

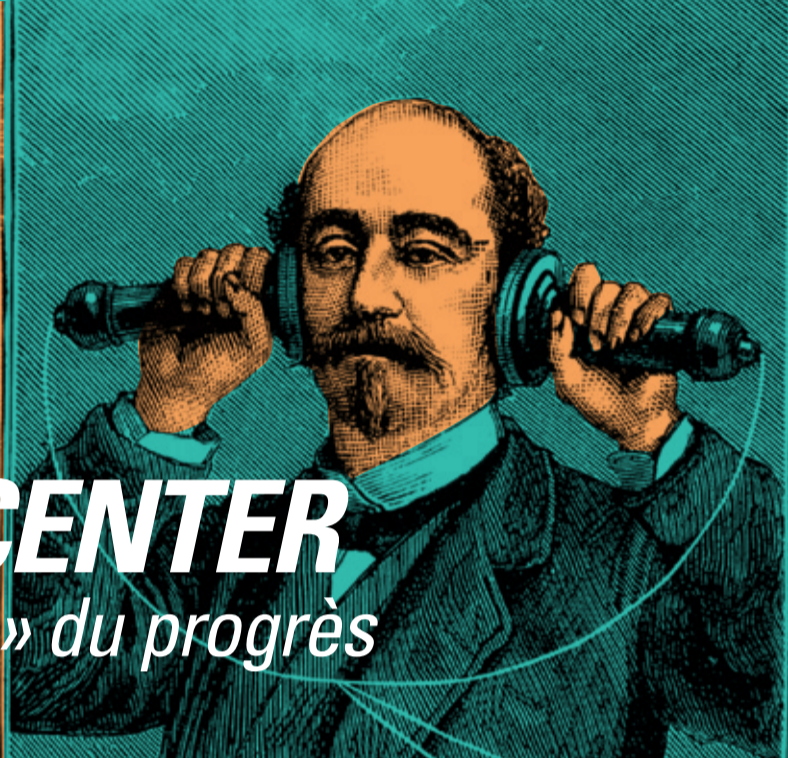
## Vigile

Vigilance pour la santé et la sécurité au travail

www.carsat-aquitaine.fr

Lettre du Département des Risques Professionnels

RISQUE



## CALL CENTER

Sur la « voix » du progrès

Les centres d'appels téléphoniques – ou call centers – se développent. Pour autant, chez ces opérateurs de télémarketing traitant chaque jour des milliers d'appels entrants et sortants, le turn-over est important : stress, contrôles, bruit, gestes répétitifs... usent les salariés. La conception technique des lieux peut limiter les risques, mais elle doit être couplée à une bonne organisation du travail afin de prendre en compte la dimension humaine.

### Du simple mal de tête à la dépression

En France, 260 000 opérateurs utilisent le téléphone toute la journée. C'est 5 fois plus qu'il y a 10 ans. Même en pleine crise, les plateaux téléphoniques recrutent et font recette ! Dans ces call centers, l'objectif de rendement est très présent.

Le plus souvent, pour démarcher les clients ou répondre à leurs questions, les opérateurs disposent d'un téléphone équipé d'un casque et d'un écran d'ordinateur où un script balise leur argumentaire. Ils travaillent dans des box souvent exigus.

Ces conditions de travail peuvent avoir des répercussions sur la santé : fatigue auditive, mentale et visuelle, maux de tête, instabilité, anxiété, troubles du sommeil...

Cette organisation ne favorise pas le travail d'équipe et les échanges. L'opérateur peut se sentir isolé et privé d'autonomie, et par conséquent éprouver un sentiment de dépersonnalisation.

### Adapter la fonction à l'homme

Le bon sens prime ! Pour prévenir les risques, le principe est simple : adapter le travail à l'homme et non le contraire. La conception des locaux et le choix du matériel sont primordiaux : les postes de travail doivent être assez espacés, bien éclairés, les parois et le plafond traités pour limiter le bruit. Le poste doit être conçu et pensé pour que le téléopérateur puisse varier ses postures. Et pourquoi pas, quand la situation s'y prête, pouvoir passer les appels en marchant ?

### Parler et s'écouter pour mieux travailler

De même, l'organisation du travail est essentielle. C'est au chef d'établissement d'initier des réflexions avec ses téléopérateurs : ils doivent pouvoir moduler leur charge de travail suivant les périodes, alterner des communications de différentes natures ou intercaler des séances de saisie à l'ordinateur. Pour limiter la monotonie et faciliter les échanges entre collègues (en plus des « breaks » de 5 mn requis quand on travaille sur écran), le superviseur de l'équipe peut instaurer des pauses régulières

### TÉMOIGNAGE

**Christophe Plat**

Directeur général associé de Phonéa Vitis\*



#### « Pour bien travailler, on a besoin de se sentir bien ! »

« Quand notre activité a explosé, nous avons dû passer d'un bureau de 30 m<sup>2</sup> à un plateau de 450 m<sup>2</sup>. Pour l'aménager dans un souci de confort et de performance, nous avons fait appel aux experts de la CARSAT et à un ergonome. Des dalles et des totems de mousse pour l'acoustique, au système de détection de mouvements pour l'éclairage, en passant par l'espace de travail, les sièges réglables et les casques sans fil pour téléphoner en toute liberté : ils nous ont conseillé dans nos choix de matériaux et de matériel. Pour bien travailler, nos collaborateurs ont besoin de se sentir bien. Aussi, nous les avons laissés choisir l'aménagement de leur bureau. Lors des réunions, la parole circulait librement. Aujourd'hui, chaque équipe a son espace. Grâce à ces différentes actions, nous avons stabilisé notre personnel et nous souffrons beaucoup moins du turn over ».

\* Prestataire de service commercial par téléphone pour les propriétés viticoles.

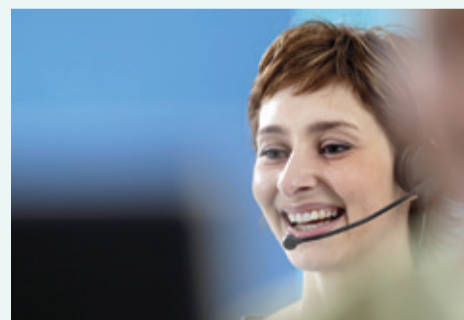
dans un espace détente, créer des moments d'écoute mutuelle ou mettre en place des petits groupes de parole qui permettent de relâcher la pression en s'exprimant sur son vécu et son expérience.

En effet, dans ce type de travail, la charge émotionnelle est souvent intense : le personnel d'encadrement doit donc être à l'écoute des opérateurs en difficulté, repérer les petites baisses de forme, informer ces personnes sur les solutions de soutien dans l'entreprise (services de santé au travail, CHSCT, etc.) et signaler les problèmes rencontrés au niveau supérieur. Il existe aussi des formations pour savoir réagir avec discernement et apprendre à gérer les clients difficiles.

### Plus autonomes, plus efficaces

Il faut également jouer la carte de l'autonomie. Autrement dit, laisser à l'opérateur plus de latitude dans l'organisation de son travail. Communiquer avec lui sur sa contribution à l'activité de l'entreprise, sur la stratégie client, lui laisser des perspectives d'évolution professionnelle. Bref, l'impliquer et donner du sens à sa tâche et aux objectifs. À lui de se détacher du script s'il préfère discuter avec le client, par exemple. Être plus libre,

c'est parfois être plus responsable, plus impliqué dans l'entreprise... donc plus productif.



### + d'INFOS

Disponibles sur [www.inrs.fr](http://www.inrs.fr) :

- > ED 108 : « Les centres d'appels téléphoniques » (fiche pratique de sécurité)
  - > DW 58 : « Travail en centres d'appels téléphoniques » (dossier web)
  - > R470 recommandation CNAMTS : « Bonnes pratiques de prévention dans les centres d'appels téléphoniques »
- À télécharger librement sur [www.ahi33.org](http://www.ahi33.org) :
- > Document AHI33 : « La santé des téléopérateurs en centre d'appels téléphoniques »



## COUP DE POUCE

Aide financière :  
la position qui  
fait du bien

Pour faciliter les démarches des petites et moyennes entreprises et encourager les initiatives, la CARSAT Aquitaine met en place des Aides Financières Simplifiées (AFS). Elles permettent aux professionnels de répondre à des situations très concrètes. Dernièrement, La Chanteracoise, une petite biscoterie artisanale de 10 salariés basée en Dordogne a bénéficié de l'aide « Prévention des risques liés à l'activité physique ». Ces biscottiers souhaitaient réaménager le poste de tranchage qui nécessite de nombreuses manutentions et ports de charge. Le service de santé au travail de Périgueux a réalisé, avec ses ergonomes, le dossier d'analyse de réduction des manutentions manuelles attendues après la mise en place du nouveau matériel. Ensuite, après accord de la CARSAT, l'entreprise n'a eu qu'à envoyer les factures correspondant à l'installation d'une trancheuse automatique et de plusieurs convoyeurs. Montant total de l'investissement : 31 469 € HT financés à hauteur de 15 000 € par la CARSAT. Et vous, de quelle AFS auriez-vous besoin pour mieux travailler ?

## + d'INFOS

Pour tout savoir sur les AFS en Aquitaine, vous pouvez télécharger le dépliant d'information sur [www.carsat-aquitaine.fr](http://www.carsat-aquitaine.fr) ou contacter la CARSAT au 05 56 11 64 31 ou par courriel à l'adresse : [prevdir@carsat-aquitaine.fr](mailto:prevdir@carsat-aquitaine.fr)

## AGENDA

Employeurs,  
le petit déj' est servi !

Pour bien attaquer la journée, la CARSAT Aquitaine et les CPAM de la région offrent aux entreprises un petit déjeuner à l'occasion des Matinées employeurs 2013. En plus des réjouissances gustatives, seront servies par ces spécialistes de la gestion des risques professionnels de nombreuses informations relatives aux nouveautés et actualités 2013...

## AU MENU

**Les aides financières pour les entreprises :** Comment obtenir un coup de pouce pour prévenir les risques auxquels sont exposés mes salariés ? De quelle aide puis-je bénéficier ? Combien puis-je obtenir ? Sous quelles conditions ? Les entreprises obtiendront toutes les informations nécessaires pour bénéficier d'une aide à la prévention.

**Le processus assurantiel :** Autrement dit, toutes les étapes et points clés que l'entreprise doit connaître dans la gestion de ses risques professionnels, de l'accident du travail à son taux de cotisation.

**Les services en ligne de l'Assurance Maladie :** Sur [www.net-entreprises.fr](http://www.net-entreprises.fr) et sur [www.carsat-aquitaine.fr](http://www.carsat-aquitaine.fr), l'Assurance Maladie Risques Professionnels développe une offre de services en ligne adaptés aux besoins des entreprises. Pratiques, directs et sécurisés, tous ces services sont gratuits et accessibles à tous. Une nouveauté cette année : le Bordereau de Paiement des Indemnités Journalières (BPIJ).

Avec 7 dates en région, il y en aura pour tout le monde ! Pour choisir votre matinée, n'attendez pas, rendez-vous sur [www.carsat-aquitaine.fr](http://www.carsat-aquitaine.fr), un formulaire d'inscription est en ligne en première page et dans l'espace « entreprise » du site.

## LE PROGRAMME

- > **Landes** - Mardi 24 septembre  
CCI de Dax
- > **Gironde Est - Libourne** Jeudi 26 septembre – Cinéma de Libourne
- > **Dordogne** - Mardi 1<sup>er</sup> octobre  
Pôle interconsulaire – Cré@vallée Nord à Périgueux
- > **Lot-et-Garonne** - Jeudi 3 octobre  
Agropole à Agen
- > **Pyrénées-Atlantiques (Pau)** - Mardi 8 octobre – Centre Multimedia, Géode
- > **Pyrénées-Atlantiques (Bayonne)**  
Mercredi 9 octobre – CCI de Bayonne, salle Jacqué
- > **Gironde Ouest - Mérignac** - Jeudi 17 octobre – Cinéma de Mérignac

## MOBILISÉS



Patrick Bardet,  
Ingénieur Conseil  
régional de la  
CARSAT Aquitaine

« Nos missions de prévention vont évoluer  
dans les années à venir »

Récemment arrivé de la CARSAT Centre Ouest (Limoges), Patrick Bardet succède à Dominique Saïta à la tête du Département des risques professionnels de la CARSAT Aquitaine.

## &gt; Quel est votre parcours scolaire et professionnel ?

Ingénieur ENSAM Bordeaux (1982-1985), j'ai d'abord occupé le poste d'ingénieur commercial dans le bâtiment, avant d'être successivement responsable de production et directeur d'usine dans le secteur automobile et l'imprimerie. Je suis entré comme ingénieur conseil à la CRAM Centre Ouest en 2000, puis je suis devenu Ingénieur conseil régional adjoint en 2006.

## &gt; Quelle est votre vision de la prévention en Aquitaine ?

Nous avons un seul objectif, constant mais large : contribuer à réduire le nombre d'accidents du travail et de maladies professionnelles, ainsi que leurs conséquences humaines parfois dramatiques et leur impact économique sur les entreprises et les assurés sociaux.

Pour l'assureur solidaire que je représente, cela passe par la définition, en lien avec les partenaires sociaux, d'une politique de gestion du risque et le déploiement de dispositifs d'intervention adaptés aux caractéristiques des entreprises de la région et des risques inhérents à leur activité.

## &gt; Quel nouvel esprit souhaitez-vous insuffler à cette mission ?

Le changement dans la continuité est une formule classique mais qui synthétise bien l'enjeu et les orientations à prendre.

La branche Maladie Risque Professionnel engage actuellement avec l'Etat la négociation de la convention d'objectifs et de gestion qui définira nos orientations de travail pour les quatre années à venir (2014-2017).

Il n'y aura pas de virage à 180° dans les politiques de prévention mais très certainement des ajustements notables. Des champs nouveaux sont à investir, des transversalités ou des synergies à renforcer, notamment avec le secteur retraite au sein même de la CARSAT pour structurer une offre autour de la problématique des seniors dans l'emploi. Certains de nos principes d'intervention seront sans doute à revisiter en conséquence. Cela nécessitera un travail pédagogique fort et un soutien des équipes que je souhaite largement mobiliser pour définir nos priorités régionales. Les partenariats que nous avons développés en Aquitaine avec d'autres organismes comme les services de santé au travail, les fédérations professionnelles, la DIRECCTE constituent un pilier central pour toucher un maximum d'entreprises. L'animation de ce réseau doit demeurer une priorité dans un contexte de raréfaction de moyens.

## ACTU

Compte AT/MP : Hey !  
Y'a plus de papier !

Petite révolution administrative : à partir de septembre 2013, les chefs d'entreprises ne recevront plus la version papier du compte employeur « Accidents du Travail / Maladies Professionnelles ».

Désormais, les informations relatives aux sinistres survenus dans l'entreprise et leurs conséquences sur les taux de cotisations AT/MP sont disponibles en ligne sur [www.net-entreprises.fr](http://www.net-entreprises.fr). C'est plus rapide, plus économique et plus écologique.

Une fois le compte créé sur ce site (gratuitement), à tous moments et depuis n'importe quel poste connecté, il est possible de consulter les taux de cotisations, suivre en temps réel l'impact des accidents et des maladies sur les futurs taux, obtenir le détail de leur calcul et télécharger l'ensemble de ces données pour les archiver.

## + d'INFOS

Une question ? Le service Tarification de la CARSAT Aquitaine vous répond au 05 56 11 29 88 ou par mail à : [tarification.at@carsat-aquitaine.fr](mailto:tarification.at@carsat-aquitaine.fr)



## NOUVEAUTÉ

## « Angry Birds »\*

Le secteur de l'agroalimentaire est très présent en Aquitaine.. où les abattoirs de volailles ne manquent pas. Or, les professionnels qui travaillent dans ces établissements peuvent être exposés à l'ornithose ou à la psittacose, une maladie due à une bactérie transmise par les oiseaux.

Pour prendre les mesures de prévention adéquates, éviter les activités à risques, identifier les symptômes (fièvre élevée, maux de tête, douleurs musculaires, toux sèche) et indiquer les traitements, l'INRS et la MSA viennent d'éditer un dépliant pratique en trois volets... À distribuer impérativement à tous les salariés concernés !

\* Célèbre application de jeu sur smartphone

## + d'INFOS

Disponible sur [www.inrs.fr](http://www.inrs.fr)  
> ED 6151 : « Vous travaillez en abattoir de volailles. L'ornithose vous concerne ».

