



14ème législature

Question N° : 100849	De Mme Sandrine Doucet (Socialiste, écologiste et républicain - Gironde)	Question écrite
Ministère interrogé > Affaires sociales et santé		Ministère attributaire > Affaires sociales et santé
Rubrique >risques professionnels	Tête d'analyse >maladies professionnelles	Analyse > centres d'appel. nuisances sonores.
Question publiée au JO le : 22/11/2016 Réponse publiée au JO le : 14/02/2017 page : 1234 Date de changement d'attribution : 07/12/2016 Date de signalement : 31/01/2017		

Texte de la question

Mme Sandrine Doucet interroge Mme la ministre des affaires sociales et de la santé sur la prise en compte des risques sonores dans les environnements de travail clos, qui concernent particulièrement les centres d'appel. Le fait d'être constamment au téléphone expose le télé-opérateur à des chocs acoustiques et présente des risques auditifs importants sur le long terme. Le manque d'isolation phonique génère un bruit ambiant qui peut conduire à une fatigue auditive, la perception d'acouphènes, un risque de lésions auditives voire de déficit auditif. L'INRS a d'ailleurs constaté qu'un tiers des centres d'appels en France proposaient des environnements de travail dont les niveaux sonores dépassent les seuils admissibles. Par conséquent, il est primordial d'exercer une vigilance médicale en amont afin d'éviter que des problèmes auditifs ne se développent suite à l'exposition prolongée à un environnement bruyant. Elle lui demande d'étudier la possibilité d'intégrer l'activité de télé-opérateur comme maladie professionnelle reconnue par la médecine du travail.

Texte de la réponse

Le résultat des campagnes de mesures réalisées par l'institut national de recherche et de sécurité (INRS), publié dans la note scientifique et technique « NS289 : évaluation des risques pour l'audition des opérateurs des centres d'appels téléphoniques et solutions de prévention » de décembre 2012, a confirmé que les opérateurs des centres d'appels pouvaient être exposés par les conversations téléphoniques à des niveaux de bruit quotidien supérieurs aux valeurs d'exposition inférieures nécessitant des actions de prévention mais que ce dépassement restait rare et qu'aucun cas de dépassement des valeurs limites d'exposition n'avait été constaté. Cependant l'INRS relève dans son étude que le bruit ambiant est élevé en centre d'appels et dépasse dans la majorité des cas les limites de confort issues des recommandations internationales et nationales. Il appartient aux employeurs concernés de mettre en œuvre les solutions de prévention adaptées, dans le respect des principes généraux de prévention et les dispositions réglementaires relatives à la réduction des risques d'exposition au bruit (articles L. 4121-2 et R. 4434-1 et suivants du code du travail). A cet égard, la Commission des accidents du travail et des maladies professionnelles (CAT/MP) prévue à l'article L. 221-5 du code de la sécurité sociale et notamment chargée de définir et de mettre en œuvre les mesures de prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles est assistée par des comités techniques nationaux (CTN), constitués par branche d'activité. Chacun d'entre eux contribue à définir les priorités de prévention de son secteur. Dans ce cadre, les représentants des organisations professionnelles et syndicales siégeant au CTN des activités de services 1 (CTN H) ont élaboré et adopté, le 4 octobre 2012, une



recommandation nationale applicable à l'ensemble des chefs d'établissements dont l'activité relève de ce CTN et dont tout ou partie du personnel exerce une activité en centres d'appels téléphoniques. Aux termes de cette recommandation, la réduction du bruit passe notamment par un choix d'équipements peu bruyants (conditionnement d'air, chauffage, ventilation, ordinateurs), le traitement acoustique des parois et du plafond du local, l'espacement des postes de travail, l'utilisation de casques associés à des limiteurs de niveaux (qui ont aussi l'avantage de filtrer les éventuels chocs acoustiques), la réduction de la durée d'exposition au bruit par l'alternance de tâches avec ou sans casque et des modifications de l'organisation du travail permettant d'agir soit sur le volume sonore soit sur la durée d'exposition. Il est impératif que les salariés soient informés sur le risque auditif et formés à l'utilisation de leur poste téléphonique ainsi qu'au réglage du volume sonore. Au regard des éléments qui précèdent, une modification du tableau no 42 : « atteinte auditive provoquée par les bruits lésionnels » des maladies professionnelles du régime général pour y inclure l'activité de télé-opérateur ne paraît pas justifiée. Néanmoins, le salarié qui présenterait une hypoacousie liée à son activité professionnelle peut, sans remplir toutes les conditions prévues par ce tableau de maladie professionnelle, bénéficier du dispositif complémentaire de reconnaissance fondé sur une appréciation au cas par cas par les comités régionaux de reconnaissance des maladies professionnelles (CRRMP).