

Episodes de malaises collectifs
inexpliqués parmi le personnel d'une
entreprise de services téléphoniques à
Belfort (90),
en février 2009

Dr Schuhler Médecin du travail
Anne Serre Cire Centre-Est

SMTEFC 11 décembre 2009



Présentation de l'entreprise

- 400 à 450 salariés en fonction des périodes et de l'activité
- 400 chargés relations clientèle
- Sous traitance de la réponse client pour un client unique : SFR
- 2 plateaux d'une surface approximative de 400 mètres carrés
- 200 téléconseillers présents en même temps sur le plateau.



Présentation de la tâche

- Réponse au téléphone
- Sous contrainte de temps
- Obligation d'utiliser certaines formules
- Conversations écoutées et « débriefées »
- Horaires de travail variables rendant difficile l'organisation de la vie familiale et personnelle



Facteurs de pénibilité

- Bruit excessif sur le plateau (65 db en moyenne)
- Travail stressant du fait de la pression du client (appel fréquemment conflictuel)
- Stress lié à la pression interne sur les temps d'appel et les contrôles
- Faible reconnaissance
- Faible rémunération



Résumé des évènements

- **3 et 4 février** : Survenue de malaises chez une trentaine de salariés
- **4 février midi** : Fermeture du site
- **4 et 5 février** : Investigations en liaison avec le CHSCT (Ddass, Veritas, EIMI, Drire)
- **du 6 au 8 février** : Travaux de nettoyage et de remise en état (moquettes et climatisation)
- **9 février** : Réouverture de l'entreprise et reprise du travail en présence d'une infirmière et du médecin du travail
- **10 février** : Survenue de nouveaux malaises chez une soixantaine de salariés – Fermeture du site l'après midi
- **11 février** : Réouverture du site avec accompagnement médical renforcé
- **12 février** : Saisie de la Cire par la Préfecture



Les rumeurs

- 1^{er} épisode : une odeur chlorée sur le plateau
- 2 origines évoquées : une remontée par les canalisations, une pollution d'une usine voisine
- Le technicien APAVE ressent une odeur de formaldéhyde le 5/02 sur les plateaux
- 3^{ème} épisode : une forte odeur de solvants ressentis par l'ensemble des personnes présentes, y compris médecin SAMU et direction



Les objectifs de l'étude confiée à la Cire

- Décrire, caractériser et comparer les symptômes ressentis pendant les 3 épisodes
 - > réalisation d'une enquête épidémiologique descriptive
- Rechercher l'(es) origine(s) des événements, en confrontant les résultats de l'enquête épidémiologique aux résultats des investigations environnementales disponibles
- Emettre des recommandations pour éviter des récurrences



La méthode

- 111 personnes enquêtées avec un questionnaire administré en face à face, sur
 - ⇒ les symptômes apparus lors de ces trois jours
 - ⇒ les facteurs potentiellement associés à l'apparition des symptômes (conditions de travail)
- Un cas = toute personne de l'entreprise pour qui au moins un symptôme anormal est apparu sur son lieu de travail pendant au moins un des 3 jours
- Liste des cas potentiels établie à partir des listes des pompiers, du Samu et de l'infirmière de l'établissement

Les principaux résultats de l'enquête épidémiologique descriptive

Cellule Inter-Régionale d'Epidémiologie (Cire) Centre Est



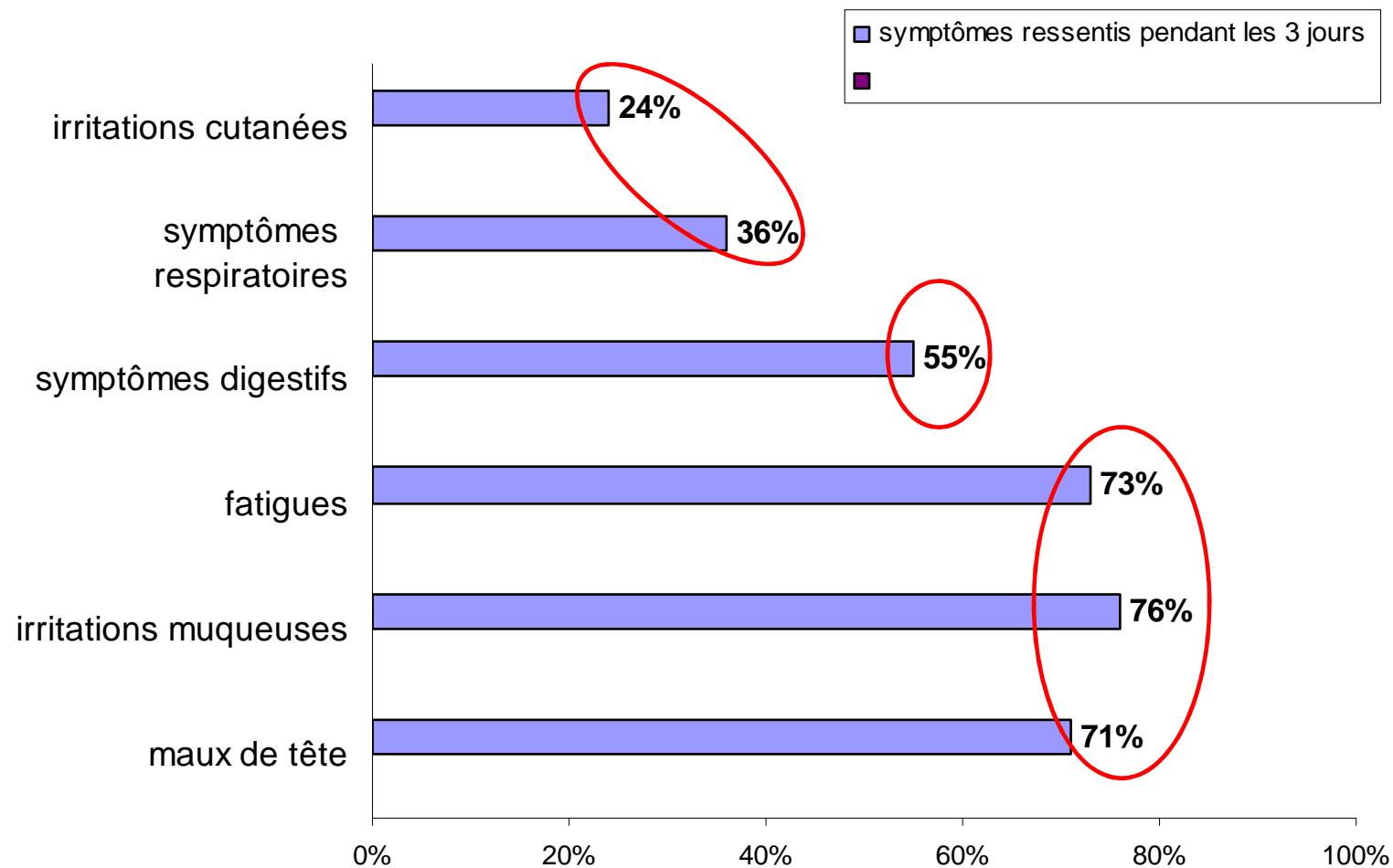
Population enquêtée

- 91 cas retenus = 22% du personnel
- Caractéristiques :
 - 88% de femmes, de 29 ans d'âge moyen
 - de moins de 3 ans d'ancienneté (95%)
 - avec une sensibilité allergique importante
- Répartition
 - 37 cas le mardi 3 février
 - 32 cas le mercredi 4 février
 - 57 cas le mardi 10 février



Les symptômes ressentis

- De différentes natures





Les symptômes ressentis

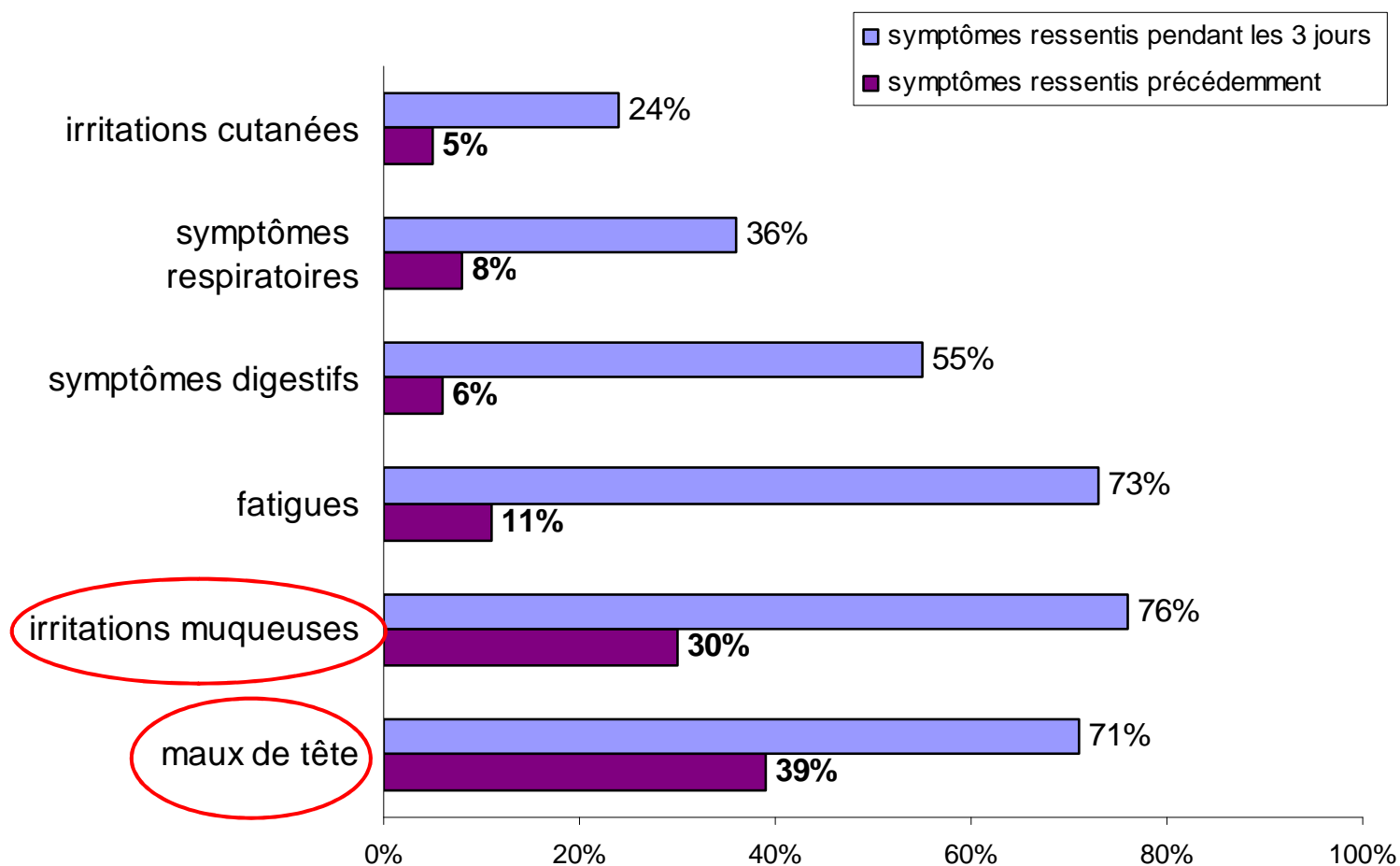
- De durées variables mais plutôt courtes
- Parfois récidivants
 - 30% sur 2 jours et 4% sur les 3
- Ayant entraîné une prise en charge médicale
 - par les secours (50%) et par un médecin (33%)
- Qui ont touché différemment selon les étages :

Taux d'attaque	Ma 3/02	Mer 4/02	Ma 10/02
1er étage	25%	21%	24%
2ème étage	5%	6%	14%



Les symptômes ressentis

- Non exceptionnels pour 64% des cas (13% des salariés)



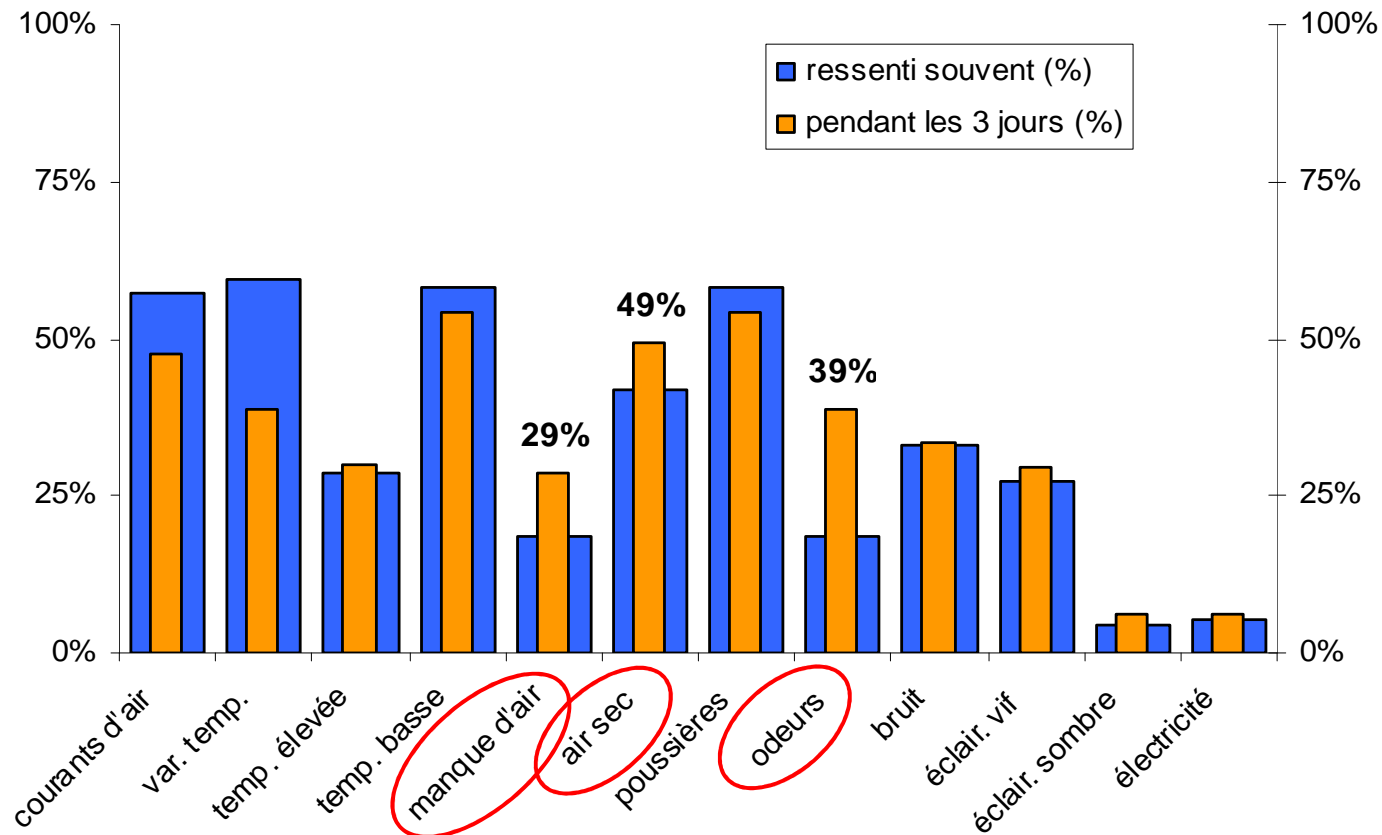


La perception des conditions de travail

- Partagée
 - 56% “satisfaisantes” vs 44% “mauvaises”
- Mais dysfonctionnements signalés par 86%
 - confort du plateau de travail (50%)
 - température, air, poussière, lumière, bruit, odeur
 - confort du bureau de travail (40%)
 - ordinateurs, téléphones, sièges
 - stress (20%)
 - travail, encadrement, clients
 - type de travail et organisation (20%)
 - planning, salaire, clients



Des problèmes d'environnement de travail peu différents de ceux perçus habituellement



- “Froid”, “lumière vive” et “odeurs” + cités au 1^{er} étage pdt 3j
- “Manque d’air”, “air sec” et “odeurs” + cités que d’habitude

Les résultats des investigations environnementales disponibles

Cellule Inter-Régionale d'Epidémiologie (Cire) Centre Est



Une climatisation dérégulée et peu entretenue

- Des problèmes importants dans le paramétrage des températures
 - Surchauffage air neuf et T° consigne plateaux = 27°C
 - ↳ empêchant le système de se stabiliser
 - ↳ générant un air sec : taux d'humidité de 20 à 25%
- Un entretien insuffisant
 - Absence de filtres à l'entrée d'air
 - Centrale et filtres des cassettes de soufflages encrassés
 - Parois des conduits contaminées (bactéries/moisissures)



Pas de pollution atmosphérique mesurée sur les plateaux

- Recherche de biocontaminants dans l'air le 7/02 :
↓ teneurs moyennes à correctes pour une atmosphère de bureaux
- Recherche de polluants chimiques de la famille des aldéhydes et des COV le 11/02 :
↓ pas de formaldéhyde - pas de dépassement des valeurs de référence
- Absence de détection de CO, dérivés de soufre, ammoniac et chlore, lors des interventions des pompiers

Discussion, conclusion et recommandations

Cellule Inter-Régionale d'Epidémiologie (Cire) Centre Est



Les symptômes ressentis sont ...

- Divers, non spécifiques, de gravité modérée, chroniques
- Compatibles avec les problèmes d'environnement de travail évoqués :
 - irritations muqueuses avec froid/chaud, air sec, poussière, lumière vive
 - irritations muqueuses et maux de tête avec travail sur ordinateur, au téléphone
- Cohérents avec le diagnostic de dysfonctionnement du système de climatisation



Recommandations d'améliorations

- Sur la qualité de l'air intérieur :
 - Suivre et vérifier le bon fonctionnement du système de climatisation dans le temps
 - Effectuer la traçabilité de l'entretien avec la société
 - Vérifier le ressenti du personnel
- Sur les conditions de travail :
 - Améliorer le matériel et l'environnement (parc informatique, éclairage du 1^{er} étage, ambiance sonore)
 - Améliorer l'organisation du travail (horaires et planning de modulation, relations avec les supérieurs hiérarchiques, communication)



Conclusion médecine du travail

- Il s'agit du phénomène appelé syndrome des bâtiments malsains
- Ce syndrome provoque chez les salariés un ensemble de symptômes généraux, notamment ORL, que l'on retrouve lors de l'interrogatoire en visite périodique



Conclusion médecine du travail

Conditions de survenue : cumul de différents facteurs

- environnementaux ☒ qualité de l'air intérieur dégradée : atmosphère chaude, empoussiérée, chargée en allergènes divers
- socio organisationnels : le manque d'intérêt professionnel, d'autonomie, de reconnaissance au travail et les difficultés relationnelles avec la hiérarchie
- individuel : sensibilité allergique des cas
- collectif d'auto-amplification favorisé par la promiscuité des postes de travail et l'aménagement des étages en plateaux paysagers



Critères d'alerte

- Le nombre d'intervention des services de secours a doublé dans les 6 mois précédant la crise
- Un échange d'informations doit avoir lieu entre le SAMU et la médecine du travail
- La troisième série de malaises aurait pu être évitée par une bonne information des salariés qui n'a été mise en place qu'à la suite de ces évènements



Conclusions

- Est il raisonnable de faire travailler 200 personnes dans la même salle ?
- Quelle intervention efficace peut on avoir pour améliorer les conditions de travail sur les centres d' appel ?
- Comment empêcher la dégradation des conditions de vie au travail créées par les méthodes de management dans ces nouvelles entreprises ?