



Les risques professionnels au CENTRE DE CONTACT DES PROFESSIONNELS

Dans un poste sédentaire, soumis à différentes sources de bruit et aux contraintes visuelles du travail sur écran, à des astreintes de résultats, de contrôle, d'agressivité verbale parfois des usagers, les agents en poste dans les centres de contact peuvent être exposés principalement à des risques de pathologie auditive, de troubles visuels et musculo-squelettiques, de stress et de souffrance mentale. Des choix organisationnels adaptés (style de management et rythme de travail), des aménagements ergonomiques (poste et locaux de travail) et une formation à la gestion de la charge émotionnelle doivent permettre une prévention des risques professionnels du personnel concerné.

La CGT FINANCES PUBLIQUES rappelle que conformément aux dispositions du code du travail applicables à la fonction publique (articles L. 4121-1 et L. 4121-2) et aux dispositions du [décret du 28 mai 1982](#), l'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs. La prévention des risques professionnels recouvre l'ensemble des dispositions ou des mesures prises ou prévues à tous les stades de l'activité en vue d'éviter ou de diminuer les risques professionnels.

Dans les centres de contact, les conditions de travail sont difficiles : environnement bruyant, travail permanent sur écran, conversation constante, forte charge de travail avec des cadences ou des délais imposés, contrôle de la hiérarchie, manque d'autonomie, agressivité verbale ou tout au moins remarques négatives fréquentes, constituent un ensemble de facteurs de risques élevés pour les Collègues en poste dans ces services.

Le risque auditif :

le conseiller utilise un téléphone avec casque, dans un espace collectif, sans séparation. Des chocs acoustiques sous forme de bruits parasites désagréables (problèmes matériels de lignes téléphoniques ou électriques) peuvent parfois survenir. La prise en charge des appels téléphoniques, les conversations téléphoniques des autres collègues, le bruit des ordinateurs, des sonneries, créent une ambiance sonore forte. L'absence de cloisons acoustiques entre les postes de travail participe à ce manque d'isolation phonique. Conséquences: fatigue auditive, perception d'acouphènes, risque de lésions auditives et de déficit auditif temporaire ou définitif, lié à une exposition chronique au bruit.

Bien entendu, la fragilité au bruit dépend largement de la susceptibilité individuelle qui s'accroît avec l'âge et devient plus marquée au-delà de 50 ans. Comme les atteintes liées à l'exposition prolongée au bruit sont souvent très progressives et ne sont pas immédiatement détectées par un déficit auditif par le travailleur, il convient de porter une attention soutenue aux autres effets possibles, tels que acouphènes, sifflements, bourdonnements d'oreille, otalgies et des manifestations extra-auditives (céphalées), de manière à mettre en œuvre précocement des moyens de protection.

La CGT FINANCES PUBLIQUES rappelle également l'importance de la réalisation de véritables audiogrammes pour chaque agent et chaque année afin de détecter les situations de surdité latente avec pertes d'audition détectables seulement au cours de cet examen.

Le risque visuel

Le travail continu sur écran sollicite fortement la vision : le mécanisme d'accommodation permanent, assuré par le cristallin et les muscles des yeux, qui permet le réglage de la mise au point de l'image sur la rétine, la convergence qui permet la fusion des deux images rétinienne grâce à la contraction de muscles situés autour de l'œil, provoquent une fatigue oculaire après des efforts visuels prolongés. Les mauvaises conditions d'éclairage (reflets sur les écrans, éblouissement direct...), un poste peu ergonomique, aggravent la fatigue visuelle. Cette fatigue des muscles oculaires se traduit par une vue de plus en plus trouble au fur et à mesure de l'effort, des picotements et rougeurs oculaires, des larmoiements, des clignements intempestifs des paupières, des maux de tête...

Les risques de troubles musculo-squelettiques

La position statique assise prolongée l'utilisation constante du clavier, de la souris et de l'écran de l'ordinateur, le travail permanent au téléphone, génèrent des contraintes posturales au niveau du dos, du cou et du poignet.

Il en résulte parfois :

- des cervicalgies et des lombalgies,
- des affections du poignet (syndrome du canal carpien), par compression par appui sur le talon de la main. Cette compression est responsable de fourmillements dans le territoire du nerf médian sous le ligament carpien palmaire situé à la face antérieure du poignet.

Les risques psychologiques

Ces troubles peuvent avoir deux origines : le stress managérial (organisation, contrôle et rythme de travail) et le stress lié à tension émotionnelle de la relation et à la violence verbale avec certains contribuables.

Les signes de souffrance qui en résultent sont fréquents : problèmes gastro-intestinaux, irritabilité et fatigue chronique, altération du sommeil, démotivation. Ils doivent alerter la hiérarchie et le médecin du travail avant que des troubles anxio-dépressifs sérieux et des symptômes d'épuisement ne s'installent.

Pour la CGT FINANCES PUBLIQUES, il est primordial que les agents fassent remonter leurs préoccupations relatives aux risques professionnels, vers la hiérarchie, vers les différents acteurs de prévention (médecin de prévention, assistante de prévention, assistante sociale) et vers les représentants des personnels si besoin est.

La participation des agents à élaboration du Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels doit conduire à l'élaboration d'un plan de prévention correspondant aux risques identifiés (et résumés brièvement ci-avant), y compris pour les aspects psychosociaux qui sont importants dans les centres de contacts.