



© S. Boulet

Question

Quels sont les risques pour la santé des salariés travaillant en centres d'appels téléphoniques et comment les prévenir ?

Réponse

Les conditions de travail en centres d'appels téléphoniques peuvent varier d'un centre à un autre. Dans certains d'entre eux, on rencontre de fortes contraintes : faible autonomie, forte demande de productivité, pression temporelle, contrôle hiérarchique et informatique permanent, écoute des conversations, prescription de l'expression verbale et des émotions [1].

Les plaintes exprimées par des salariés de centres d'appels téléphoniques sont souvent localisées, au premier abord, au niveau auditif, visuel ou oculaire, allant d'une simple gêne à des douleurs physiques. La pénibilité des postures et la répétitivité est également soulignée [2]. Ces plaintes peuvent provenir d'un environnement physique de travail à améliorer. Elles peuvent aussi être liées à des conditions de travail stressantes, et apparaître en tant que manifestations somatiques d'un mal-être, relatif à des contraintes de travail évaluées comme étant trop fortes.

Le retentissement sur la santé de ces conditions de travail se situe donc à trois niveaux [3] : (a) auditives, oculaires ou visuelles, (b) liées aux troubles musculo-squelettiques, (c) liées au stress au travail.

Les premières peuvent aller d'une simple gêne à des douleurs, surtout en cas de choc acoustique. Ces plaintes peuvent apparaître assez tôt, c'est-à-dire peu de temps après avoir commencé à travailler dans ce secteur.

Les secondes correspondent à des douleurs au niveau du dos, des cervicales ou des membres supérieurs. Elles apparaissent généralement plus tardivement que les premières (à moyen ou long terme).

Les troisièmes sont d'ordre plus général, relevant d'un ou de plusieurs symptômes, dont la nature varie selon les personnes. Il s'agit d'un stress qui se manifeste par des effets : physiques émotionnels, intellectuels, et/ou comportementaux. Il peut s'agir de douleurs, de problèmes digestifs, musculaires, auditifs, visuels, ou encore de problèmes de sommeil, d'irritabilité, de concentration, etc. Les plaintes sont souvent des éléments révélateurs de la façon dont les conditions de travail sont vécues et ressenties (physiquement et psychologiquement). Plusieurs symptômes peuvent apparaître chez une même personne et signifier un état de stress en lien avec le travail et l'environnement

physique. Le ressenti des conditions de travail est subjectif, propre à chacun. Il s'exprime sous différentes formes selon les personnes. Lorsque plusieurs salariés sont concernés, et que les plaintes s'accumulent dans l'entreprise, il s'agit de s'interroger sur les conditions de travail dans leur ensemble.

En cas de plainte, il est important de prendre en compte le sens du travail du point de vue des salariés, leur appréciation de l'environnement de travail, au même titre que la nature et la durée des symptômes. Ces différents aspects sont autant de moyens de considérer si les conditions de travail sont bien vécues ou non, si elles sont supportables, ou au contraire difficiles à gérer. Un diagnostic pourra alors être fait, pour identifier l'origine des plaintes, et les causes de stress au travail (s'il s'agit effectivement de stress). Les plaintes au niveau auditif, oculaire ou visuel, qui figurent souvent parmi les premières plaintes exprimées, peuvent se révéler être un premier symptôme de stress, relatif à des conditions de travail mal vécues, basées sur le contrôle et non l'autonomie.

La prévention des risques suppose la réalisation d'un diagnostic pour déterminer les contraintes de travail les plus fortes. En effet, si certaines plaintes d'ordre physique ou psychologique sont exprimées, les causes peuvent être multiples et se situer à différents niveaux : bruit ambiant moyen trop élevé, luminosité déficiente, ou style de management inapproprié, etc.

Des mesures préventives et des solutions techniques permettent d'y remédier.

En ce qui concerne l'organisation du travail, les recommandations visent à faire diminuer la pression émanant du management et du système de contrôle, et d'accorder plus de marge de liberté aux salariés [4].

Au niveau acoustique, des équipements destinés à améliorer les conditions de travail existent. On trouve des limiteurs (des amplificateurs limitant le niveau délivré dans les casques) et des protecteurs numériques. Sur le plan de l'acoustique architecturale, les recommandations indiquent par exemple une surface supérieure ou égale à 10 m² par personne, une ambiance acoustique inférieure à 55 dB(A), un sol textile floqué, un plafond acoustique adapté respectant une certaine hauteur, des écrans acoustiques (absorbants et isolants) au niveau des plateaux, en plus de panneaux situés entre les postes [5 à 7].

L'aménagement des centres d'appels au moyen d'équipements adaptés participent largement à la prévention des risques pour la santé des salariés, au même titre que la mise en place de modes d'organisation qui n'altèrent pas la santé physique et mentale des salariés.

Corinne Van de Weerd, département Homme au travail, INRS

Références bibliographiques

- [1] **RIBERT-VAN DE WEERDT C** - Prise en compte des émotions au travail : cas pratique en entreprise. Note documentaire ND 2287. *Hyg Secur Trav. Cah Notes Doc.* 2008 ; 211 : 5-12.
- [2] **PITTACO M** - Acoustique des centres d'appels et santé au travail : risques et pathologies. *Écho Bruit.* 2009 ; 126 : 21-24.
- [3] **VAN DE WEERDT C** - Les contraintes et les risques spécifiques aux centres d'appels téléphoniques. *Écho Bruit.* 2009 ; 126 : 18-20.
- [4] **GROSJEAN V, RIBERT-VAN DE WEERDT C** - Vers une psychologie ergonomique du bien-être et des émotions : les effets du contrôle dans les centres d'appels. *Trav Hum.* 2005 ; 68 (4) : 355-78.
- [5] **TROMPETTE N** - Évaluation de l'exposition sonore des opérateurs de centres d'appels téléphoniques. *Écho Bruit.* 2009 ; 126 : 25-30.
- [6] **CHIGOT, P** - L'aménagement acoustique des centres d'appels. Enjeux, descripteurs, approche globale et principes d'aménagement. Aperçu des travaux de normalisation en cours. *Écho Bruit.* 2009 ; 126 : 38-43.
- [7] **CHATILLON J, TROMPETTE N, OTTAVIANI, P, PELLETIER E** - Observation de l'activité en centre d'appels téléphoniques et limites d'exposition au bruit. Note documentaire ND 2314. *Hyg Secur Trav. Cah Notes Doc.* 2009 ; 216 : 33-39.