



Pour éviter la torture du téléphone !

La tête représente environ 9 % du poids du corps. Pas étonnant que son maintien dans une mauvaise posture, par exemple pour coincer le récepteur sur l'épaule, occasionne tension, inconfort et douleur. Pour pallier ce problème, il y a le casque d'écoute.

Chez les téléphonistes, le casque d'écoute est devenu un équipement de base. Or, il peut s'avérer nécessaire pour d'autres travailleurs. En fait, dès qu'on utilise le téléphone souvent ou longtemps tout en effectuant d'autres tâches (écrire par exemple) vaut mieux se doter d'un bon équipement ergonomique pour avoir les mains libres et la tête bien droite sur les épaules.

Pour juger de l'utilité d'un casque d'écoute, il faut analyser le temps consacré à chaque tâche, les tâches simultanées et les outils de travail. De plus, une analyse de tâches pourra être nécessaire pour chaque travailleur d'un même titre d'emploi. De fait, les tâches peuvent différer, de même que l'ordre dans lequel elles sont effectuées, la façon de les accomplir, la fréquence et le temps consacré. Aussi, l'interaction avec les appareils varie d'une personne à l'autre.

QUELQUES CRITÈRES DE SÉLECTION

- > Un casque téléphonique sans fil permet au travailleur de se lever et de bouger, donc de se délasser les muscles.
- > Si l'utilisateur n'a pas à se déplacer en même temps qu'il parle au téléphone, il peut utiliser un casque avec fil. Le fil doit alors se détacher facilement sans retirer le casque.
- > Si la qualité sonore est importante, un casque avec fil peut représenter un meilleur choix.
- > L'appareil doit être muni d'un contrôle de volume ajustable facilement par l'utilisateur.
- > Certains microphones sont dotés d'options qui facilitent la communication dans un environnement bruyant.
- > Les casques peuvent transmettre des sons monos (une

oreille) ou stéréo (deux oreilles). Utiliser un seul écouteur pour maintenir l'attention sur les sons ambiants et les deux écouteurs pour se concentrer uniquement sur la conversation téléphonique.

- > Le serre-tête doit être ajustable. Certains modèles se portent sur la tête, d'autres se mettent derrière le cou ou l'oreille.

UN SUPPORT ARQUÉ FERAIT-IL L'AFFAIRE ?

Mais non ! Cet accessoire fixé au combiné téléphonique n'élimine pas les contraintes posturales, car il faut quand même lever l'épaule et pencher le cou de côté. Ce n'est donc pas une option à retenir d'un point de vue ergonomique.

POURQUOI PAS UN TÉLÉPHONE MAINS LIBRES ?

On peut utiliser un téléphone mains libres plutôt qu'un casque d'écoute, si le bureau est fermé, s'il ne s'agit pas de conversations confidentielles et si le niveau sonore des conversations au téléphone ne dérange pas d'autres personnes.

Il existe plusieurs modèles de casques téléphoniques et il faut tenir compte des préférences de l'utilisateur. Il est toujours avantageux d'essayer un équipement avant d'en faire l'achat.

BRUIT ENVIRONNANT

Utiliser intensément le casque d'écoute dans un environnement bruyant peut affecter la voix et l'audition. S'il y a trop de bruit ambiant, l'utilisateur haussera le volume au-delà de la limite de 85 dB(A). Afin d'assurer une bonne communication entre l'utilisateur et son interlocuteur, le niveau sonore du casque d'écoute se règle à 30 dB(A) et le niveau de bruit ambiant ne doit pas dépasser 55 dB(A).

NETTOYAGE DU CASQUE

Si le casque est utilisé par plus d'une personne, il faut nettoyer le micro et les parties en contact avec la peau avec une solution désinfectante. Il est préférable que chaque utilisateur possède ses propres coussinets pour les oreilles et les remplacer après trois ou six mois. ●

POUR EN SAVOIR PLUS !

ASSOCIATION CANADIENNE DE NORMALISATION. *Guide sur l'ergonomie au bureau* (2^e édition), Toronto, ACNOR, 2001, 338 p. (CAN/CSA : Z412-00 : 2001 : confirmée en 2005).

<http://www.travailsecuritairenb.ca/docs/OFFICEFRdist.pdf>

http://www.rh.ulaval.ca/webdav/site/rh/shared/documents/sst/ergonomie/ergonomie_bureau/Ergonomie.pdf

http://www.inrs.fr/htm/les_centres_d_appel_telephoniques.html

<http://www.comptel.ca/Ergonomie-Casque-d%C3%A9coute.html>