis, les centres d'appels se sont développés en Europe à partir de la seconde moitié des années 70, en commençant par le Royaume-Uni, l'Irlande, le Benelux et la France au cours des années 90 pour devenir le troisième marché le plus important en Europe. En Tunisie, les centres d'appel ne se sont vraiment développés qu'à partir des années 2000. En effet, Le premier centre d'appel français en Tunisie date de l'année 2001.

Les centres d'appel répondaient à l'émergence de prestations de service dématérialisées dans les secteurs de la finance, des assurances et de l'informatique. C'est une activité qui touche de nombreux secteurs de l'économie. Les pouvoirs publics et les entreprises la considèrent comme un gisement important d'emplois pour les années à venir.

L'intérêt accordé par la Tunisie aux Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) ainsi que les avancées réalisées dans ce domaine lui ont valu d'être retenue pour accueillir la 2eme phase du SMSI après Genève.

La Tunisie a fait des Technologies de l'Information (TI), et plus particulièrement de l'industrie du logiciel, des services et du multimédia, l'un des principaux axes de sa stratégie de développement. C'est ainsi que le Xeme plan quinquennal, 2002-2006, a prévu une croissance moyenne de la production de 42,5% par an pour ce secteur, le faisant passer de 80 MDT à 655 MDT contre une croissance moyenne de 5,7% tous secteurs confondus. La part des TIC dans le PIB passera

de 2,5% en 2002 à 8% en 2006, date à laquelle les services à haute valeur ajoutée représenteront 18% du PIB.

Le développement des télécommunications, des infrastructures modernes, le faible coût de la main-d'œuvre et la place de la langue française sont autant d'atouts favorables à l'implantation de centres d'appels. L'ambition de la Tunisie est de devenir un pôle de services à la clientèle à la fois régional et international.

La Tunisie se positionne aujourd'hui comme un leader régional dans le créneau d'assistance et de support à distance (centres d'appels). Avec plus de 185 centres d'appel, le pays est une destination phare dans ce domaine. Il est en passe de supplanter ses compétiteurs de la région en misant sur des délocalisations à forte valeur ajoutée ainsi que sur la promotion d'un gisement d'emplois compétitifs. Ces entreprises recrutent une large catégorie des jeunes (diplômés ou encore étudiants).

Les sociétés internationales qui ont retenu la Tunisie pour y implanter un site de production ou de développement sont: Alcatel (France), Archimède (France), COS Services (Italie), Ericsson (Suède), Gensym (USA), Huawei Technologies (Chine), IBM (USA), IHR (GB), Lucent Technologies (USA), Sagem (France), Siemens (Allemagne), Téléperformance (France).....

Les salariés des centres d'appel téléphoniques sont souvent exposés à diverses contraintes telles que bruit, travail statique, espace de travail exigu, manque de vue sur l'extérieur, chaleur excessive, charge de travail élevée, manque d'autonomie, surveillance, agressivité des clients, horaires irréguliers, etc. De plus, les moyens de travail ne sont pas toujours bien adaptés à la nature de l'activité.

Ces contraintes interagissent et peuvent avoir des conséquences défavorables pour les opérateurs. A court ou moyen terme, ils peuvent ressentir la fatigue, les troubles du sommeil, la gêne vocale, le maux de tête, la perte de motivation, l'état de stress, les troubles digestifs, etc. Ces contraintes peuvent même, à long terme, aboutir à des problèmes de santé telles que pertes auditives, pathologies de la voix, troubles musculosquelettiques, états d'épuisement professionnels, etc.

Dans ce présent dossier nous allons essayer de faire le point sur le profil du secteur des centres d'appel téléphoniques en Tunisie, des différentes questions en relation avec les conditions de travail et d'apporter des réponses en termes de mesures de prévention.

Caractéristiques d'un call center

Les centres d'appels n'ont pas reçu de définition officielle. L'Institut des métiers de France Télécom les caractérise comme étant « Une structure basée sur le téléphone et l'informatique qui permet une communication directe et à distance entre un interlocuteur (client, prospect, adhérent, usager,...) et une personne, communément appelé téléopérateur, qui représente l'entité à l'origine du centre d'appel (entreprise, association,...) afin de répondre au mieux aux besoins des usagers et/ou de développer la relation clientèle sous toutes ses formes ». D.Bérard de l'ANACT les définit comme « Un Collectif de salariés exerçant à temps complet ou partiel leurs activités par le biais du téléphone, en lien avec un système informatique pourvoyeur de ressources (base des données clients, etc), mais aussi système d'organisation et de contrôle de l'activité ».

La différence entre les centres d'appels tient au fait qu'ils soient externalisés ou internalisés, Qu'ils prennent en charge des appels entrants ou sortants, qu'ils reposent sur des compétences de bas ou haut niveau.

Les centres d'appels emploient de nombreux employés dans un domaine d'activité à forte croissance. Ces téléopérateurs (ou téléconseillers, télévendeurs) reçoivent des appels de clients ou prospects (appels entrants) pour des demandes d'information ou des réclamations et/ou émettent des appels vers ceux-ci (appels sortants) pour des opérations de télémarketing, en utilisant des systèmes téléphoniques, couplés à des postes informatiques pour la consultation ou la saisie, en temps réel, d'informations dans une base de données clientèle.

Les secteurs des télécommunications, assurances, activités bancaires, voyages, ventes par correspondance (VPC) et plus généralement toutes les activités des services après vente (SAV) ou d'assistance technique sont les plus importants utilisateurs de centres d'appels, soit en interne dans l'entreprise, soit dans des prestataires de services externalisés.

Le centre d'appel a pour vocation la gestion à distance de la relation que les entreprises souhaitent entretenir avec leurs clients. Il réunit les moyens humains, techniques et organisationnels afin de subvenir aux demandes et aux exigences des clients.

Il existe différents types de centres d'appel à savoir :

L'INTERNALISATION : on parle d'internalisation ou « insourcing » d'un centre d'appels lorsque celui-ci est pris en charge au sein de l'entreprise. Le choix de cette alternative est conçu lorsque la firme souhaite maîtriser et contrôler l'ensemble des procédures et la totalité des informations provenant de ses clients.

L'EXTERNALISATION : L'externalisation ou « out sourcing » est le fait de confier l'exploitation de centre à une société juridiquement et physiquement extérieure à l'entreprise. La sous-traitance est surtout utilisée pour assurer la régulation du fonctionnement du service

consommateurs en particulier la gestion des appels entrants à certains heures (soirées, nuits, week-ends...). L'entreprise délègue son service client pour plusieurs raisons (le manque de maîtrise de l'évolution technologique ou des délais de mise en œuvre ...)

Par ailleurs, les principales composantes, clés de la réussite de tout centre d'appel sont les suivantes :

- Les ressources humaines : téléopérateurs, superviseurs, formateurs, managers



Photos 1, 2 : Eléments formant un poste de travail dans un centre d'appel

- La technologie de support : téléphonie, informatique, internet, logiciel, base de données,...
- La culture et les méthodes marketing (stratégie de l'entreprise,...)
- La logistique (immobilier, mobilier, environnement de travail,...)



Photos 3, 4 : modes de répartition des postes de travail

Le plus souvent, le casque téléphonique est couplé au dispositif informatique de saisie (écran, clavier, souris...). Le couplage téléphonie informatique (CTI) permet au téléopérateur d'identifier le client et de faire apparaître sur l'écran les données le concernant.

Les contraintes et les risques

Plusieurs auteurs travaillant sur le call centers ont souligné l'existence d'une double image de cette activité de travail. Frenkell et al (1998) signalent que ces environnements de travail sont souvent caractérisés par un travail monotone et répétitif, imposant aux employés une activité isolée, faible en rapports sociaux. Paradoxalement, ces auteurs notent l'existence d'une autre représentation de l'activité caractérisée par un niveau perçu d'intérêt du travail élevé, par des tâches stimulantes et une part importante de travail d'équipe.

Hammarstriim (2001) distingue également deux modèles dominants, le premier étant basé sur :

- une organisation caractérisée par un faible niveau de confiance envers les salariés (visant des objectifs définis quantitativement, cherchant à minimiser les coûts et pratiquant une surveillance stricte),
- Une absence de politique de valorisation des compétences (associée à un haut niveau de turnover).

Le second modèle de développement, plus récent selon l'auteur, s'appuie en revanche sur :

- Des solutions technologiques sophistiquées,
- La mise en place d'une organisation accordant un rôle important à l'autonomie des équipes et des hommes ainsi qu'à une certaine décentralisation,
- Un besoin de personnel de niveau de qualification plus élevé, obtenu grâce à une sélection pointue à l'embauche et à une formation dispensée en interne. Ce personnel doit en effet faire preuve d'une capacité à gérer des problèmes complexes.

Buscatto (2002) présente une dichotomie qui se rapproche de celles des auteurs précédents. Il distingue une classe de call centers où les employés souffrent d'une forte taylorisation du travail, affectés à des emplois précaires et déqualifiés, travaillant dans des conditions de travail dégradées. A côté de cela, il souligne l'existence d'un autre type d'entreprises dans lesquelles les travailleurs sont amenés à développer des connaissances et compétences multiples : relationnelles, techniques et technologiques notamment.

Enfin, Pichault (2000) propose de distinguer « le style de management panoptique – dominé par le souci de contrôle, de transparence accrue, d'homogénéisation, de rationalisation de la vie de l'organisation – et le style de management politique – marqué par un accroissement de la responsabilité et de l'autonomie locales, par la reconnaissance de pratiques informelles, [...] » Pichault prévoit deux types de réactions de la part du personnel en fonction du positionnement de l'entreprise. Si celle-ci adopte le modèle politique, il pense que les employés développeront un investissement professionnel important, chercheront à améliorer l'efficacité du système, etc. Dans le cas du modèle panoptique, en revanche, il prévoit l'apparition de stratégies de fuite, les salariés cherchant en particulier à quitter l'entreprise après un ou deux ans. Frenkel et al (1998) constatent que la plupart des employés dans les calls centers acceptent le contrôle justifié par la recherche de l'excellence, voire le reproduisent vis-à-vis de leurs collègues proches. C'est ainsi que dans son enquête transnationale 80 % des salariés interrogés se disent conscients de l'usage fait des informations générées par l'outil TIC pour mesurer leur efficacité professionnelle et 74% se déclarent satisfaits ou très satisfaits des modes d'évaluation de leur performance. Ces auteurs expliquent ces résultats divergents du sens commun par le fait que les managers de proximité jouent avant tout un rôle de facilitateur (support instead of sanction).

Les choix organisationnels sont partiellement contraints par le contexte externe, par le créneau économique de l'entreprise, par sa conception de la relation à la clientèle et le type de service qu'elle souhaite proposer. L'ensemble de ces éléments va déterminer le profil de compétence dont l'entreprise a besoin ainsi que la richesse et la complexité des tâches assignées aux employés.

Caractéristiques de la population occupée

Les salariés des centres d'appel sont en majorité de sexe féminin, avec une moyenne d'âge inférieure à

30 ans et ont une faible ancienneté due à un turnover élevé.

D'après les données fournies par la CNAM, 12880 salariés sont employés dans 100 centres d'appels en Tunisie en 2011. La répartition de ces sociétés en fonction de l'effectif est présentée dans le tableau suivant :

Nombre de sociétés du secteur	Effectif	
49	<20	535
31	20 <E<100	1155
20	>100	11190

Statistiques des accidents de travail et des maladies professionnelles en Tunisie

Indicateurs	
Nombre d'accidents de travail	208
Nombre de journées perdues	2093
DMI	10
Nombre de maladies professionnelles	2 (pendant les 3 dernières années)
Indice de fréquence	16.5
Nombre d'entreprises	
	49
	31
	20

Les principaux risques professionnels dans les centres d'appel

Un travail permanent sur écran, des délais de travail imposés, un contenu de travail faible, un manque d'autonomie, un contrôle continu de l'hierarchie, de mauvaises conditions d'éclairage, un environnement bruyant et un inconfort thermique, constituent un ensemble de facteurs de risques élevés pour les employés des centres d'appels.

Le bruit

Les opérateurs utilisant des casques téléphoniques pour assurer la conversation avec les clients sont les plus exposés à la nuisance sonore. En effet, l'échange de communications verbales pendant toute la durée de travail rend l'environnement de travail bruyant.

Cette ambiance bruyante, générée par les conversations simultanées des collègues et le bruit des équipements (ordinateurs, imprimantes, et de la climatisation), impose aux salariés d'augmenter le volume de réception de leurs casques téléphoniques et par conséquent l'exposition au risque de lésions auditives et de déficit auditif temporaire.

Les facteurs participant à l'augmentation des niveaux de bruit dans les centres d'appel sont :

- Le non respect des règles d'aménagement des postes ou espaces de travail, tels que la surface des postes de travail
- L'absence de séparation des postes de travail par des cloisons acoustiques
- L'absence du traitement acoustique des parois des locaux de travail
- La qualité des casques téléphoniques

Comme les atteintes liées à l'exposition prolongée au bruit sont souvent très progressives et ne sont pas immédiatement détectées par un déficit auditif par le travailleur (stade de surdité latente avec pertes d'audition détectables seulement à l'audiogramme), il convient de porter une attention soutenue aux autres effets possibles, tels que les acouphènes, les sifflements, les bourdonnements d'oreille, les otalgies et les manifestations extra-auditives (céphalées), de manière à mettre en œuvre précocement des moyens de protection.

Une étude a été effectuée par l'INRS pour évaluer les niveaux de bruit engendrés par les casques téléphoniques à l'aide d'une oreille artificielle Bruel et Kjaer type 4152 présentée sur la figure 1. Cette étude a concerné un échantillon de l'ordre de 4500 personnes travaillant dans 24 plateaux téléphoniques, réparties dans 16 entreprises.



Photo 5 : Oreille artificielle, source : INRS

L'expression permettant d'évaluer l'exposition sonore quotidienne maximum des opérateurs en fonction du ratio temps de communication / durée de la journée de travail est donnée ci-après :

- **LAeqDF, 1s** : niveau moyen de pression équivalente pondéré A en champ diffus délivré par le casque,
- **LA_{dbf}** : niveau moyen pondéré A de bruit ambiant sur le plateau,
- **a** : ratio temps de communication / durée de la journée de travail.

De cette étude métrologique de l'exposition sonore quotidienne des opérateurs de centres d'appels téléphoniques ainsi que de l'enquête réalisée auprès des salariés des entreprises visitées, il ressort que:

- 73% des entreprises visitées disposent d'une installation téléphonique pouvant délivrer des niveaux sonores dépassant 85 dB(A),

- 27% des opérateurs ayant répondu au questionnaire sont exposés quotidiennement à plus de 85 dB(A),
- 36% des opérateurs ayant répondu au questionnaire méconnaissent ou sous-estiment le danger pour l'audition lié à l'utilisation des casques téléphoniques réglés à niveau élevé pendant toute la journée de travail,
- 67% des plateaux testés ont un niveau de bruit ambiant incompatible avec les recommandations de l'ISO,
- **l'émergence moyenne utilisée par les opérateurs pour travailler est de 25 dB entre le signal sonore délivré par le casque et le niveau de bruit ambiant sur le plateau.**
- L'existence d'un risque auditif susceptible d'engendrer à terme des surdités professionnelles pour cette profession du secteur tertiaire
- Un tiers des téléopérateurs ayant répondu à l'enquête réalisée dans les entreprises visitées, ne savent pas qu'il peut exister un danger pour l'audition ou ne sont pas conscients du danger pour l'audition encouru lorsqu'ils utilisent les réglages élevés des volumes sonores des postes téléphoniques.
- La moyenne de l'ensemble des plateaux est de 65% du temps journalier passé en communication, soit environ 5 h en communication par jour et par opérateur.

En plus du bruit, les téléopérateurs sont touchés par les troubles vocaux (fatigue et modification de la voix) suite aux conversations permanentes et prolongées avec une élévation de la voix constante, ce qui entraîne l'apparition d'aphonie temporaire (extinctions de voix) et de douleurs laryngées.

Les principales atteintes liées à l'ambiance sonore régnante dans les centres d'appels sont les acouphènes, les atteintes cutanées du conduit auditif, les traumatismes tympaniques et les chocs acoustiques

Le risque visuel

Les activités des téléopérateurs englobent des activités de dialogue avec l'ordinateur, de saisie et de conversation avec les clients. Pour effectuer ces opérations, le regard se déplace plus ou moins rapidement, et se porte généralement sur l'écran. Ce travail met en jeu les mécanismes physiologiques d'accommodation et de convergence, ce qui peut causer une fatigue visuelle après des efforts visuels prolongés.

Cette fatigue des muscles oculaires se traduit par des picotements et rougeurs oculaires, des larmoiements, des clignements intempestifs des paupières, des maux de tête...

En plus des exigences du travail permanent sur écran, d'autres facteurs se regroupent pour aggraver la situation (les niveaux d'éclairement au niveau du poste de travail, les reflets sur l'écran, l'éblouissement,...).

Les troubles musculo-squelettiques

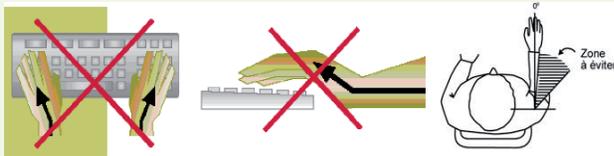
La position statique assise prolongée du téléopérateur, l'utilisation constante du clavier, de la souris et de l'écran de l'ordinateur, le travail permanent au téléphone, génèrent des mouvements de torsion au niveau du cou, d'extension du bras et des contraintes posturales au niveau du dos et du poignet.

Il en résulte souvent :

- des cervicalgies et des lombalgies,
- des affections du poignet (syndrome du canal carpien), par compression par appui sur le talon de la main. Cette compression est responsable de fourmillements dans le territoire du nerf médian sous le ligament carpien palmaire situé à la face antérieure du poignet.

Ces atteintes sont aggravées par l'absence d'ajustement des sièges aux caractéristiques anthropométriques des salariés et le mauvais

emplacement du clavier, de la souris, de l'écran (distance entre l'utilisateur et l'écran et la hauteur de ce dernier) et du téléphone.



Les risques psychologiques

Les risques psychologiques sont généralement dus au mode de management de la société (stress managérial) et aux tensions liées au contact avec les clients.

Les résultats sont généralement des problèmes gastro-intestinaux, une altération du sommeil, un taux d'absentéisme élevé, une démotivation, ...

Le stress managérial

Le mode de management dans les centres d'appel est caractérisé par un contrôle permanent des aspects quantitatifs et qualitatifs du travail: nombre d'appels, durée, mots exprimés, satisfaction du client, etc., par l'analyse des données enregistrées par le système informatique, ou des écoutes de certaines communications enregistrées. L'autonomie dans le travail est très faible : dans la majorité des cas, les échanges avec les clients doivent respecter des discours stricts, spécifiés sur des supports visuels. Un appel doit être traité en un temps maximum par le téléopérateur, et la difficulté fréquente à offrir un service de qualité dans le temps assigné induit un sentiment d'échec. L'activité des téléopérateurs et la qualité de leurs réponses est contrôlée par le superviseur par des écoutes téléphoniques de manière inopinée et un suivi statistique de leurs performances est systématique (durée, nombre des appels, délai d'attente ...). Cette pression continue, cette dépersonnalisation des relations entre téléopérateurs et clients et ce sentiment de surveillance permanente sont sources d'anxiété s'ils sont excessifs.



Photo 6 : Contrôle continu du superviseur
Source : Revue électronique « Activités » octobre 2009, volume 6 numéro 2

Toute l'activité des opérateurs est supervisée en continu par l'entreprise : le comportement, le choix des expressions, la nature des réponses et même l'expression des émotions, d'où un sentiment de soumission.

Le stress de la relation avec la clientèle

Les métiers de relations avec les clients génèrent une tension émotionnelle du fait de la disparité entre les sentiments réels du téléopérateur (agacement, impuissance, colère...) et l'apparence qu'il doit afficher vis-à-vis de son interlocuteur (amabilité forcée, compréhension factice...).

A la longue, cela peut entraîner des troubles psychologiques, d'autant que l'assistance technique, les réclamations aux services après vente ou administratifs provoquent souvent des situations tendues où le client peut se montrer verbalement agressif. Des manques de qualité (délais de livraison non tenus, matériel défectueux, prix non-conforme, informations aux clients peu claires, incomplètes, ambiguës, erronées ...), des promesses commerciales excessives (réparation express, service «Zéro défaut», disponible 24h sur 24, 7j sur 7...) multiplient les clients non satisfaits qui expriment leur colère et fournissent des raisons à certaines personnes à la santé mentale perturbée de se montrer violemment agressifs.

La réalité en Tunisie : A part quelques entreprises qui ont construit leurs locaux de travail en tenant compte des normes ergonomiques, à savoir l'espace de travail, le traitement acoustique, la climatisation, ..., les autres centres sont implantés dans des locaux à titre de location, ne respectant pas les exigences normatives en ergonomie. Généralement, les contraintes sont globalement de trois ordres : auditives, oculaires ou visuelles.

La prévention des risques professionnels

Les mesures de prévention essentielles résident dans une saine organisation et des aménagements ergonomiques du poste et des espaces de travail du téléopérateur.

Les mesures de prévention organisationnelles

La charge et le rythme et le type de travail

Les principales mesures organisationnelles à proposer pour réduire la charge de travail et évacuer les tensions émotionnelles portent notamment sur l'instauration de pauses régulières et de durée suffisante (une pause d'au moins 5 minutes toutes les heures environ). Des zones spécialement aménagées pour les pauses hors des postes de travail permettront à la fois de changer la posture assise et de réduire la sollicitation mentale accrue.

Le management

L'organisation du travail, caractérisée par un contrôle hiérarchique important, un faible contenu de travail à travers l'absence de prise d'initiative et des traitements protocolaires prédéfinis des exigences des clients, peut mener au stress et à une surcharge et une souffrance mentale.

La souplesse et l'autonomie de prise de décision dans certaines situations, la réduction du contrôle du personnel, la mise en place des objectifs réalistes sont des facteurs permettant d'apaiser le stress et d'améliorer la rentabilité.

Les mesures de prévention techniques

La conception et l'aménagement des postes et espaces de travail sont des mesures de prévention collective efficaces : l'ergonomie du siège et des appareils téléphoniques, du poste de travail sur écran, mais aussi un éclairage adéquat en quantité et en qualité, un confort thermique adéquat à travers des températures, des vitesses de l'air et des degrés d'humidité répondant aux prescriptions

normatives, un traitement acoustique, sont des mesures garantissant la prévention des risques auditifs, visuels et musculo-squelettiques.

Aménagement de l'espace de travail :

Selon la norme Afnor NF X 35-102, les dimensions du local de travail à usage de bureau sont les suivantes :

- 9 m² pour un bureau occupé par une personne
- 32 m² pour un bureau occupé par quatre personnes
- 10 m²/personne en bureau collectif ou individuel

Si des salariés sont en vis-à-vis et qu'il n'est pas possible d'utiliser de cloisonnettes pour les isoler, l'espacement minimal prévu doit être d'au moins 4 mètres.

Tableau 1: Références et exigences en matière de dimensions des espaces de travail

Référence normative	Exigences
Norme AFNOR NF X 35-102. Dimensions des espaces de travail en bureaux	<ul style="list-style-type: none"> • Surfaces minimales recommandées: 10 m² par personne, que le bureau soit individuel ou collectif • Longueur < 2 fois la largeur • Longueur 3 fois la largeur (pour les bureaux 25 m²) • Si l'activité principale des occupants d'un bureau collectif est fondée sur des communications verbales, il faut prévoir 15 m² par personne pour limiter les interférences entre les locuteurs
	<ul style="list-style-type: none"> • Optimum pour un bureau collectif: 2 à 5 personnes correspondant à un petit groupe de travail • Pour les bureaux paysagers, éviter un effectif supérieur à 10 personnes pour chaque unité de travail
Une communication avec les autres bureaux et services	<ul style="list-style-type: none"> • Tenir compte dans l'implantation de la fréquence des liaisons (établir par exemple un diagramme des relations) • Prévoir des lieux d'échanges (sans gêner l'activité des bureaux voisins)
La norme Australienne et Nouvelle-Zélandaise AS/NZS 2107 : 2000 : Absorber les grandes quantités d'énergie sonore créées dans la pièce,	<ul style="list-style-type: none"> • Niveau de pression acoustique (L_{Aeq}) • Satisfaisant = 40 dB(A), • Maximum = 45 dB(A) • Temps de réverbération recommandé (T60) : <ul style="list-style-type: none"> • 0.1 à 0.4 s • Un temps de réverbération de 0,1 s peut être difficile à atteindre dans les grands volumes, sinon en couvrant entre 100 et 130% de l'équivalent de la surface au sol (autrement dit en ajoutant de l'absorption sur les murs) au moyen d'absorbants.

L'ergonomie du poste de travail

Selon la norme Afnor NF X 35-121, il est souhaitable que l'équipement du poste de travail permette de faire varier la hauteur du clavier, la hauteur, l'orientation et l'inclinaison de l'écran, la hauteur et l'orientation du support-documents. Idem pour le plan de travail dont la hauteur doit être de 73 cm (+/- 10 cm). Concernant son implantation, il faut éviter de placer les écrans face ou dos aux baies vitrées et respecter une distance d'au moins 1,50 m entre l'écran et la fenêtre la plus proche.

L'installation du bureau et du siège doit permettre l'ajustement du clavier pour obtenir un positionnement adéquat du bras et la main (angle du coude droit ou légèrement obtus; avant-bras proches du corps ; main dans le prolongement de l'avant-bras); le siège doit être réglable, de manière à ce que les pieds reposent à plat sur le sol ou sur un repose-pied, dos droit ou légèrement en arrière et soutenu par le dossier.

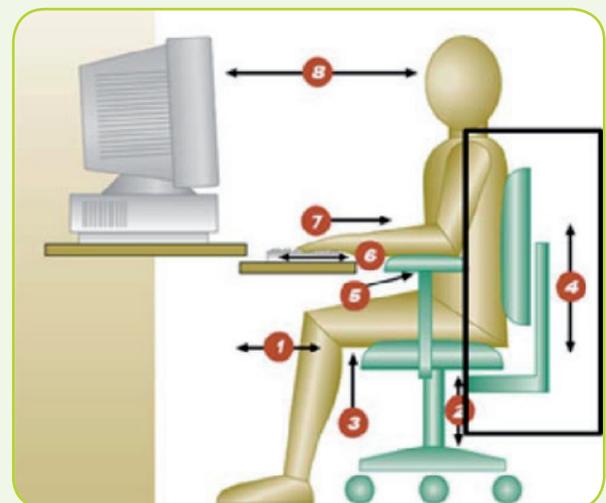


- Ensuite, la hauteur du dossier doit favoriser un support optimal du dos. Il est important de porter une attention particulière au bas du dos qui doit être bien appuyé contre le dossier. L'inclinaison donnée au dossier doit permettre de conserver le dos droit ainsi qu'un appui optimal.

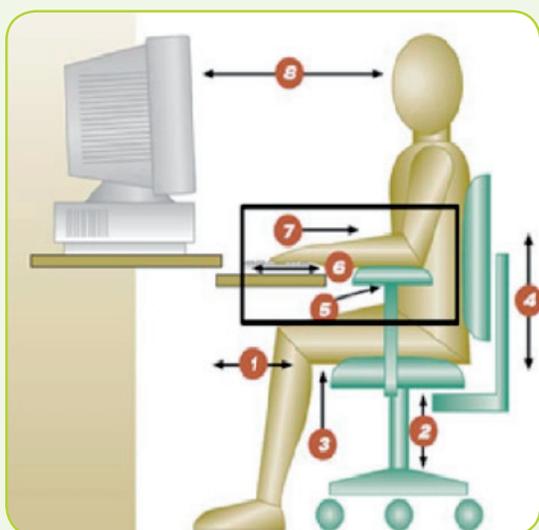
Ajustement de la chaise

Les ajustements de la chaise doivent permettre de répondre aux besoins de la personne.

- Tout d'abord, la hauteur de l'assise doit être modifiée de manière à ce qu'un angle de 90° soit formé au niveau du genou, c'est-à-dire que les cuisses sont parallèles au sol. L'inclinaison de l'assise peut aussi être modifiée. On vise habituellement à la placer à l'horizontale afin d'éviter des compressions à l'arrière des cuisses.



- L'ajustement des accoudoirs se fait en largeur et en hauteur. Les avant-bras doivent être appuyés et bien soutenus, tout en maintenant les épaules relâchées. On vise à former un angle de 90° au niveau des coudes.



Emplacement du clavier et de la souris :

Le clavier et la souris doivent se retrouver devant le moniteur afin d'éliminer les mouvements de torsion au niveau du cou. Il est important de respecter la recommandation émise précédemment concernant la hauteur de la surface sur laquelle repose le clavier et la souris. Pour le clavier, il est important d'éviter les mouvements extrêmes du poignet. Ainsi, on privilégie de centrer le clavier devant soi et de régler l'inclinaison à son plus bas, soit en n'utilisant pas les pattes sous celui-ci. La souris doit être utilisée sur la même surface que le clavier et le plus près possible de celui-ci afin d'éviter les mouvements d'extension du bras.

Aménagement de L'écran :

Deux points sont à vérifier concernant l'écran, il s'agit de la distance entre l'utilisateur et l'écran et la hauteur de ce dernier. En premier lieu, la distance recommandée entre la personne et le moniteur est environ la longueur du bras en extension, soit entre 40 et 70 cm. L'écran doit être positionné de façon à ce que les yeux de l'utilisateur arrivent dans le haut de l'écran (vis-à-vis de la ligne fichiers). Dans certains cas, l'ajout d'un support à moniteur permet d'atteindre cette hauteur. En dernier lieu, l'inclinaison de l'écran doit minimiser les reflets et les zones d'ombre.

Tableau 2: Références et exigences en matière d'aménagement des éléments du poste de travail

Objectifs	Moyens
Norme AFNOR NF X35-102- Dimensions des espaces de travail en bureaux : - Des accès et passages de largeur suffisante	Les allées de circulation doivent avoir une largeur minimale de 0.8 m pour le passage d'une personne - L= 1.2 m pour 2 personnes - L= 2.5m lorsque le couloir passe entre deux postes • Dimension de base : 0.80 m • Pour permettre le passage derrière un bureau occupé : 1.20 m
- Plan de travail	• Profondeur : 0,8 m • Espace sous table pour les genoux: 0,54m • Largeur : 1,6 m. • Surface utile de travail : 1,30 m ² • plans de travail réglables en hauteur (73 cm ± 8 cm) Poste de travail assis et assis-debout : domaine de réglage en hauteur compris entre 0.65 m et 1.15 m
- Sol	Le sol sera antidérapant et dépourvu de salissures
norme NF EN ISO 9241-5 sur les exigences ergonomiques pour le travail de bureau avec terminaux à écran de visualisation : Ecran	Ecran traité d'origine contre les reflets Caractère sombre sur fond clair Ecran perpendiculaire aux prises de jour Pas de source artificielle directement visible dans le champ visuel de travail Eclairage dans la zone clavier de 200 à 300 lux avec les écrans à fond sombre 300 à 500 lux avec les écrans à fond clair
Norme NF EN 1335-1 pour le de travail de bureau : Siège	La plage de réglage de l'assise préconisée est 0.45-0.51 m La profondeur minimale du plateau d'assises est de 0.38 m.
Norme NF EN 1335-2	Les dispositifs de réglage des sièges doivent être actionnés depuis la position assise.
Norme ISO 9241-5	Le dossier doit maintenir le dos de l'utilisateur dans toutes les positions assises
Décret français 91-451 : Repose-pied	Largeur minimale : 0.40 m Hauteur : 0.04 à 0.15 m Inclinaison : 10° Réglage : de 0 à 15 °

**1 : Ecran d'ordinateur**

Luminosité et contraste réglables

- Face à soi
- Haut de l'écran au niveau des yeux
- Distance confortable de lecture (Longueur bras)

2 : Clavier et souris

- Clavier devant soi, à 10-15 cm du bord du bureau
- Souris à coté clavier et au même niveau
- Mains en ligne droite avec l'avant bras pour utiliser
- le clavier ou la souris

3 : Porte document

- Mobile et réglable
- A coté du moniteur ou entre le clavier et l'écran

5 : Appui-poignet : permet une position neutre lors de la frappe

6 : Repose-pieds

- Antidérapant, à utiliser si vos pieds ne touchent pas le sol

7 : Siège :

- Pivotrante, à roulettes
- Base stable
- Hauteur et dossier ajustables, muni d'accoudoirs réglables
- Rebord du siège avant arrondi
- Réglage inclinaison et hauteur dossier pour supporter confortablement
- Cuisses à l'horizontale par rapport au sol

8 : Accoudoirs : Réglables

- Avant bras appuyés sans soulever les épaules
- Epaules détendus
- Angle de 90° du bras et de l'avant bras

9 : Bureau :

Hauteur réglable

10 : Fenetre :

Le choix et l'utilisation du casque et des écouteurs téléphoniques

La prévention primaire des risques auditifs passe d'abord par la réduction de la durée d'exposition au bruit par l'alternance de tâches qui ne nécessitent pas le port du casque. On doit opter pour un casque binaural (son dans les 2 écouteurs), donnant une meilleure isolation de communication, avec un modulateur de la voix, dont le niveau sonore est limité à 85 décibels et ne pas choisir les casques dont

Pour filtrer les chocs acoustiques afin que leur niveau sonore ne dépasse pas celui de la conversation, il faut équiper les postes avec des protecteurs numériques. Les règles d'hygiène essentielles doivent être respectées : un casque par opérateur, un nettoyage et un changement régulier des oreillettes.

Ambiance acoustique

Selon la norme Afnor NF X 35-121, Le niveau de pression acoustique ne doit pas excéder 55 dB dans un environnement de bureau. L'idéal pour un bureau paysager serait de rester dans une fourchette de 46 à 52 décibels, affirme-t-on chez



les embouts se placent dans l'oreille car ils peuvent provoquer des irritations cutanées.

Afin que la qualité de communication avec la clientèle soit bonne, il convient d'avoir un écart de 25 à 30 décibels entre le niveau ambiant et le niveau des conversations : pour un niveau sonore maximal autorisé de 80 dB(A) maximum pour une exposition quotidienne de 8h, il convient que le niveau ambiant ne dépasse pas 50 dB(A). Un bruit de fond trop élevé amène les téléopérateurs à élever la voix, ce qui a pour conséquence d'augmenter de nouveau le bruit ambiant.

ELEMENS.

En pratique, les locaux doivent être traités sur le plan acoustique, au moins au niveau du plafond. Les parois des murs et les plafonds doivent être construits avec des matériaux absorbants le bruit, et les appareils et équipements de bureau (conditionnement d'air, chauffage, ventilation, ordinateurs, imprimantes, photocopieurs) doivent être choisis parmi les moins bruyants. L'espace des postes de travail doit respecter un espace minimal entre les bureaux avec des parois de séparation et des revêtements de sol absorbants (moquette...).



Photo 7 : Vue d'ensemble d'un plateau
Source : Revue électronique «Activités»
octobre 2009, volume 6 numéro 2 »



Photos 8 : Traitement acoustique des parois, baffles acoustiques suspendus



Photos 9 : Traitement acoustique des parois, baffles acoustiques suspendus

Tableau 3 : références et exigences en matière de bruit dans les bureaux

<i>Référence normative</i>	<i>Exigences</i>
Directive machine 98/37/ CEE du 14 juin 1989 «sécurité machines» Exigences en matière de bruit émis par les machines	Les obligations des constructeurs sont les suivantes: <ul style="list-style-type: none"> • Concevoir la machine la plus silencieuse possible • Donner aux opérateurs des informations sur le bruit • Fournir le niveau de pression acoustique équivalent Leq (A) aux postes de travail s'il dépasse 70 dB(A) ou la valeur maximale de la pression acoustique de crête si elle dépasse 130 dB(C) • Fournir le niveau de puissance acoustique émis par la machine lorsque le Leq (A) aux postes de travail dépasse 85 dB(A)
Norme EN-ISO 4871 (Acoustique. Déclaration et vérification des valeurs d'émission sonore des machines et équipements)	<ul style="list-style-type: none"> • Elle exige une déclaration de l'émission sonore dans la notice et dans la documentation technique fournie par le fabricant.
Norme Afnor NF X 35-121	<ul style="list-style-type: none"> • Le niveau de pression acoustique ne doit pas excéder 55 dB(A) dans un environnement de bureau.
ELEMENS	<ul style="list-style-type: none"> • Pour le travail intellectuel, le niveau sonore est de 52 dB(A)
NFX 35-102 (1998)- Conception ergonomique des espaces de travail aux bureaux	<ul style="list-style-type: none"> • Le niveau acoustique continu équivalent (hors communication) ne doit pas dépasser 50 dB(A) dans les bureaux • Le niveau acoustique continu équivalent (hors communication) ne doit pas dépasser 50 dB(A) dans les bureaux où la principale activité est la communication verbale • Durée de réverbération comprise entre 0.3 et 0.8 • Le bruit émis par chacun des équipements mesuré à 1 m ne doit pas dépasser 40 dB(A)

Référence normative	Exigences
Conception des lieux et des situations de travail. ED 950. INRS	<ul style="list-style-type: none"> • Pour le plafond, coefficient d'absorption sabine proche de 1 pour les fréquences médiums et aigus • Pour le sol, coefficient d'absorption est > ou égal à 0.4
NF S31-080 Janvier 2006 Acoustique - Bureaux et espaces associés - Niveaux et critères de performances acoustiques par type d'espace	L'émergence du niveau sonore des communications dans les casques par rapport au bruit ambiant du plateau doit être de 30 dB(A).
NF S31-080 Janvier 2006 Acoustique - Bureaux et espaces associés - Niveaux et critères de performances acoustiques par type d'espace	Niveau sonore (LAeq) Satisfaisant = 40 dB(A), Maximum = 45 dB(A) Pour un local de type « espace ouvert » avec un niveau d'exigence acoustique « performant », le niveau sonore global L50 doit être compris entre 40 et 45 dB(A) et la décroissance spatiale par doublement de distance doit être supérieure à 3 dB(A).
NF S31-080 Janvier 2006 Acoustique - Bureaux et espaces associés - Niveaux et critères de performances acoustiques par type d'espace	<ul style="list-style-type: none"> • Respecter le ratio 10 m² par personne • Choisir des produits ayant un coefficient sabine > 0,6 • L'intelligibilité se mesure avec l'indice STI (Speech Transmission Index) : <ul style="list-style-type: none"> ○ Trajet acoustique entre personnes: 3 m
norme, NF EN 60268-16:2003	0,75 < STI < 1
ISO 11690 – 1	Dans les locaux de bureaux, le niveau acoustique continu équivalent doit se situer entre 35 dB(A) et 55 dB(A). Ces niveaux ne doivent pas être dépassés.
Norme NF S 31 – 057.	La durée de réverbération de (250 Hz à 4000 Hz) doit être comprise entre 0.3 seconde et 0.8 seconde. L'isolation acoustique entre bureaux doit être au minimum de 40 dB(A) en bruit rose Le bruit émis par chacun des équipements (imprimante, photocopieuse...) mesurée à 1 m, ne doit pas dépasser 40 dB(A).

Eclairage des locaux et des postes de travail :

Selon la norme Afnor NF X 35-103 pour les bureaux et locaux administratifs, l'éclairage moyen des bureaux de travaux généraux, dactylographie et salles d'ordinateurs doit s'élever à 500 lux. Jugée trop élevée par certains ergonomes, il serait plus approprié de s'en tenir à une moyenne de 400 lux.

A proscrire : les revêtements brillants générateurs de réflexions spéculaires gênantes. Le plan de travail doit être mat et avoir un facteur de réflexion de 0,2 à 0,4.

Un éclairage bien adapté au poste de travail doit :

- Permettre de discerner les détails fins à une distance de 30 cm de l'œil
- Eviter l'éblouissement, direct ou réfléchi sur les écrans en éliminant les sources lumineuses situées dans le champ visuel et l'éblouissement indirect des réflexions sur les surfaces,
- Ne pas créer de contraste important entre zones trop et trop peu éclairées,
- Eviter les effets d'ombre sur la zone de travail. On y parvient en créant des plafonds translucides lumineux, ou en multipliant les tubes fluorescents sur un plafond classique. Les lampes fluorescentes permettent, bien disposées, une excellente uniformité d'éclairage. L'éclairage général peut être complété par des lampes d'appoint réglables individuellement pour répondre au besoin de personnaliser l'éclairage sur chaque poste de travail.

Toutes les références normatives, ainsi que les exigences se rapportant aux niveaux d'éclairage, aux coefficients de réflexion, aux rapports de luminance entre les différentes surfaces, aux couleurs des parois et du mobilier dans les bureaux sont présentées dans les tableaux n°4, 5, 6, 7

Tableau 4: références et exigences en matière d'éclairage artificiel dans les bureaux

<i>Référence normative</i>	<i>Exigences</i>
<p>Source Norme Afnor NF X 35-103 pour les bureaux et locaux administratifs.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • L'éclairage moyen des bureaux de travaux généraux, dactylographie et salles d'ordinateurs doit s'élever à 500 lux. • Le plan de travail doit être mat et avoir un facteur de réflexion de 0,2 à 0,4. <p>L'éclairage moyen en service préconisé est de 300 lux</p>
<p>norme NF X 35-121 «Travail sur écran de visualisation et clavier »</p>	<p>Les rapports de luminance entre les différentes surfaces lumineuses (champ visuel de la tâche : plan de travail, écran, clavier, document papier, etc. ...) doivent être dans un rapport maximal de 1 à 5.</p>

Tableau 4: références et exigences en matière d'éclairage artificiel dans les bureaux

<i>Référence normative</i>	<i>Exigences</i>
<p>Source</p> <p>Norme Afnor NF X 35-103 pour les bureaux et locaux administratifs,</p>	<ul style="list-style-type: none"> • L'éclairage moyen des bureaux de travaux généraux, dactylographie et salles d'ordinateurs doit s'élever à 500 lux. • Le plan de travail doit être mat et avoir un facteur de réflexion de 0,2 à 0,4. <p>L'éclairage moyen en service préconisé est de 300 lux</p>
<p>norme NF X 35-121 «Travail sur écran de visualisation et clavier »</p>	<p>Les rapports de luminance entre les différentes surfaces lumineuses (champ visuel de la tâche : plan de travail, écran, clavier, document papier, etc. ...) doivent être dans un rapport maximal de 1 à 5.</p>

Tableau 5: références et exigences en matière de luminance dans les bureaux

<i>Référence normative</i>	<i>Exigences</i>
<p>EN 12464-1:2002</p> <p>Lumière et éclairage des lieux de travail - partie 1: Lieux de travail intérieur</p>	<p>Les rapports de luminance entre les différentes surfaces lumineuses du panorama (environnement visuel : murs, sol, plafond, prise de jour, luminaires, etc.) doivent être dans un rapport maximal de 1 à 10.</p>
	<p>Avoir un coefficient d'uniformité (rapport entre l'éclairage minimum et l'éclairage moyen) supérieur ou égal à 0,8.</p>
	<p>Aucune source lumineuse ne doit se trouver dans un angle de moins de 30° par rapport au champ visuel horizontal des opérateurs.</p>
<p>norme NF X 35-103, pour les bureaux et locaux administratifs,</p>	<p>indice de rendu des couleurs (IRC) supérieur à 80 Ra.</p>
	<p>Pour les activités de bureau, on préconise donc des lampes ayant une température de couleur comprise entre 3000 et 4000 K.</p>

Tableau 6 : références et exigences en matière de couleurs des parois et du mobilier dans les bureaux

<i>Référence normative</i>	<i>Exigences</i>
Norme AFNOR NF EN 12464-1. Lumière et éclairage. Eclairage des lieux de travail. Partie 1 : Lieux de travail intérieur.	Plages de facteurs de réflexion des parois du local <ul style="list-style-type: none"> • plafond : 0,6 à 0,9 • parois latérales : 0,3 à 0,8 • sol : 0,1 à 0,5
Eclairage des lieux de travail. Partie 2 : lieux de travail extérieur.	Coefficient de réflexion des plans de travail compris entre 0.3 et 0.5
ISO 9241-6	
EN 12193 relative aux coefficients d'e réflexion	Un revêtement du sol doit avoir un coefficient de réflexion de 0.3
NF X 35-103 pour les bureaux et locaux administratifs,	La norme recommande les valeurs suivantes pour les facteurs de réflexion des parois d'un local et des plans de travail: <ul style="list-style-type: none"> - supérieur à 0,7 pour le plafond (soit une valeur élevée pour assurer une bonne diffusion de la lumière), - 0,3 à 0,7 pour les parois latérales, - 0,2 à 0,4 pour le sol (soit une valeur faible de manière à ne pas constituer une source d'éblouissement, l'œil n'étant pas protégé par le bas), - 0,3 à 0,5 pour les tables de travail.

Tableau 7 : références et exigences en matière d'éclairage naturel dans les bureaux

<i>Référence normative</i>	<i>Exigences</i>
NF X35-103 : Ergonomie Principes d'ergonomie applicables à l'éclairage des lieux de travail	Surface vitrée représente au moins le ¼ de la superficie de la plus grande paroi du local donnant sur l'extérieur en ne considérant que les surfaces en dessous de 3 m de hauteur.
EN 12464 : Eclairagisme- Eclairage des lieux de travail	Lorsque la distance entre la façade vitrée et les postes de travail est supérieure à 6 m, l'éclairage naturel n'est plus assuré
Norme AFNOR NF X35-102- Dimensions des espaces de travail en bureaux	<ul style="list-style-type: none"> • Hauteur conseillée : 2,80 m Hauteur minimum : 2,50 m Allège maximum : 1 mètre Eviter les obstacles (mobilier, rangement...) de hauteur > 1,10 mètre entre les postes de travail et la façade vitrée

L'ambiance thermique :

Selon la norme NF ISO 7730 citée dans la norme Afnor NF X 35-121, les températures de confort en cas d'activité sédentaire se situent, en hiver, entre 20 et 24° (vitesse de l'air inférieure ou égale à 0,15 mètre/seconde) et en été, entre 23 et 26°C (vitesse de l'air inférieure à 0,25 mètre seconde). Pour éviter l'assèchement des muqueuses oculaires, l'humidité doit être maintenue entre 45 et 60 %, à une valeur d'autant plus basse dans l'intervalle que la température de l'air est élevée.

Tableau 8 : références et exigences en matière de confort thermique dans les bureaux

Référence normative	Exigences
Norme NF ISO 7730 citée dans la norme Afnor NF X 35-121,	<p>Période hivernale : Températures de confort en cas d'activité sédentaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> • T : 20 et 24° • La différence verticale de la température de l'air entre 1.1 et 0.1 m au dessus du sol < 3°C • La vitesse de l'air < ou égale à 0,15 m/s <p>Période estivale</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ta : 23 et 26° • La vitesse de l'air < à 0,25 m/s). • La différence verticale de la température de l'air entre 1.1 et 0.1 m au dessus du sol < 3°C
Norme X35-203 «conditions de confort».	<ul style="list-style-type: none"> • Humidité relative 40-65 % • Dans les bureaux : 20 à 22 °C • Dans les ateliers avec faible activité physique : 16 à 18 °C • Dans les ateliers avec forte activité physique : 14 à 16 °C.

Tableau 9: références et exigences en matière de ventilation des bureaux

Référence normative	Exigences
Normes AFNOR NF EN 850 14738	<ul style="list-style-type: none"> • Renouvellement de l'air 25 m³/h par occupant • Vitesse de l'air au poste de travail : <ul style="list-style-type: none"> ✓ < 0,15 m/s en hiver ✓ < 0,25 m/s en été <p>Débit minimal d'air neuf par occupant : 45 m³ par heure</p> <p>Ventilation générale par dispositifs de ventilation mécanique (à défaut par fenêtres à ouverture facilement réglable si le volume par occupant est supérieur à 15 m³) peu bruyants (ne pas dépasser 40 dB(A) de niveau de pression à 1 m)</p> <p>Volume minimal par occupant : 15 m³ : Bureaux et locaux où sont effectués des travaux physiques légers</p> <p>Autres locaux : 24 m³</p> <p>une ventilation naturelle permanente par des ouvertures accessibles et manœuvrables (fenêtres, portes...)</p>

Référence normative	Exigences
Norme 62-89 de ↳ American Society of Heating, Refrigerating and Air-Conditioning Engineers (ASHRAE)	Vérification tous les ans : - débit global minimal d'air neuf, - examen de l'état des éléments de l'installation, - conformité des filtres de rechange à la fourniture initiale, - dimensions, perte de charge des filtres, - examen de l'état des systèmes de traitement de l'air (humidificateurs-échangeurs), - pressions statiques et vitesses de l'air. La maintenance de toutes ces installations et les résultats des contrôles périodiques doivent être consignés dans un dossier

La formation et l'information des opérateurs

Les risques spécifiques rencontrés dans les centres d'appel nécessitent qu'une information et une formation soient données au personnel :

- Information sur le risque auditif et formation des salariés à l'utilisation de leur poste téléphonique ainsi qu'au réglage du volume sonore,
- Formation / sensibilisation des opérateurs aux postures de travail sur écran,
- Formation / sensibilisation du personnel à la prévention des tensions émotionnelles et ses modes de gestion face à l'agressivité de la clientèle : marche à suivre vis-à-vis d'une attitude verbale abusive, création de groupes de parole avec tenue de réunions régulières pour parler des types d'appels les plus difficiles et des approches efficaces pour y faire face, permettant l'échange d'expériences.

La surveillance médicale

Au cours de la visite médicale périodique annuelle, il convient en particulier de pratiquer :

gaier pour le dépistage précoce de déficit auditif de perception bilatérale.

-Des visiotests pour le dépistage précoce des anomalies de réfraction de convergence et de la vision binoculaire pour éviter la fatigue visuelle et permettre une bonne adaptation professionnelle. De plus, des actions pour dépister de manière anticipatrice les troubles anxio-dépressifs des

téléopérateurs peuvent être nécessaires (questionnaire de Hamilton).

Organisation de la prévention du risque incendie dans les centres d'appel

En cas d'incendie, pour assurer la sécurité des employés, il faut prévoir les mesures à mettre en place pour favoriser l'évacuation efficace et sécuritaire de tous les personnels. Cette planification se fait à l'aide du plan de sécurité incendie (PSI).

*Le plan de sécurité incendie

Le PSI doit être préparé de façon minutieuse en tenant compte de tous les aspects pouvant influencer le déroulement d'une évacuation. En effet, l'évacuation massive peut être problématique en raison du comportement des employés et/ou éventuellement des passages étroits et limités à se déplacer en situation d'urgence. L'évacuation, lors d'un sinistre, est grandement facilitée lorsque les personnes ont été préparées à quitter les lieux sans délai. Cette condition implique aussi que le personnel connaît bien les consignes prévues au PSI et les applique rapidement dès le déclenchement de l'alarme.

Le PSI est constitué de différentes étapes, chacune portant sur un aspect particulier des mesures à prévoir pour favoriser l'évacuation du personnel.

*La désignation des responsables pour l'évacuation

Il est nécessaire d'établir une liste qui contient les noms des employés qui peuvent prêter assistance

lors d'une évacuation avec leurs tâches respectives lors d'une telle situation. Par exemple, il est important de nommer :

Un responsable chargé d'appeler les services d'urgences;

- Un responsable chargé de l'évacuation;
- Un responsable chargé de porter assistance aux personnes handicapées;
- Un responsable chargé du décompte des employés.

Il est également important que tout le personnel soit mis à contribution lors d'une évacuation afin de réduire au minimum le temps d'évacuation.

Une fois votre PSI complété, il convient de s'assurer que tout le personnel ait reçu une formation sur le contenu du plan ainsi que sur les tâches à accomplir en cas d'urgence. Chaque employé doit bien comprendre la tâche qui lui est assignée en cas d'évacuation.

Tout nouvel employé devra lire le PSI dans les premiers jours de son arrivée

***Les consignes d'évacuation**

Les consignes d'évacuation résument les opérations à suivre en cas d'incendie. Celles-ci portent sur les actions à entreprendre soit pour évacuer de manière sécuritaire et rejoindre le lieu de rassemblement, soit pour signaler sa présence s'il est impossible d'évacuer. Il est important d'expliquer ces consignes au personnel lors de leur formation sur le PSI.

Le personnel encadreur doit informer le personnel ce qu'ils doit faire lorsqu'il entend le signal d'alarme. Par la même occasion, les employés devraient être sensibilisés aux comportements sécuritaires lors d'un sinistre.

***Mesures particulières d'aide à l'évacuation**

Ces mesures permettent d'indiquer, pour les employés éprouvant des problèmes de mobilité (ex. : présentant un handicap physique), les conduites à tenir pour les transporter en lieu sûr.

. Le matériel de protection incendie

Le bâtiment devrait disposer au minimum des

moyens d'évacuation et de protection incendie suivants :

- un système de détection et d'alarme incendie fonctionnel;
- deux issues par étage donnant vers l'extérieur. Toutes les issues doivent être déverrouillées, dégagées jusqu'à la voie publique en période hivernale. On entend par «issues déverrouillées» des issues que les occupants à l'intérieur du service de sécurité peuvent en tout temps emprunter pour évacuer vers l'extérieur sans qu'un dispositif de verrouillage entrave leur sortie (ex. : un loquet). Cette exigence n'empêche pas la présence d'un dispositif de verrouillage sur les portes d'issues extérieures pour empêcher quiconque d'entrer dans le service de sécurité;
- des moyens d'évacuation (corridors, entrée principale, portes d'issue et escaliers) dégagés adéquatement;
- un système d'éclairage de secours dans les escaliers d'issue, les issues et les corridors;
- au moins un extincteur portatif par étage

La liste du matériel doit être incluse au PSI. Lors d'un incendie, elle renseignera rapidement les pompiers sur les moyens de protection incendie dont est muni le bâtiment.

NB : Pour vous assurer de la conformité du bâtiment en regard de la sécurité incendie, communiquez avec les services de l'office de la protection civile qui sont les autorités compétentes dans le domaine.

Le Plan d'évacuation

Le plan d'étage :

Le plan d'étage est un croquis des plans de chacun des étages du bâtiment, illustrant toutes les pièces ainsi que les issues de secours et l'emplacement des équipements de protection incendie. En consultant ce plan, les pompiers doivent être en mesure de localiser les différents bureaux,

notamment les locaux techniques, la salle de distribution électrique, la cuisine, etc.

Il est proposé d'y reproduire les pictogrammes représentant certains équipements de protection incendie. Il s'agit en particulier de l'emplacement des extincteurs portatifs, des déclencheurs manuels d'alarme, des armoires de matériel incendie et des sorties de secours.

Le plan de localisation :

Le plan de localisation permet de visualiser le point de rassemblement à l'extérieur par rapport au bâtiment.

Le plan d'étage et le plan de localisation peuvent être faits à la main. L'important est qu'ils soient faciles à comprendre et de taille suffisante pour être lisible.

L'exercice d'incendie

L'exercice d'incendie, communément appelé exercice d'évacuation, vise à évaluer l'efficacité de votre PSI lors de son déroulement en temps réel. En fait, les exercices vous permettront non seulement de constater les éléments à améliorer dans votre plan, mais également aux employés de se familiariser avec les moyens d'évacuation en cas d'urgence. Au terme de tels exercices, le personnel du service de sécurité sera mieux outillé pour garantir l'évacuation sécuritaire des employés.

Chaque service de sécurité doit procéder à des exercices d'évacuation de façon périodique, conformément à la réglementation en vigueur. À défaut d'une telle réglementation, il est préconisé d'effectuer ces exercices d'évacuation au moins deux fois par année dont une fois avec la participation du service de sécurité incendie de l'office de protection incendie.

Conseils pour la préparation d'un exercice d'incendie

Avant même la tenue d'un exercice d'incendie, il faut, une fois le PSI mis en place s'assurer que tout le personnel reçoit une formation sur le contenu du plan ainsi que sur les tâches à accomplir en cas d'urgence.

Faire participer avec le service de la protection civile, le planning et la date de l'exercice.

Informez à l'avance le personnel et les employés de la tenue de l'exercice (il est recommandé de faire au moins un exercice surprise par année).

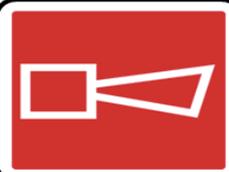
Noter les ressources qui doivent ou peuvent être avisées de la tenue de l'exercice (service de la protection civile, SAMU, etc.).

Indiquer le matériel requis pour l'évacuation (ex. : brancard, chariot).

Actualisation du PSI :

Le PSI doit être mis à jour régulièrement pour tenir compte des changements qui ont lieu dans le centre d'appel (ex. : changement des tâches du personnel, ajout ou modification d'équipements de sécurité incendie, embauche d'un nouvel employé, mouvement de personnel). Cette procédure permet à la personne responsable du PSI de notifier un registre des mises à jour. Si aucun changement n'est apporté, il importe qu'une révision du plan soit effectuée au minimum une fois par année. Il est très important que tous les employés soient informés des mises à jour apportées au plan.

Quelques consignes à respecter pour assurer la prévention des incendies sur les lieux du service de sécurité



L'avertisseur de fumée

- Selon le statut du bâtiment au regard de la réglementation en vigueur, un service de sécurité peut être muni d'avertisseurs de fumée ou d'un système d'alarme incendie.
- Assurez-vous que les avertisseurs de fumée sont en bon état de fonctionnement et vérifiés conformément à la réglementation ainsi qu'aux normes du fabricant.
- Assurez-vous que des avertisseurs de fumée sont installés à chaque étage, y compris au sous-sol.



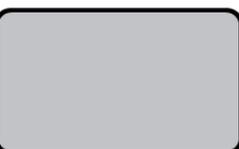
Les issues

- Vérifier que les couloirs et les issues soient dégagés en tout temps.
- Vérifier que les issues déverrouillées de l'intérieur afin qu'elles s'ouvrent facilement en cas d'évacuation.



Les matériaux et les produits inflammables et combustibles

- Limitez l'entreposage des produits inflammables et combustibles (ex. : peinture). Entrez-les dans un endroit sec, aéré, verrouillé et hors de la portée des employés.
- N'entreposez pas ces produits à proximité d'une source de chaleur.
- N'entreposez jamais de bombes de propane à l'intérieur.



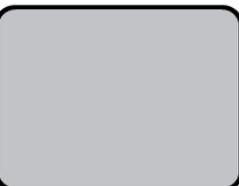
Les appareils d'éclairage de secours

- Disposez d'appareils d'éclairage de secours dans les escaliers, les corridors ainsi que les issues
- assurez-vous de leur bon fonctionnement.



L'extincteur portatif

- Installez au moins un extincteur portatif par étage et aux endroits comportant des risques localisés d'incendie (ex. : la cuisine).
- Installez les extincteurs portatifs bien en vue (à portée de main) et près d'une sortie.
- Choisissez un extincteur portatif de catégorie minimale recommandée.
- Informez le personnel sur l'utilisation de l'extincteur portatif.
- Utilisez l'extincteur seulement pour maîtriser un feu de petite dimension et si vous êtes certain de pouvoir le maîtriser, et ce, sans mettre votre vie en danger. **N'utilisez l'extincteur qu'après vous être assuré que tous les occupants sont en sécurité.**
- Lors de l'utilisation de l'extincteur, placez-vous dos à une sortie non obstruée au cas où une évacuation rapide serait nécessaire. Même si le feu est maîtrisé, appelez toujours le service d'incendie.
- Faites vérifier annuellement les extincteurs portatifs par une entreprise reconnue et spécialisée.
- Faites recharger l'extincteur portatif selon les directives du fabricant ou dès qu'il a été utilisé, ne serait-ce que quelques secondes.



Les rallonges électriques

- Évitez de surcharger les circuits électriques.
- N'utilisez pas de clous ou d'objets métalliques pour suspendre les rallonges électriques et n'y faites pas de nœuds.
- Ne dissimulez pas de rallonges électriques sous les tapis.
- Utilisez des rallonges d'alimentation électrique (avec disjoncteurs si possible) normalisées

A part les bienfaits que peuvent procurer les centres d'appels dans notre pays, à savoir une occupation importante d'une main d'œuvre jeune et éduquée et le développement des technologies de l'Information et de la Communication, ils se sont accompagnés par l'apparition de sérieux problèmes de santé pour les opérateurs telles que les pertes auditives, les troubles musculosquelettiques et psychologiques, etc.

Ces atteintes sont les conséquences d'une interexposition des opérateurs à diverses contraintes telles que le bruit, le travail statique prolongé, l'espace de travail exigu, le manque de vue sur l'extérieur, l'inconfort thermique, la charge de travail excessive, le manque d'autonomie, le contrôle continu de l'hierarchie, l'agressivité des clients, etc. De plus, les moyens de travail ne sont pas toujours bien adaptés à la nature de l'activité.

En effet, les managers des centres d'appels tiennent compte rarement lors de la conception de leurs locaux de travail des exigences ergonomiques en matière d'aménagement des locaux de travail, de confort thermique, d'acoustique, d'éclairage naturel et artificiel, de continu de travail, d'espace et de continu de travail, ...

Responsable de la santé et de la sécurité de ses salariés, l'employeur sont tenu d'évaluer les risques auxquels sont exposés les opérateurs et prendre les mesures de prévention adéquates.



BIBLIOGRAPHIE :

Centres d'appels : Les erreurs à éviter : Centre technique du Bois et de l'Ameublement Français-2001

Jacques CHATILLON, Nicolas TROMPETTE, Résultats d'une campagne de mesure du risque bruit dans les centres d'appels téléphoniques et solutions de prévention, INRS, Département Ingénierie des équipements de travail, ND 2338 - 221 - 10

ED 108 INRS, Fiche Pratique de sécurité : Les centres d'appels, ED 68 (INRS), Traitement acoustique des locaux de travail.

ED 69 (INRS), Traitement acoustique des locaux de travail.

ED 23 (INRS), L'aménagement des bureaux, Données ergonomiques

NST 231, Exposition sonore des opérateurs des centres d'appels.

Echo Bruit N°126 : Dossier « Centres d'appels », 2009

Frédéric Chartier, Centres d'appels et Tunisie, 2009

Frédéric Chartier, Centres d'appels en conditions de travail, 2012

Vincent Grosjean & Corinne Ribert-Van De Weerd, INRS, Approche psycho-ergonomique du bien-être et des émotions : le cas des centres d'appel.

F. Call, et R. Floru , organisation temporelle du travail sur écran de visualisation.