



FICHE CONSEILS

CASQUE TÉLÉPHONIQUE

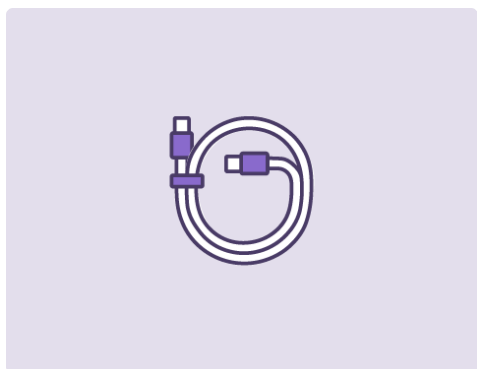
Choix du casque

Le choix du casque téléphonique varie en fonction de l'environnement de travail et de l'utilisation qui en est faite :

- Avez-vous besoin de mobilité ? Filaire ou sans fil ?
- Quel environnement de travail ? Quels sont les différentes tâches à réaliser ?

En fonction de l'utilisation, de la fréquence des appels et du type de travail, vous définissez ainsi la typologie qui s'adapte le mieux à votre usage.

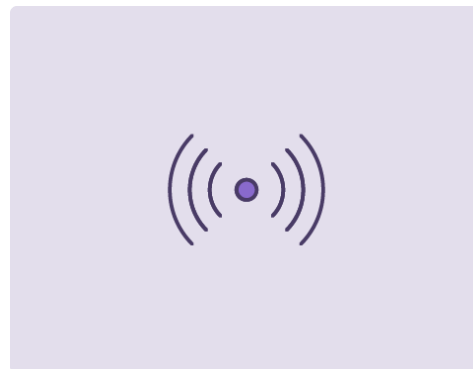
Filaire ou sans fil ?



Filaire

Si le salarié est à son poste et **ne se déplace pas** : le **casque filaire** convient parfaitement.

Plutôt dédié à des fonctions sédentaires telles que les opérateurs de centres d'appels, il répond également à un besoin de télétravail.



Sans-fil

Si l'opérateur est amené à **se déplacer** : le **casque sans-fil** est conseillé.

Le salarié pourra se déplacer tout en répondant à un appel et participer à une réunion à distance.

Monaural ou binaural ?

Il existe deux sortes de casques : avec un seul écouteur, appelé mono (pour monaural), ou bien avec deux écouteurs, appelé binaural ou stéréo.



Casque monaural

Adapté pour une utilisation occasionnelle à régulière et si vous travaillez dans un endroit calme afin de rester attentif.

Il est utile lorsque l'utilisateur doit rester en contact avec ses collègues, même lorsqu'il reçoit des appels téléphoniques.



Casque binaural

Pour les personnes ayant besoin d'une concentration maximale lors de leurs appels téléphoniques, il est davantage conseillé pour une utilisation régulière voire intensive.

Le casque binaural assure une isolation totale, il est idéal pour une utilisation en open-space par exemple.

Le choc acoustique

Les chocs acoustiques sont des événements électro-acoustiques rares et imprévisibles conduisant à des niveaux de bruit insupportables, mais brefs, dans les casques téléphoniques.

Ces incidents peuvent conduire à des traumatismes sonores (hypersensibilité au bruit, baisse de l'audition) reconnus comme accident du travail.



Pour prévenir les chocs acoustiques, il est nécessaire d'équiper tous les postes de limiteurs numériques de dernière génération associés à des casques de même marque ou prévus pour fonctionner ensemble.

Que doit faire l'opérateur lorsqu'un choc acoustique se produit ?

- Retirer immédiatement son casque et faire constater l'incident par son superviseur.
- Signaler à l'interlocuteur, via le microphone, que la communication sera interrompue.
- Raccrocher car le choc peut en effet se reproduire sur la ligne utilisée.



L'employeur doit envoyer immédiatement l'opérateur qui a subi le choc acoustique chez un **médecin ORL**.