



Protection sonore des téléopérateurs : VINCI Autoroutes démontre ses bons choix techniques

VINCI Autoroutes conçoit, construit, finance et exploite 4 386 km d'auto-routes dans le cadre de concessions longues en France, et accueille chaque jour plus de 2 millions de clients sur les réseaux de ses quatre sociétés concessionnaires d'auto-routes : ASF, Cofiroute, Escota et Arcour.

L'entreprise est engagée dans une démarche d'amélioration permanente du service au client, illustrée notamment par les 32 engagements du contrat de service, portant sur l'information clients, l'assistance, la sécurité, la protection de l'environnement et l'attractivité des aires.

■ Évaluer l'exposition sonore des téléopérateurs

VINCI Autoroutes a fait appel au LNE pour une prestation de mesure de l'exposition sonore des téléopérateurs de plusieurs centres d'appel de sa filiale Cofiroute. Les principaux objectifs étaient de caractériser leurs équipements, assurer le confort

acoustique des salariés et enfin valider l'efficacité de la rénovation de l'un des centres pour éventuellement envisager des aménagements équivalents sur d'autres plateaux.

Certifiée ISO 9001, Cofiroute intègre et consulte les collaborateurs concernés par les différentes problématiques soulevées par tout projet impliquant une conception ; ainsi, Lucille Couraud a été impliquée dans le projet de rénovation du centre d'appels dès son origine. Responsable de la sécurité du réseau Cofiroute, elle revient sur cette opération :

«La mission des téléopérateurs est d'aider les clients lorsqu'ils se trouvent sur une barrière de péage en les assistant. Nos salariés sont donc souvent confrontés à des requêtes effectuées dans un contexte particulier où le volume des échanges peut devenir important.

Il s'agit pour nous d'une activité assez récente, qui s'est développée il y a environ deux ans parallèlement

à l'automatisation des péages. En effet, grâce aux technologies et aux équipements actuels, il est désormais possible de traiter quasiment toutes les problématiques à distance grâce à ce service de téléopérations.

La prestation confiée au LNE a été effectuée sur les sites de Sorigny (37), Vivy (49), et 2 sites au Mans (72).»

■ Pourquoi avoir initié cette démarche ?

«Pour plusieurs raisons. Tout d'abord, nous avons eu plusieurs chocs acoustiques, considérés comme accidents de travail. Théoriquement le limiteur de bruit présent sur nos équipements aurait dû éviter ce «burst» (coup de klaxon, personne ayant crié ou encore nettoyage d'un micro d'appel à l'aide d'un appareil à jet d'air).

Conçus avec le concours de bureaux d'études, les centres d'appels que nous utilisons sont récents et dotés d'équipements professionnels, notamment le plateau «3605» sur le site du

Mans, qui a été installé récemment. Ils sont équipés de plafonds et de panneaux absorbeurs de bruits ou encore de limiteurs acoustiques, ces petits appareils qui s'interconnectent entre le casque et le poste téléphonique.

Néanmoins, s'agissant pour nous d'un métier nouveau, nous avons du mal à évaluer la qualité de notre communication avec les clients et nous souhaitons nous assurer que nos équipements étaient performants et que la solution adoptée était aisément duplicable sur d'autres sites.

Nous avons donc dégagé deux axes de travail :

- caractériser le matériel (casques, micros, limiteurs acoustiques),
- améliorer le confort acoustique des salariés.

Nous avons commencé à travailler sur le sujet fin 2012. En quête d'un prestataire pour caractériser notre matériel, nos recherches nous ont menés au LNE, seul laboratoire capable à la fois de caractériser le matériel, de mesurer l'exposition sonore des salariés et le niveau sonore ambiant.»

■ Une méthode de mesure adaptée

Les téléopérateurs sont exposés à un niveau sonore de «travailleurs au casque» exigeant une méthode de mesure spécifique.

Un mannequin doté de simulateurs d'oreilles et de microphones est donc placé près de l'opérateur, dont l'équipement est branché en parallèle. L'exposition au bruit est mesurée pendant 40 minutes.

Un groupe de 6 opérateurs (sur 50) ont été enregistrés pour obtenir un échantillonnage pour une durée totale de 5 heures. La mesure du bruit ambiant se fait quant à elle à l'aide d'un sonomètre.

Un rapport sur la mesure de l'exposition sonore durant la journée est alors rédigé et une extrapolation est faite sur les autres jours.

La réglementation : rappel

La réglementation du bruit au travail communique 3 niveaux d'exposition sonore :

- L'exposition est inférieure à 80 dB (A)* : l'employeur est en conformité avec la réglementation.
- L'exposition est comprise entre 80 et 85 dB (A) : il est demandé à l'employeur de mettre à disposition des moyens de protection (leur utilisation n'étant pas obligatoire).
- L'exposition est comprise entre 85 et 87 dB (A) : l'utilisation des moyens de protection est obligatoire. Dans le cas de « travailleurs au casque » il faut mettre des limiteurs acoustiques.

Une exposition à un niveau supérieure 87 dB (A) n'est pas autorisée.

* une valeur exprimée en dB (A) indique une évaluation en décibels d'un niveau sonore avec la pondération A de la norme CEI 61672-1 «Électroacoustique – Sonomètres ».

■ Les résultats de la mesure

La réunion de restitution des résultats a rassemblé différents corps de métier tels que le médecin du travail, un représentant des téléopérateurs, les responsables des sites mesurés, la responsable sécurité réseau, le responsable opérationnel ainsi que les responsables chargés de construire le réseau informatique.

Un rapport a été rendu pour chacun des 4 sites, qui présentaient tous des niveaux inférieurs à 80 dB (A).

Un écart de 10 dB (A) a été constaté entre le plateau rénové du site du Mans et les autres.

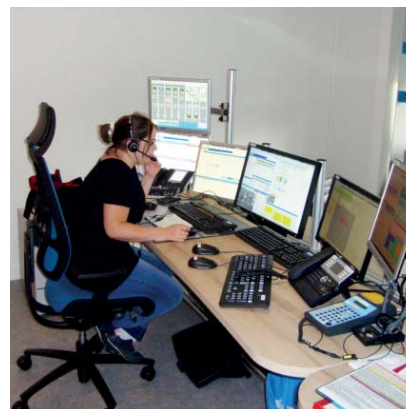
«La caractérisation des équipements a confirmé deux points : globalement, l'entreprise dispose d'un matériel de qualité. En revanche, il est apparu nécessaire de former les salariés de manière à ce qu'ils l'utilisent de la meilleure des façons : leur apprendre par exemple à se servir correctement du limiteur de bruit, qui peut être branché par mégarde à l'envers ; leur indiquer que lorsqu'il y a trop de bruit, le limiteur doit automatiquement réduire le niveau sonore. Dans le cas contraire, c'est qu'il n'est pas branché correctement.

La mesure de l'exposition au bruit a validé que nous étions conformes à la réglementation, et même très bien placés.

La prestation a mis en évidence que le bruit ambiant était moins important sur le site que nous avons rénové et que nous avons par conséquent là aussi fait les bons choix en termes d'aménagement et de méthode de traitement du bruit, à reproduire sur les prochains centres d'appels à construire ou à rénover.

Nous avons fait confiance au LNE pour nous guider et avons beaucoup échangé sur ce domaine que nous ne connaissions pas. Nous avons bénéficié de conseils et non pas uniquement de documentations à lire. Enfin, la compétence technique, les méthodes bien définies et la qualité de la prestation ont été très appréciées.»

VINCI AUTOROUTES
12-14, rue Louis Blériot
92500 RUEIL MALMAISON
Tél. : 01 55 94 73 91
www.vinci-autoroutes.com



Laboratoire national de métrologie et d'essais
1, rue Gaston Boissier - 75724 Paris cedex 15 - www.lne.fr
Tél.: 01 40 43 37 00 - Fax : 01 40 43 37 37 - E-mail : info@lne.fr