

Pratiques infirmières et risque auditif des téléconseillers :

Par Sandrine Perrier

Suite à la prise de conscience en 2003 du risque auditif pour les téléconseillers, il s'est avéré nécessaire de s'interroger sur l'évolution du suivi auditif de ces salariés. Le mémoire DIUST (diplôme inter universitaire de santé au travail) a été l'occasion d'analyser nos pratiques infirmières.

En 2003, l'INRS publie une étude (NST 231) révélant que les opérateurs en centre d'appel téléphonique sont exposés quotidiennement à un niveau de bruit susceptible d'altérer leur audition. Cette exposition s'explique, entre autres, par le fait que le bruit ambiant sur les plateaux est élevé ce qui oblige la plupart des téléconseillers à augmenter le volume sonore au niveau de leur casque téléphonique pour pouvoir comprendre la conversation avec leur interlocuteur. En outre, toujours d'après l'étude de l'INRS, près d'un tiers des téléconseillers n'ont pas connaissance des risques d'atteinte auditive liée à l'utilisation de micro-casque. Suite à cette prise de conscience du risque auditif des conseillers, le Service de Santé au Travail a essayé d'adapter le suivi médical périodique de ces salariés.

En 2007, suite aux échanges au sein de l'équipe et aux travaux réalisés dans le cadre de ma formation au DIUST, nous avons été amenés à nous interroger sur la qualité de ce suivi, interrogation qui est devenu l'objet de mon mémoire DIUST.

L'étude s'appuie sur l'analyse des 375 dossiers médicaux d'une unité comportant 45% de téléconseillers. Les dossiers médicaux apportent des données à la fois sur l'historique du suivi médical, mais également sur le curriculum laboris du salarié. Et choisir une unité comportant à la fois des téléconseillers et des non-téléconseillers permet de comparer le suivi en fonction de l'exposition.

Cette étude a abouti au résultat suivant : depuis 2003 le suivi auditif des téléconseillers s'est amélioré. La réalisation des audiogrammes est désormais très nettement conditionnée par le statut professionnel et la quasi-totalité des conseillers examinés bénéficient de cet examen. Néanmoins, on a constaté un certain relâchement en 2005 qui, en l'absence de protocole, pourrait se reproduire. En outre, les mentions concernant les antécédents (facteur aggravant) et l'information délivrée (action de prévention primaire) ne sont pas systématiques. Il est difficile de déterminer s'il s'agit de points qui ne sont pas abordés au cours de l'entretien infirmier ou d'un manque de transmission écrite dans le dossier médical.

Au vu de ces résultats, j'ai élaboré un protocole et une fiche individuelle de suivi qui ont ensuite été testés, validés et mis en œuvre. Le protocole détaille chacun des points qui doivent être abordés au cours de l'entretien infirmier, à savoir : les antécédents et plaintes du sujet sur le plan auditif, l'utilisation

de micro-casque, l'information délivrée sur le risque et les moyens de prévention et enfin, la réalisation de l'audiogramme. La fiche de suivi reprend tous ces points sur un principe de cases à cocher et est conservée ensuite dans le dossier médical du salarié. Ainsi elle sert à la fois de guide à l'Infirmière dans son entretien et d'outil de transmission des informations dans le dossier médical.

Ces outils, protocole et fiche de suivi, seront évalués dans un délai de deux ans sur la base d'une nouvelle analyse de dossiers médicaux. Bien entendu, dans l'intervalle, ils pourraient être adaptés en fonction des évolutions majeures qu'elles soient bibliographiques, cliniques ou réglementaires.

Ce travail a donc permis d'optimiser le suivi auditif des téléconseillers et donc d'améliorer la prévention tant primaire (information du salarié) que secondaire (audiogramme) Étant donné les évolutions réglementaires prévisibles concernant le cadre de la médecine du travail, il faut d'ores et déjà envisager une adaptation de ce suivi sous forme, par exemple, d'entretien infirmiers périodiques. Ces derniers seraient le moyen d'aborder avec les salariés les liens entre santé et travail, ainsi que les risques auxquels ils sont exposés.