

Conditions de travail / Santé au travail



Que faire en cas de choc acoustique ?



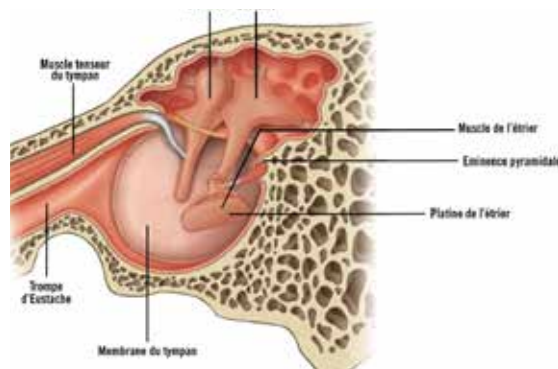
Cette fiche a pour objet de donner aux équipes syndicales des éléments d'information sur les chocs acoustiques pouvant survenir dans les centres d'appels téléphoniques, les cellules téléphoniques, les services qui utilisent les casques téléphoniques, sur les actions à mener ponctuellement et plus globalement sur les stratégies syndicales à mettre en place pour prévenir les risques professionnels notamment les atteintes à la santé et améliorer les conditions de travail des personnels dans ces services.

En effet, plusieurs agents des services de la DGFIP ont déjà subi des chocs acoustiques.

Qu'est-ce qu'un choc acoustique ?

■ Définition

L'International Telecommunications Union European Transmission Standards Institute (ITUETSI) définit le choc acoustique comme une « perturbation temporaire ou permanente du fonctionnement de l'oreille ou du système nerveux auditif pouvant être causé à l'utilisateur par une élévation brutale et inattendue de la pression acoustique du système de télécommunication ».



Le choc acoustique est le terme utilisé pour définir l'état qui peut survenir après une exposition à un niveau de bruit intense, imprévisible, le plus souvent de courte durée qui se traduit par une variation brutale et soudaine du niveau sonore dans le casque. Il s'agit généralement de tonalités aiguës, parfois à plus basses fréquences. Quelquefois, il s'agit aussi de sons un peu plus complexes (plusieurs tonalités mélangées).

A côté de la notion de choc acoustique un autre terme est utilisé : celui d'incident acoustique qui caractérise le bruit responsable, qui peut être un sifflement, un larsen, une sonnerie de fax, etc.

■ Conséquences possibles sur la santé des personnels

Les symptômes surviennent en raison d'une forte contraction des muscles de l'oreille moyenne après l'exposition.

Immédiatement et jusqu'à quelques heures après un incident acoustique, les personnes victimes de chocs acoustiques peuvent éprouver des symptômes tels que douleurs au niveau de l'oreille (dont douleur à la mâchoire, au cou, à la face ; brûlure ; etc.), acouphènes, troubles de l'équilibre, hypersensibilité aux bruits, maux de tête, nausées, sentiment de bruits creux ou flottant dans l'oreille, anxiété, fatigue, perte auditive.

Le choc peut conduire à des traumatismes sonores reconnus comme accident du travail ou de service : hyperacousie, décalage temporaire du seuil de l'audition, etc.

La persistance des symptômes du choc acoustique peut provoquer des acouphènes permanents et / ou une perte auditive.

En cas de persistance des symptômes ou de répétition des chocs acoustiques, on parle de « syndrome du choc acoustique » et la personne est susceptible de développer des signes proches de ceux de l'état de stress post traumatique.

■ Conséquences possibles sur la santé des personnels

Leur origine est souvent difficile à déterminer tant les chaînes de transmission de l'information sont devenues complexes.

Cela peut provenir de l'équipement téléphonique lui-même (casque d'écoute), des matériels ou des lignes téléphoniques ou électriques défectueuses, de mauvaises isolations (perturbations électromagnétiques, boucles de courant), multiples changements de réseaux téléphoniques, etc.

■ Les métiers concernés



Les salarié.e.s les plus exposé.e.s sont ceux et celles qui travaillent avec des casques sur des plates-formes d'assistance téléphonique (les appels pouvant être entrants ou sortants) où les systèmes téléphoniques sont couplés à des postes informatiques pour la consultation ou la saisie d'informations en temps réel.

Le développement de ces formes d'emplois est en forte croissance que ce soit dans le secteur privé ou dans le secteur public.

C'est ainsi qu'à la DGFIP après les services de maintenance informatique nous avons vu apparaître nouveaux services tels que les Centres Impôts Services (CIS), les Centres de Prélèvement Service (CPS), les Centres de Contact (CDC), ... dont le nombre d'agent.e.s est appelé à se multiplier en raison d'une politique affichée de dématérialisation, de fermeture de sites de proximité.

Il est possible que les chocs acoustiques surviennent dans d'autres types de services où la place du travail téléphonique avec casques est importante.

II - La démarche à suivre en cas de choc acoustique?

■ Inviter l'agent à :

- retirer immédiatement son casque ;
- consulter un médecin ORL afin d'établir rapidement un diagnostic faisant le lien entre les éventuelles atteintes observées et le choc acoustique ;
- établir une déclaration d'accident de service ;
- rencontrer le médecin de prévention ;
- ne reprendre le travail qu'après avis du médecin spécialiste et du médecin de prévention.

■ Les actions possibles du CHSCT

Le choc acoustique est un événement qui a pris place dans un contexte professionnel. Son origine est bien l'événement physique mais les conséquences et la gravité des lésions consécutives sont en général multi-causales (charge de travail, fatigue, stress...). Lors de sa survenue il est l'occasion d'interroger le travail pour comprendre l'ensemble des problématiques que les agent.e.s vivent dans leur environnement.

- **Procéder à une enquête** après un accident de ce type pour analyser les causes et les circonstances de l'accident et tout particulièrement ce qu'a ressenti l'agent, l'équipement téléphonique utilisé (téléphone avec ou sans casque, avec ou sans fil), l'ambiance sonore dans le service, ...

L'intérêt de l'enquête du CHSCT est de comprendre tous les faits qui ont conduit à la survenue de l'accident pour ensuite proposer les actions de prévention ou de protection en respectant les 9 principes de prévention (cf. art. L 4121-2 du Code du travail). Ainsi les postes téléphoniques peuvent être équipés de protecteurs ou limiteurs numériques qui écrêtent les niveaux trop élevés reçus dans le casque.

En cas de un choc acoustique, il est ainsi filtré, et pourra être mieux supporté par un opérateur dont l'audition est normale. Faire appel à un expert technique pour examiner la qualité du réseau, l'installation technique pourra s'avérer nécessaire.

Au-delà des problèmes techniques qu'il faut bien entendu analyser et corriger, il est important de ne pas s'enfermer dans une approche purement technique derrière laquelle les directions vont s'abriter en renvoyant la responsabilité au fabricant par exemple.

L'enquête du CHSCT doit être l'occasion d'analyser plus globalement les conditions de travail et les contraintes qui peuvent peser sur les agent.e.s : environnement bruyant, contraintes visuelles, espace insuffisant, agressivité verbale des contribuables, pressions sur le temps de réponse à ne pas dépasser, et dénier toute responsabilité en renvoyant au fabricant, ...

- **Déclencher un droit d'alerte** pour danger grave et imminent si les chocs acoustiques se reproduisent : l'alerte peut être effectuée par un ou plusieurs membres du CHSCT. La procédure du droit d'alerte est définie à l'article 5-7 du décret 82-453 du 28 mai 1982, si elle est enclenchée **il faut impérativement la respecter** (enquête conjointe immédiate, réunion en urgence du CHSCT, ...) et aller jusqu'à la saisine de l'inspection du travail si entre le CHSCT et la direction un désaccord persiste sur la manière de faire cesser le danger. Au regard de la répétition de chocs acoustiques dans le CDC le CHSCT de la Sarthe y a eu recours.

Le droit d'alerte peut être un moyen pour contraindre la direction à agir.

- **Envisager avec les agent.e.s concerné.e.s leur retrait** d'une situation de travail dont ils et elles ont un motif raisonnable de penser qu'elle présente un danger grave et imminent pour leur vie ou leur santé. Face à une direction qui ne réagit pas l'exercice du droit de retrait par les agent.e.s qui reviendrait à ne plus répondre au téléphone est un moyen de pression supplémentaire.

Sans oublier

- **d'intégrer le risque de choc acoustique dans le DUERP**

- **de recenser de façon exhaustive tous les cas signalés** par les agent.e.s en précisant à chaque fois : la date et l'heure de l'incident, la description du bruit, la durée de la nuisance sonore, la nature de l'équipement utilisé (casque, présence ou non de limiteur numérique, téléphone, ...). Afin d'en assurer une traçabilité dans la durée, il pourrait être utile de tenir un registre spécifique (autre que le registre santé et sécurité au travail) qui répertierait tous les incidents survenus dans le service.

Dans les services où des chocs acoustiques se sont déjà produits **le CHSCT pourrait porter cette proposition.**

Comment prévenir les risques professionnels et améliorer les conditions de travail dans ces services ?

Les personnels des centres d'appels téléphoniques sont soumis à plusieurs types de contraintes et de pressions dans leur travail du fait même de la nature de leur activité : environnement bruyant, conversation constante avec des écouteurs, agressivité possible des usagers, délais imposés, ...

Les agents sont exposés dans leur environnement de travail à de multiples risques (mécaniques, physiques, chimiques, psychologiques...) qui ont des conséquences sur leur santé : troubles musculo-squelettiques, troubles auditifs, troubles psychosociaux,...

L'amélioration des conditions de travail des personnels, la suppression ou la réduction des risques professionnels passent par une analyse du travail et de son organisation, une étude des postes et des espaces de travail.

■ Des espaces de travail à adapter à une activité génératrice de bruit

La conception et l'aménagement des postes de travail est déterminante pour réduire ou limiter le bruit. En effet les agents sont soumis à deux sources de bruit : le bruit des conversations reçues sous le casque et le bruit ambiant généré par le travail en plateau. Dans le bureau où travaillent les agents il peut y avoir d'autres sources de bruit à l'origine d'une ambiance sonore très forte : conversations téléphoniques des autres collègues, bruit des unités centrales des ordinateurs, des sonneries, de la climatisation, des imprimantes etc. C'est pourquoi la configuration des espaces de travail revêt une grande importance : en cas de superficie étagée au regard du nombre d'agents et en l'absence de toute isolation phonique (cloisons, séparation acoustique ...) cela participe de la fatigue et de l'inconfort des agents, augmentant la déconcentration, les risques d'erreur et de stress.

■ Être vigilant sur le choix des équipements (casques et écouteurs)

La plus grande attention doit être apportée au choix des casques et écouteurs téléphoniques et équiper les postes de protecteurs ou limiteurs numériques associés à des casques de même marque ou prévus pour fonctionner avec. Ces protecteurs ou limiteurs détectent et filtrent en principe les chocs acoustiques, régler les casques (voir consignes de la direction). Il faut également s'assurer que les casques sont confortables et qu'ils peuvent être portés toute une journée de travail sans problèmes.

Le casque ne protège pas du bruit ambiant qui peut exister dans le service, son réglage se situe parfois à des niveaux trop élevés.

■ Mettre en place une organisation du travail débattue avec les personnels

La position assise prolongée, l'utilisation constante du clavier, de la souris et de l'écran de l'ordinateur, répondre en permanence au téléphone peuvent générer des contraintes posturales et donc des troubles musculo-squelettiques (cervicalgies, lombalgies ...).

Inviter le médecin de prévention à se rendre sur place peut être un moyen de réduire ou d'éviter la survenue de ces troubles.

Au regard de la charge, du rythme de travail et de la nature de l'activité, la mise en place de pauses régulières et d'une durée suffisante est nécessaire pour évacuer les tensions. Ces pauses doivent avoir lieu hors du poste de travail dans un lieu spécifique prévu à cet effet. A voir si l'alternance des tâches est possible.

Il faudra se poser bon nombre d'autres questions qui permettront de révéler des dysfonctionnements : soutien apporté par l'encadrement, par les collègues, contrôle de l'activité, objectifs fixés, autonomie ou pas dans le travail, horaires et cycles de travail, rotation importante des personnels, niveau de la formation initiale, ...

L'attention apportée au recensement des risques professionnels, à leur évaluation dans le document unique et aux mesures de prévention à mettre en place sera déterminante pour les personnels.

En conclusion qu'il y ait choc acoustique ou pas, il appartient aux équipes syndicales d'être très attentives aux conditions de travail des agents dans ces services. Il est par exemple possible d'organiser une HMI pour discuter avec les personnels de leur travail, de noter précisément les difficultés rencontrées, d'élaborer ensemble des propositions qui pourraient améliorer leur environnement et leurs conditions de travail, sans oublier d'observer les postes de travail.

Ensuite les représentants au CHSCT pourront demander l'inscription à l'ordre du jour d'un CHSCT ces questions pour en débattre et voter des propositions d'améliorations.

■ Le suivi médical des agents

A la suite de la survenance de plusieurs chocs acoustiques la DGFIP a défini les modalités de la surveillance médicale qui doit s'appliquer aux personnels de ces services.

- avant chaque prise de poste un bilan auditif sera réalisé ;
- les agents seront suivis annuellement par le médecin de prévention en application de l'article 15-1 du décret 82-453. A cette occasion une surveillance visuelle et auditive sera exercée ;
- un examen audiométrique sera pratiqué tous les 3 ans.

Rappel important : tout agent qui le souhaite peut solliciter un entretien avec le médecin de prévention (article 22 du décret 82-453).

■ Les documents ministériels

Le secrétariat général des MEF a réalisé deux documents : « que faire en cas d'incidents acoustiques » et une fiche de risques professionnels « centres de contact ».

Solitaires Finances est très réservé sur ces documents pour plusieurs raisons : il y est beaucoup plus question d'incident acoustique que de **choc acoustique** ce qui tend à minimiser l'événement. La fiche parle d'accident du travail alors que dans la fonction publique le terme adapté est celui d'accident de service et enfin à aucun moment il n'est question du CHSCT ni bien entendu de sa possibilité de mener une enquête !

Suite à l'intervention de **Solitaires Finances** en CHSCTM, le Secrétaire Général a accepté de préciser les notions de chocs acoustiques et d'incidents acoustiques dans la **Note d'Orientations 2019**.

Pour aller plus loin

- le guide du, de la militant.e en CHSCT (http://solidairesfinances.fr/images/Doc/doc_milit/GuideMiliCHSCTSept2015.pdf)
- les documents de l'INRS (<http://www.inrs.fr> dont la liste des micro-casques et des protecteurs testés par cet organisme)

**N'hésitez pas à contacter les représentant.e.s Solidaires Finances
au CHSCT ministériel**

Jean CAPDEPUY- Solidaires Finances publiques - 06 30 53 39 99

Agnès GROUT - Solidaires Douanes - 09 70 27 82 65

Simon DESGOUTTES - SUD INSEE - 06 88 85 22 24

Laurence DOSSET Solidaires Finances publiques - 77 22 98

Jean-Jacques HUET - Solidaires IDD - 02 32 23 45 70

David SIRONNEAU - Solidaires CCRF & SCL - 02 32 81 88 68

**Pour toutes question, une adresse à retenir :
conditionsdetravail@solidairesfinances.fr**

