



Remise aux personnes présentes de

- NF X50-798 « Services des Centres de Relation Client - Engagements de service »
- PR NF EN 15838 "Centres de contact clients"
- NF S 31-080 « Acoustique – bureau et espace associé »
- NF EN 24869-1 « Acoustique - Protecteurs individuels contre le bruit »

## L'acoustique des centres d'appels téléphoniques - une dimension essentielle

**Mercredi 19 novembre 2008**  
**AFNOR Saint-Denis**  
**(9h15 – 17h00)**

Chère Adhérente, Cher Adhérent,

La qualité du service dans les centres d'appels est un enjeu pour la profession.

Le développement de systèmes d'appel informatisés de plus en plus élaborés, le volume des appels, et la taille croissante des centres d'appel mettent l'index sur le lien entre les conditions de travail des opérateurs et leur disposition à fournir cette qualité de service. D'autant plus que les télé-opérateurs sont "en première ligne" dès que le moindre dysfonctionnement se produit dans la structure qu'ils représentent au téléphone. La santé et la sécurité pour les opérateurs sont indissociables de l'utilisation intensive du téléphone, d'une canalisation des tâches au travers d'outils informatiques de plus en plus sophistiqués et de l'occupation dense de l'espace.

**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. Ils viennent aujourd'hui restituer une partie de leurs expériences lors de cette journée d'échanges et de réflexions sur l'acoustique des centres d'appel.**

Il n'y a **pas a priori de raison de séparer l'acoustique** des centres d'appels de l'acoustique des bureaux ouverts courants, notamment de par la taille des locaux utilisés et les principes d'aménagement. Pourtant, un certain nombre de spécificités nous amènent à porter un regard différent sur les centres d'appel : sources simultanées, interaction limitée entre les opérateurs, perception acoustique connotée par au moins une oreille couverte par le casque téléphonique. Un des enjeux connus est **d'assurer la maîtrise de l'ambiance acoustique afin d'éviter que les opérateurs n'augmentent le niveau de leur casque**. Au cours de cette journée nous aborderons :

- l'approche ergonomique du travail en centre d'appel,
- les risques auditifs liés au travail en centre d'appel,
- la performance acoustique des espaces de travail : descripteurs appropriés, traitement conjoint du poste et de la pièce, caractéristiques techniques des casques et formation des opérateurs à leur usage.

Nous vous invitons à découvrir le programme ci-joint et à vous inscrire dès à présent à l'aide du coupon-réponse ou sur notre site [www.afnor.org/adherents](http://www.afnor.org/adherents) « espace privé » rubrique manifestations régionales.

Bien cordialement

**L'acoustique des centres d'appels téléphoniques - une dimension essentielle**  
**Mercredi 19 novembre 2008**

**PROGRAMME**

<b>09h15 – 09h30</b>	<b>Accueil</b>
<b>09h30 – 10h00</b>	<p><b>Centres d'appels et qualité de service, une démarche volontaire de la normalisation à la certification NF Services</b>          La normalisation s'est intéressée à la qualité de service dans les centres d'appels. Certaines structures ont souhaité la certification NF Services pour attester de cette performance pour le client. Quel rôle l'environnement du poste de travail joue-t-il sur la pérennité de la relation entre l'opérateur et le client ? et les conditions physiques de travail ?          Association Française de la Relation Client (AFRC) (à confirmer)</p>
<b>10h00 – 10h30</b>	<p><b>La qualité de l'environnement de travail du centre d'appel: comment l'analyse de l'ergonome va-t-elle faciliter l'interaction entre</b>          - les outils (informatique, téléphone), les tâches et l'environnement (visuel, auditif, les postures).  <b>Mme Soizick BERTHELOT</b>, Ergonomie Conseil</p>
<b>CENTRES D'APPELS ET ACOUSTIQUE : LES RISQUES</b>	
<b>10h30– 11h00</b>	<p><b>L'acoustique du centre d'appels : y a-t-il un problème ?</b>          - Où sont les problèmes ?  <b>M. Nicolas TROMPETTE</b>, Acousticien, INRS</p>
<b>11h00 – 11h15</b>	<b>Pause</b>
<b>11h15– 11h45</b>	<p><b>Acoustique et santé au travail : où sont les risques, quelles sont les pathologies typiques ?</b>  <b>Démarche de prévention.</b>  <b>Dr Christine BRETON</b>, Médecin du Travail, CRAM Île de France  <b>Dr Michel PITTACO</b>, Médecin du Travail, Air France  <b>Dr Henri-Pierre PLANELLES</b>, Médecin du Travail, AMETIF</p>
<b>11h45 – 12h30</b>	<p><b>Table ronde avec les orateurs du matin</b>          animateur : <b>M. Laurent LEGAL</b>, Adjoint au responsable du Centre Mesures Physiques, CRAMIF</p>
<b>12h30 – 14h15</b>	<b>Déjeuner buffet pris en commun</b>
<b>14h15 – 14h45</b>	<p><b>Téléphonie de centre d'appel : quels sont les impacts de l'évolution technologique sur l'expérience auditive de l'opérateur?</b>          Traitement du signal, fatigue auditive et fatigue cognitive, volume sonore et confort d'écoute. Présentation de l'indicateur Active Speech Level.  <b>M. Julien Faure</b>, Ingénieur R&amp;D, France Telecom, Lannion</p>

**CENTRES D'APPELS ET ACOUSTIQUE : LES REPONSES**

14h45 – 15h30	<b>Developpement et innovation dans le domaine des casques téléphoniques pour centres d'appel</b> : demandes des clients, réponses techniques, potentiels de développements et réponses en termes de prévention (présentation en anglais, avec supports en français) <b>M. Léo LARSEN</b> , Responsable Recherche et Développement, GN Netcom
15h30 – 15h45	<b>Pause</b>
15h45 – 16h15	<b>Aménagement acoustique des centres d'appels</b> : descripteurs, approche et principes d'aménagement. Aperçu des travaux de normalisation en cours. <b>M. Pierre CHIGOT</b> , Concept Developer – Bureaux, Ecophon et Chef de Projet - Commission AFNOR S30D
16h15 – 16h45	<b>Prise en compte du confort acoustique dans les Centres de Relation Client par téléphone du groupe France Télécom</b> : méthodologie, déploiement, contrôle de réalisation et retour d'expérience <b>M. Pierre OTTAVIANI</b> , Ergonome et <b>Hélène ESCALET-SALETTE</b> , Ergonome (Département Ressources Humaines Groupe Orange)
16h45 – 17h00	<b>Questions et échanges avec la salle</b>
17h00 – 17h15	<b>La Vie de l'association</b> <b>Clôture</b>

Pour information et inscription, contacter Madame Laëtitia Cronier-Dautreppe à [adherent@afnor.org](mailto:adherent@afnor.org)

## L'acoustique des centres d'appels téléphoniques - une dimension essentielle

RENCONTRE : Mercredi 19 novembre 2008

à retourner (fax : 01 49 17 92 33)

AFNOR Relation Adhérents – 11 Rue F. de Pressensé – 93571 LA PLAINE SAINT DENIS Cedex

Votre contact : Laëtitia CRONIER DAUTREPPE - Tél : 01 41 62 85 00 - [adherent@afnor.org](mailto:adherent@afnor.org)

**Adhérents AFNOR : gratuit**

**Non-adhérents : 150 € TTC\***

*La confirmation de l'inscription sera transmise à réception du règlement*

*\* Le prix couvre le déjeuner et les référentiels remis en séance*

Nom \_\_\_\_\_

Prénom \_\_\_\_\_

Organisme \_\_\_\_\_

Code Client

Fonction \_\_\_\_\_

Activité \_\_\_\_\_

Site Web \_\_\_\_\_

Adresse \_\_\_\_\_

Code Postal \_\_\_\_\_

Ville \_\_\_\_\_

Tél. \_\_\_\_\_

Fax \_\_\_\_\_

e-mail \_\_\_\_\_

Sera accompagné(e) de : \_\_\_\_\_

personnes (remplir un bulletin par personne)