Études et mesures acoustiques

Optimisation de l'environnement du poste de travail

Téléconvergence développe une réelle réflexion avec des partenaires nationaux de premier niveau pour proposer des solutions techniques dans le sens de l'efficacité économique, technique et sécuritaire du poste de travail, dans la perspective de la réduction des risques psycho-sociaux.

Cette démarche est destinée à répondre aux attentes légales et sociales de plus en plus insistantes :

- Ergonomie, et recherche du meilleur compromis d'une nécessaire efficience, de la qualité, et de la prévention du stress professionnel.
- Optimisation environnementale : confort psychologique, réduction des sources de conflit.
- Confort : bruit ambiant et individuel, aménagement et convivialité des espaces, optimisation du mobilier.

Mesures acoustiques sur site, et proposition de solutions techniques

La méthodologie que nous proposons répond à la Loi du 19 Juillet 2006 concernant la protection acoustique en milieu téléphonique professionnel (décret 2006-892 publié au JO le 20 juillet 2006). Elle concerne la limitation de l'exposition du salarié à une exposition sonore inférieure ou égale à 85 dBA (pondération acoustique) sur une durée de 8 heures.

1 - Mesure environnementale de l'exposition acoustique ambiante

- Repérage des différentes périodes d'activité sur le site et évaluer leur durée.
- Définition du lieu de mesure le plus adapté pour obtenir des résultats représentatifs de la situation réelle des téléconseillers.
- Mesure du bruit ambiant moyen et maximal : on dispose un dB mètre de type B&K 2260 dans un endroit favorable pendant 3 jours. L'enregistrement s'effectue sur un PC.

Le dépouillement informatique permet de déterminer l'exposition acoustique sonore moyenne (LEx,d) et la pression acoustique crête (Lpc) ambiantes.

2 - Mesure de la pression acoustique maximale dans l'écouteur du micro-casque (Lpct)

Cette pression se mesure en laboratoire au moyen d'un simulateur de tête munis d'oreilles artificielles Bruël et Kjaer type 4128. Elle permet de connaître **la pression maximale** que peut être amené à supporter un téléconseiller avec l'équipement qu'il utilise, à la suite d'un "burst".

3 - Mesure de l'exposition acoustique sonore moyenne Lex,dt

Sur le poste de travail, on connecte un enregistreur entre le poste téléphonique et le micro-casque du téléconseiller.

Cet enregistreur calibré de type B&K 2690 enregistre, dans les tranches d'horaires sélectionnées et pendant une durée suffisante (3 jours), les niveaux sonores perçus dans l'écouteur du casque.

On obtient un ensemble de mesures qui permettent d'établir l'exposition acoustique sonore moyenne LEx,dc qui représente la valeur quotidienne moyenne que peut transmettre le micro-casque.

Cette exposition acoustique sonore moyenne LEx,dc s'ajoute à LEx,d (§1) d'une manière logarithmique (le bruit environnant et la conversation dans l'écouteur du casque "s'ajoutent") et fournissent une résultante totale LExdt. On connaît donc **la pression acoustique moyenne reçue par l'opérateur** (LExdt).

La méthodologie ci-dessus est très peu contraignante vis à vis du travail habituel des opérateurs, et permet de connaître la situation acoustique réelle d'un plateau d'appels.

Cette connaissance permet de mettre en œuvre des propositions concrètes.

Tél : 01 34 11 11 11 - Fax : 01 34 11 04 91 - E-mail : contact@teleconvergence.fr - www.teleconvergence.fr