

L'acoustique des centres d'appels une dimension essentielle

Enjeux, risques et principes de solutions

Mercredi 31 mars 2010

Tour(s)plus, salle du Conseil communautaire
60, avenue Marcel Dassault 37200 Tours



Le secteur des centres d'appels téléphoniques compte aujourd'hui près de 250000 employés en France sur 3500 centres, avec une croissance continue de ses effectifs de 4 % par an depuis 2007.

La qualité de service dans ces établissements est un objectif pour la profession et doit conduire à s'interroger sur les conditions de travail des opérateurs. Les employés sont notamment exposés à un environnement bruyant qui s'avère pénible, voire parfois dangereux pour la santé.

Depuis déjà plusieurs années, l'acoustique des centres d'appels s'est fortement améliorée. S'il est aujourd'hui rare qu'un projet se fasse sans préoccupation pour l'acoustique, les experts constatent qu'il reste du chemin à faire et que les traitements mis en œuvre ne sont pas toujours à la hauteur des enjeux. Cela vaut pour l'encadrement, l'appareillage téléphonique et son utilisation, l'aménagement mobilier, ou encore le traitement acoustique de l'espace afin d'éviter une dégradation de la qualité des communications téléphoniques (intelligibilité et confidentialité) et une fatigue auditive des opérateurs.

Rencontre organisée par :
l'AFNOR, le CIDB,
et Tour(s)plus.

Inscription gratuite

afnor

CIDB

Centre d'information et de documentation
sur le **Bruit**

COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION
Tour(s)plus

Chercheurs, acousticiens, ergonomes, préventeurs, médecins, fabricants de matériels, architectes d'espaces de travail, nombreux sont ceux qui aujourd'hui travaillent pour apporter des solutions pérennes pour améliorer les conditions de travail. Quatre d'entre eux présenteront le 31 mars 2010 à Tours une partie de leurs expériences lors d'une demi-journée d'échanges et de réflexion.

La région Centre constituant un bassin important d'implantation de centres d'appels, la Communauté d'agglomération Tour(s)plus a souhaité intégrer cette manifestation dans le cadre de la semaine du développement durable.

PROGRAMME



Programme

Modératrice : Evelyne THOMANN, *Responsable Relations Adhérents – AFNOR*

- 13h30 - 14h00** Accueil
- 14h00 - 14h10** **Allocution de bienvenue par Gérard GARRIDO***,
Vice-président délégué au développement durable de la Communauté d'agglomération Tour(s)Plus
- 14h10 - 14h40** **Acoustique et santé au travail en centre d'appels :
où sont les risques, quelles sont les pathologies typiques**
Michel PITTACO, Médecin Travail Centre d'Appel Air France Commercial France
- 14h40 - 15h10** **Bref état des lieux de l'exposition sonore des opérateurs
de centres d'appels téléphoniques**
Nicolas TROMPETTE, Chargé de Recherche en Acoustique, INRS
- 15h10 - 15h30** Echanges avec la salle
- 15h30 - 15h45** Pause
- 15h45 - 16h15** **Aménagement acoustique des centres d'appels :
descripteurs, approche et principes d'aménagement
Aperçu des travaux de normalisation en cours (NF S31 199)**
*Pierre CHIGOT, Concept Developer Bureaux,
Ecophon et Chef de Projet - Commission AFNOR S30D*
- 16h15 - 16h45** **Diagnostic acoustique des centres d'appels :
exemples et retours d'expérience**
Marc ASSELINEAU, Directeur technique, BE Peutz et Associés
- 16h45 - 17h00** Echanges avec la salle
- 17h00** Clôture

* sous réserve de confirmation

Lieu du colloque :

Tour(s)plus, salle du Conseil
communautaire
60, avenue Marcel Dassault
Quartier des Deux Lions
37200 Tours

Moyen d'accès :

Ligne de bus Fil Bleu ligne n° 1
(arrêt Gloriette)

Pour tout renseignement :

Sylvie BOUIN
Tél. : 01 47 64 64 62
bouin@cidb.org



Inscription gratuite

Bulletin d'inscription à retourner au CIDB
12/14, rue Jules Bourdais 75017 PARIS
(Fax : 01 47 64 64 63)

Nom _____ Prénom _____

Organisme _____ Fonction _____

Adresse _____

Code Postal _____ Ville _____

Tél. : _____ Fax : _____ e.mail : _____

assistera à la rencontre gratuite sur L'acoustique des centres d'appels - une dimension essentielle - Enjeux, risques et principes de solutions, le Mercredi 31 mars 2010.