



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

Mercredi 15 septembre 2010
Cité scientifique - Villeneuve d'Ascq
14h00 – 17h30 (accueil 13h30)

Chère Madame, Cher Monsieur,

Le secteur des centres d'appels téléphoniques compte aujourd'hui près de 250 000 employés en France sur 3 500 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.

La région Nord Pas-de-Calais est un bassin important d'implantation de centres d'appels comme le prouve le récent rapport (février 2010) réalisé par la CRCI, la CCI Grand Lille, l'APIM et Cli@dis . Il semble donc judicieux de proposer cette réunion au plus près des acteurs concernés par cette problématique. 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 15 septembre une partie de leurs expériences après la restitution du rapport 'Centres de Relations clients dans le Nord Pas-de Calais' lors d'une après-midi d'échanges et de réflexion.

Nous vous invitons à découvrir le programme ci-joint et à vous inscrire dès à présent à l'aide du coupon-réponse.

Bien cordialement

L'Equipe Relations Adhérents, votre Délégation régionale et nos partenaires.

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

Mercredi 15 septembre 2010 à Villeneuve d'Ascq

PROGRAMME

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

13h30 – 14h00	Accueil
CENTRES D'APPELS ET ACOUSTIQUE : LES ENJEUX, LES RISQUES ET LES PRINCIPES DE SOLUTIONS	
14h00 – 14h20	Les centres de relations clients en Nord-Pas-de-Calais : une croissance méconnue Présentation du Rapport de février 2010 'Centres de Relations clients dans le Nord Pas-de Calais' réalisé par la CRCI, la CCI Grand Lille, l'APIM et Cli@dis Thomas CRINQUETTE, Chargé d'études – CRCI Nord Pas-de-Calais et Nicolas SAROSDI, Chargé d'études – CCI Grand Lille
14h20 – 14h50	Acoustique et santé au travail en centre d'appels : où sont les risques, quelles sont les pathologies typiques Michel PITTACO, Médecin Travail Centre d'Appels Air France Commercial France
14h50 – 15h20	Bref état des lieux de l'exposition sonore des opérateurs de centres d'appels téléphoniques Nicolas TROMPETTE, Chargé de Recherche en Acoustique, INRS
15h20 – 15h40	Echanges avec la salle
15h40 – 15h55	Pause
15h55 – 16h25	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 Animateur de travaux de normalisation - Commission AFNOR S30D
16h25 – 16h55	Diagnostic acoustique des centres d'appels : exemples et retours d'expérience Sylvain GUITTON, Peutz
16h55 – 17h30	Echanges avec la salle
17h30	Clôture

👁 En ce moment sur Lille, visitez l'exposition « **Curiosités acoustiques** » au Musée d'histoire naturelle : http://www.mairie-lille.fr/fr/Culture/Agenda_culturel/exposition-curiosites

Musée d'Histoire Naturelle
19 rue de Bruxelles
59000 Lille
Tél : 03.28.55.30.80



Horaires

Du 16 mai au 31 décembre 2010
Ouvert de 9h à 12h et de 14h à 17h en semaine
et de 10h à 13h et de 14h à 18h le dimanche
fermé les mardis et samedis

La rencontre aura lieu à :

IEMN
Cité scientifique
Avenue Poincaré, BP 60069
59652 Villeneuve d'Ascq

Pour information et inscription, contacter Madame Laëticia Cronier-Dautreppe
laetitia.cronier@afnor.org ou 01 41 62 85 00

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

RENCONTRE GRATUITE : Mercredi 15 septembre 2010 14h00 – 17h30

Pour vous inscrire :

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*)

Un plan d'accès vous sera adressé avec la confirmation de votre inscription