



Aide-mémoire « Protection de la santé dans les CENTRES D'APPEL »

Introduction

Pour la satisfaction et le bien-être des collaborateurs, il est essentiel que ces derniers soient conscients du fait que l'organisation du travail, les locaux, l'équipement, les instruments de travail et l'agencement des postes de travail ont pour but de les aider dans le cadre de leur travail.

Les postes de travail dans les centres d'appel doivent être conçus et aménagés conformément aux principes de l'ergonomie. Les prescriptions techniques et valeurs indiquées dans la loi sur le travail concernant la qualité de l'air, la ventilation, le climat des locaux, le bruit/l'acoustique et la lumière et l'éclairage doivent être respectées. Les postes de travail dans les centres d'appel s'apparentant à de nombreux égards aux postes de travail informatisées dans les bureaux équipés de plusieurs machines ou les bureaux paysagers, les recommandations de la brochure « Bureaux paysagers » du SECO s'appliquent.

Cette brochure récapitule les commentaires des ordonnances 3 et 4 relatives à la loi sur le travail, concernant la protection de la santé sur le lieu de travail. Les facteurs environnementaux s'influençant souvent mutuellement (par ex. panneaux acoustiques et lumière, équipements et courants d'air), les interactions négatives potentielles doivent être identifiées rapidement et évitées.

Le présent aide-mémoire doit contribuer au respect des exigences en matière de protection de la santé, contenues dans la loi sur le travail.

Contraintes dans les centres d'appel

Le travail dans les centres d'appel est souvent caractérisé par de fortes contraintes telles que le bruit, le travail statique, l'espace de travail exigu, le manque de vue sur l'extérieur, le manque d'autonomie, la surveillance, les clients difficiles ou agressifs, les horaires irréguliers, etc. De plus, les moyens de travail ne sont pas toujours bien adaptés à l'activité.

Ces contraintes interagissent et peuvent avoir des répercussions néfastes sur la santé des opérateurs. A court ou moyen terme, ceux-ci peuvent ressentir les effets suivants : fatigue, troubles du sommeil, gêne vocale, maux de tête, perte de motivation, état de stress, troubles

digestifs. Ces contraintes peuvent même, à long terme, aboutir à des problèmes de santé tels que perte auditive, pathologies de la voix, troubles musculo-squelettiques.

Elles peuvent également occasionner des troubles psychiques (cf. également chap. 4 « Organisation du travail » dans la brochure du SECO « Protection contre les risques psychosociaux au travail »).

L'employeur doit prendre des mesures afin de protéger la santé de ses employés. Ces mesures touchent autant à l'organisation du travail et à l'environnement de travail qu'au poste lui-même.

Organisation du travail

Le travail dans les centres d'appel est souvent exigeant et intense, et les opérateurs sont amenés à gérer simultanément différentes contraintes : contact client, connaissance du produit, maîtrise des logiciels, activité téléphonique et prise de note simultanées, gestion des émotions, conflits de conscience, etc. Les opérateurs doivent souvent atteindre des objectifs de production en termes de clients/heures.

L'art. 2 al. 1 lit. d de l'OLT 3 stipule que le travail doit être organisé de façon appropriée. La mesure la plus facile à mettre en œuvre concerne l'aménagement des pauses. Celles-ci doivent être organisées de sorte que l'opérateur puisse quitter régulièrement son poste. En outre, les opérateurs doivent avoir la possibilité de faire une courte pause après un appel difficile, afin de retrouver leurs esprits. Dans de telles situations et de manière générale, le soutien et la confiance du supérieur jouent également un rôle important. D'autres mesures peuvent être envisagées :

- Alternance des activités (par ex. entre tâches de vente et de conseil, entre tâches de prise d'appel et d'autres tâches telles que le back office).
- Fixation d'objectifs réalistes et adaptés.
- Répartition adaptée des appels entre les différents opérateurs de l'équipe.
- Favoriser les relations au travail (permettre les échanges pendant le travail, prévoir des espaces communs, etc.).
- Impliquer les opérateurs dans l'aménagement des espaces de travail (décoration, disposition des bureaux, etc.).
- Permettre aux opérateurs de choisir eux-mêmes leur tour horaire.
- Formation du personnel d'encadrement.
- Formations régulières aux logiciels (questions, problèmes, FAQ).
- Formation par ex. sur le système d'appel, mais aussi sur la gestion des clients difficiles.

Par ailleurs, dans un but de formation ou de gestion de la qualité, il est d'usage d'écouter et/ou d'enregistrer les conversations téléphoniques des opérateurs. Ces écoutes doivent toutefois respecter l'art. 26 de l'OLT 3 sur la surveillance des travailleurs.

Environnement de travail

Surface de travail

La surface de travail par personne, recommandée pour les centres d'appel, est comprise entre 10 et 12 m² (surface totale comprenant le poste de travail, les espaces de rangement, les voies de passage entre les postes de travail). Cette surface est surtout recommandée pour des questions de nuisance sonore. En fonction des conditions environnantes (bruit, ventilation, éclairage, etc.), de l'activité de travail et du trafic téléphonique, une surface de 8 m² par personne peut être admise.

Bruit et environnement acoustique (bruits perturbants)

Les opérateurs des centres d'appel sont souvent exposés à des bruits dérangeants durant leur travail. Cette nuisance engendre rapidement des problèmes de fatigue et une baisse des performances, mais aussi éventuellement des troubles du sommeil, et à long terme, une perte d'audition.

Le niveau de bruit de fond¹ ne doit pas dépasser 45 dB(A) dans les bureaux équipés de plusieurs machines et les bureaux paysagers (commentaire de l'art. 22 OLT 3). Un bruit de fond trop élevé amène les opérateurs à élever la voix, ce qui a pour conséquence d'augmenter « en spirale » ce bruit de fond. Les opérateurs sollicitent alors inutilement leur voix.

Pour remédier à ces problèmes de bruit, il doit être procédé à une insonorisation des locaux. Plusieurs mesures combinées peuvent permettre d'obtenir ce résultat :

Mesures de correction acoustique des locaux

- *Plafonds et parois*

Montage de plafonds et de parois absorbants et placement optimisé de cloisons absorbantes, armoires, etc. en fonction des zones à séparer.

- *Postes de travail*

Un maximum d'espace doit être prévu entre les postes de travail. Les postes de travail peuvent être protégés du bruit grâce à des meubles, de grosses plantes ou des cloisons absorbant le bruit. La hauteur de ces dernières ne doit cependant pas dépasser 1,4 mètre afin de ne pas gêner le contact visuel entre les personnes. Afin que l'absorption du bruit soit efficace, aucun objet ne doit être posé devant ces cloisons.

- *Appareils de bureau et ventilation*

Pour ne pas augmenter inutilement la charge sonore, les appareils gênants tels que les photocopieurs et les imprimantes doivent être suffisamment éloignés des postes de travail. Concernant les dispositifs de ventilation, il est important que ces derniers soient équipés d'une protection acoustique. Afin de garantir une insonorisation optimale, il convient de solliciter l'avis de spécialistes.

¹ Les niveaux d'exposition au bruit L_{EX} mesurés en dB(A) sont calculés pour une journée de travail de 8 heures. Ils sont indiqués dans le commentaire de l'art. 22 OLT 3.

- *Casques-micros (acoustique)*

Pour garantir une bonne communication, une différence de niveau sonore de 30 dB(A) est recommandée entre le bruit de fond [≤ 45 dB(A)] et le niveau sonore du casque. L'opérateur ne doit pas entendre les bruits de fond lors de ses conversations téléphoniques.

Mesures en lien avec le climat des locaux

- *Température ambiante*

Le commentaire de l'article 16 OLT 3 préconise une température ambiante de travail idéale pour une activité en position assise comprise entre 21 et 23°C durant la période de chauffage et entre 23 et 26°C durant la période estivale. En hiver, il est important de se baser sur les postes de travail proches des fenêtres pour mesurer et régler la température du local.

- *Rayonnement solaire*

Afin de garantir une température ambiante adaptée, les fenêtres doivent être équipées de stores extérieurs ou de pare-soleil. Ceux-ci permettent de réduire considérablement la chaleur rayonnante et par là le risque d'effet de serre. Des systèmes d'ombrage adaptés permettent également de protéger contre l'éblouissement direct et indirect (par ex. réflexions) et contre des contrastes élevés (cf. « Lumière et éclairage »).

- *Humidité de l'air*

Etant donné que les opérateurs sont amenés à beaucoup parler, l'humidité relative de l'air doit être maintenue à au moins 30 %, sans toutefois dépasser 60 %. Une humidité trop élevée (> 65 %) engendre un risque microbiologique et doit donc être évitée.

En cas de sécheresse de l'air, les opérateurs doivent avoir la possibilité de s'hydrater et de bouger suffisamment. Un éclairage naturel doit également être présent. L'air sec est particulièrement gênant pour les personnes portant des lentilles de contact (irritations oculaires). Une trop faible humidité de l'air (< 30 %) peut également entraîner des charges électrostatiques inconfortables et des libérations de particules. Pour des raisons énergétiques et hygiéniques, une humidification n'est néanmoins pas recommandée. Les appareils permettant d'humidifier l'air localement ne sont pas efficaces dans les pièces aérées mécaniquement. Lorsque la qualité de l'air est bonne, par exemple lorsque la concentration de particules est faible (ventilation avec filtration à deux étages F7/F9), il est possible de descendre de manière temporaire en dessous des 30 % d'humidité. Il convient cependant d'éviter tout dépassement important des valeurs inférieures durant plusieurs semaines, cela pouvant entraîner une irritation des muqueuses (yeux, nez, voies respiratoires).

- *Courant d'air*

Un courant d'air est déterminé par plusieurs facteurs : un des éléments clés est la ventilation de la pièce. Celle-ci peut être engendrée par un flux d'air pauvre en turbulences provenant du bas (par ex. diffuseur cylindrique, prise d'air au niveau du sol) ou une distribution d'air à écoulement mixte provenant du haut (par ex. prise d'air au niveau du plafond). Les sorties d'air doivent être suffisamment éloignées des postes de travail permanents. D'autre part, le débit d'air doit être pris en compte. La vitesse de l'air au niveau des sorties d'air locales doit

être réduite afin d'éviter les effets de courants d'air ; aucun courant d'air ne doit être ressenti au niveau du poste de travail.

En outre, le débit d'air doit être adapté à l'occupation effective des locaux (nombre de personnes) et prévu en fonction du taux d'occupation maximum. En cas d'occupation partielle, le débit d'air doit pouvoir être réglé individuellement sur plusieurs niveaux. Un contrôle en fonction de l'utilisation peut constituer une solution efficace (par ex. en tenant compte de la teneur en CO₂ de l'air, valeur de réglage par ex. comprise entre 900 et 1 000 ppm CO₂).

Les courants d'air peuvent également être occasionnés par des surfaces froides (maçonnerie insuffisamment thermo-isolée) ainsi que des systèmes de fenêtre possédant un niveau d'isolation moyen (résistance thermique/étanchéité insuffisantes). Ces défauts inhérents à la construction doivent être éliminés afin de garantir le confort thermique.

- *Qualité de l'air / renouvellement de l'air*

L'art. 12 OLT 3 prescrit un volume d'air de 12 m³ par personne. Par ailleurs, le taux d'air extérieur doit être de minimum 36 m³ par heure et par personne afin de chasser l'air vicié ou pollué (cf. commentaire de l'art. 16 OLT 3, et cahier technique SIA 2024). En outre, concernant les installations aérauliques, la filtration de l'air doit être adaptée en fonction de la situation. Pour bien choisir la catégorie de filtre, il faut tenir compte avant tout de la qualité de l'air extérieur et de la qualité de l'air intérieur souhaitée (SIA 382/1). Les installations aérauliques doivent faire l'objet de contrôles et d'une maintenance réguliers (cf. commentaire de l'art. 17 OLT 3).

Lumière et éclairage

- *Principes généraux*

La lumière, et notamment la lumière naturelle, est un facteur essentiel pour le bien-être et la productivité de l'être humain. Des conditions d'éclairage insuffisantes entraînent fatigue, baisse des performances et davantage d'absences pour cause de maladies. En principe, les postes de travail doivent disposer d'un éclairage naturel (cf. art. 15 OLT 3) et d'une vue sur l'extérieur (cf. art. 24 OLT 3). D'autres exigences concernant la qualité de la lumière, les lampes et les luminaires, etc. sont indiquées dans la brochure du SECO « Bureaux paysagers ».

- *Lumière de travail et réglage de la lumière*

Pour des raisons physiologiques (par. ex. diminution de la capacité visuelle avec l'âge) et techniques (par ex. saletés et usure des lampes), l'éclairement moyen doit être de 500 lx (Lux) au minimum, dans l'idéal de 750 lx.

Les personnes ayant une capacité visuelle réduite (déficiences visuelles) ont besoin de davantage de lumière à leur poste de travail. Il est donc recommandé de régler l'éclairage de sorte à offrir une bonne lumière de travail et de compléter l'éclairage général par un éclairage d'appoint réglable individuellement (commentaire de l'art. 15 OLT 3).

- *Eclairage naturel*

Les fenêtres en façades doivent être en dimensions et en quantité suffisantes. La surface minimale des vitrages de 1:16 (commentaire de l'art. 17 OLT 4) entre cette surface et la surface du sol doit être respectée.

Vestiaires

Conformément à l'art. 30 al. 2 de l'OLT 3, l'employeur doit prévoir pour les collaborateurs soit une penderie suffisamment spacieuse et aérée, soit un espace de rangement ouvert pour les vêtements (avec casier pouvant être fermé à clé). Dans l'idéal, il est recommandé de créer ces vestiaires à l'extérieur des locaux de travail. En effet, en plus du gain de place, cela diminue la charge sonore et permet de marquer une coupure entre le moment où le collaborateur arrive à son travail et le moment où il commence son activité. En outre, un espace de rangement pouvant être fermé à clé et destiné aux objets de valeur doit être mis à la disposition des collaborateurs.

Locaux annexes

Des salles nécessaires à l'activité du centre d'appel (salles de formation, de réunion, etc.) et des locaux sociaux (salle de repos, local de pause, cafétéria, etc.) doivent être prévus et maintenus dans des conditions d'hygiène irréprochables (cf. commentaire de l'art. 29 OLT 3).

Poste de travail

Les postes de travail dans les centres d'appel s'apparentent aux postes de travail informatisés. Les recommandations dans ce domaine doivent donc être appliquées. Ces recommandations sont spécifiées dans le commentaire des art. 23 et 24 OLT 3. Des informations peuvent également être trouvées dans la brochure Suva « Les postes de travail informatisés ». De manière générale, il est important que les employés soient informés de la manière d'aménager leur poste de travail.

Espace de mouvement

Recommandations du commentaire de l'art. 24 OLT 3.

Sièges

Recommandations du commentaire de l'art. 24 OLT 3.

Tables de travail

Recommandations du commentaire de l'art. 23 OLT 3.

Il faut toutefois noter que dans les centres d'appel, plusieurs personnes se partagent le même poste de travail. Il est dès lors conseillé d'avoir une table de travail réglable. Les opérateurs passent de nombreuses heures assis devant des écrans. Ceci induit entre autres des risques de troubles musculosquelettiques (lombalgies, cervicalgies, tendinites, etc.). C'est pourquoi il est essentiel que le poste de travail soit aménagé de manière à ce que les travailleurs puissent adopter une position naturelle et agréable du corps (art. 24 al. 2 OLT 3). Il est

en outre recommandé d'aménager les postes pour que le travailleur puisse alterner position assise avec position debout (art. 24 al. 3 OLT 3). C'est pourquoi le choix de mobilier réglable dans ce sens est recommandé.

Casques-micros (exigences)

Cf. également chapitre « Bruit et environnement acoustique (bruits perturbants) » ci-dessus.

De manière générale, les casques-micros doivent être de très bonne qualité. Ils font partie de l'équipement de travail individuel. Il est donc important que les collaborateurs puissent participer au choix du modèle. Ces casques doivent posséder les caractéristiques suivantes :

- Ils doivent être aussi légers que possible.
- Ils doivent être adaptés à l'anatomie de l'opérateur.
- Ils doivent être confortables.
- Ils doivent permettre une bonne compréhension (les casques binauraux améliorent la compréhension orale des opérateurs et permettent d'éviter une augmentation du bruit de fond).
- Le niveau sonore de réception doit être réglable et ne doit pas dépasser 85 dB(A).
- La liberté de mouvement des opérateurs ne doit pas être limitée.
- Ils doivent émettre un rayonnement faible (en termes de champ électromagnétique).

Les casques-micros sans fil permettent une liberté de mouvement totale. Il s'agit de kits mains libres Bluetooth (fréquence ~2.4 GHz) destinés à réduire le rayonnement et placé directement dans l'oreille. Les appareils de la classe de puissance 2 – et même dans l'idéal de la classe 3 – produisent des rayonnements bien moins importants que ceux d'un téléphone portable. L'exposition de la tête au rayonnement est donc fortement réduite. Dans une optique de protection de la santé, il est recommandé de s'équiper de casques-micros de classe 3 (puissance d'émission de crête d'1 mW, valeur TAS < 0.0032 W/kg, portée max. 10 m) ; cf. également recommandations de l'OFSP (Sources).

Les casques avec fil produisent moins de rayonnements mais sont moins pratiques. Afin de ne pas limiter la liberté de mouvement, le câble des écouteurs doit être suffisamment long.

Ecrans

Des écrans placés de manière non adaptée obligent les opérateurs à adopter des positions non physiologiques. Cela peut provoquer à long terme des troubles musculosquelettiques, notamment des maux de la nuque et des membres supérieurs.

Les écrans doivent être placés en face de l'utilisateur et le bord supérieur de l'écran doit être légèrement plus bas que la hauteur des yeux. Une distance œil-tâche adaptée doit également être respectée. Plus l'écran est grand, plus cette distance doit être grande (au minimum 60 cm, et jusqu'à 80 cm pour les écrans à partir de 21").

Système d'appel

Les mouvements répétitifs peuvent être évités par le choix d'un système d'appel permettant de commander les appels entrants et sortants par des raccourcis claviers. De plus, l'élimination des appareils téléphoniques augmente l'espace de mouvement de l'opérateur.

Sources

Loi sur le travail (LTr), RS 822.11

Ordonnance 3 relative à la loi sur le travail (OLT 3), RS 822.113

Ordonnance 4 relative à la loi sur le travail (OLT 4), RS 822.114

OPSP : www.bag.admin.ch : Page d'accueil > Thèmes > Rayonnement, radioactivité et son > Champs électromagnétiques CEM > Fiches d'information CEM > Bluetooth.

BGI 773 : Call-Center – Hilfen für die Planung und Einrichtung (BGI 773), VBG, Hamburg

BGI 5050 : VBG-Fachinformation «Büroplanung» (BGI 5050), VBG, Hamburg

BauA : Verbesserung der Arbeitsbedingungen in Call Centern (www.baua.de) bzw. Erfolgreich und gesund arbeiten im Call Center (www.ccall.de)

Ergo-Online : Arbeit im Büro gesund gestalten (www.ergo-online.de)

INRS (2000) : *Conception des lieux de travail*. Brochure ED 718.

INRS (2004) : *Les centres d'appel téléphoniques*. Fiche pratique de sécurité ED 108.

INRS (2005) : *Travail en centres d'appel téléphoniques*. Dossier Web. (www.inrs.fr)

SECO (2015) : Protection contre les risques psychosociaux au travail (710.236.f).

SECO (2016) : Bureaux paysagers – Protection de la santé des collaborateurs (710.240.f).

SN 546 382/1 (Norme SIA 382/1:2014) : Installations de ventilation et de climatisation – Bases générales et performances requises.

SN 520 180 (Norme SIA 180: 2014) : Protection thermique, protection contre l'humidité et climat intérieur dans les bâtiments.

Cahier technique SIA 2024 (2006) : Conditions d'utilisation standard pour l'énergie et les installations du bâtiment

Suva (2003) : Feuillet d'information « Les postes de travail informatisés » (44022.f).

www.psyatwork.ch : Informations et publications du SECO concernant les risques psychosociaux au travail

www.stressnostress.ch : Prévenir et réduire le stress au travail.