



# HOT TENSION

Santé au travail 2014

Vous avez entre les mains le 34<sup>ème</sup> numéro de "Hot Tension", le journal national de la Fédération Sud PTT dans les centres d'appels.

## Nos vies ! Pas leurs profits !

Une enquête sur la santé au travail a été menée auprès des salarié-es des centres d'appels pendant le second semestre 2013. Les salarié-es du secteur ont répondu massivement, ce qui révèle la sensibilité et les attentes des salarié-es sur ce sujet. Les réponses mettent en exergue la dégradation continue des conditions de travail du secteur, ainsi que les risques psychosociaux qui en découlent.

La crise économique et la course à la sauvegarde, ou l'amélioration des marges malgré le trou d'air dû à la crise des télécoms, n'ont pas été sans effet. Nous avons pu constater, à travers l'enquête, l'augmentation des phénomènes de mal être au travail liée à l'instabilité économique. Le stress de perdre son emploi est à conjuguer avec celui de la pression psychologique de devoir être toujours plus performant. Chacun espérant de ne pas être convoqué pour un entretien disciplinaire « bidon » ou être dans la charrette suivante.

La pénibilité au travail, couplée à une pression psychologique et à des exigences productivistes accrues, ne cesse de fragiliser la santé des salarié-e-s, de toutes les catégories hiérarchiques. La multiplication des procédures, des normes, de règles ... a plus que diminué l'autonomie des salarié-e-s. Nous ne pouvons qu'être dubitatifs sur les bienfaits de cette vague de demandes de labels et autre normes... Si on y ajoute les ancestraux scripts, nous avons une profession qui écrase ses salarié-es par sa volonté de tout robotiser et normaliser.

Pour autant, les entreprises (obligées par l'évolution des lois) n'ont cessé depuis 2009 de négocier et de mettre en place des plans ou accords contre le stress et/ou les suicides.

Mais les accords d'entreprise sont souvent vus sous leur aspect philosophique, en rappelant les fondamentaux du Code du Travail. Quant aux objectifs de production, il restent tellement inatteignables que les lois passent aux oubliettes.

Alors, il est évident que les résultats sont bien en-dessous du minimum moral et surtout de ce qui est nécessaire afin de ne pas dégrader la santé des salarié-es. Ce décalage entre le discours (de ceux qui ont le label par exemple) et la réalité se heurte bien souvent à la ligne des bénéfices des comptes de résultats. Pourtant, le surcoût social de cette organisation du travail, mis en place par les directions, a un poids énorme au niveau financier (turn over, absentéisme, difficulté à recruter...).

Il y a donc peu de surprises dans les résultats de notre enquête, même s'il faut bien le noter, il y a quelques améliorations sans doute dues au fait qu'entre la lassitude et le niveau de chômage l'inacceptable devient... « acceptable ».

**Souffrance au travail**  
dans les centres d'appel

Teleperformance, CCA, Laser, Webhelp, Armatix, Arvato, B2S, Sitel ...

Chaque année 1/3 des télé-opérateurs quittent leur entreprise.

Horaires, salaires, illicage, tâches répétitives, scripts, pressions ...

**Organisons la RIPOSTE !**

[www.sudptt.org/centresappels/](http://www.sudptt.org/centresappels/)

Son but est de créer du lien entre les salarié-es des différents centres d'appels sous-traitants (TP, Arvato, CCA, Armatix, B2S, Laser Contact, Acticall...) dont les conditions de travail et de salaire sont similaires. Ce trimestriel nous permet de faire circuler nos analyses et nos propositions ainsi que l'actualité du secteur (conventions collectives, négociations ou sur le label social). Si vous avez aimé ce journal, si vous avez des commentaires, des questions ou si vous voulez vous syndiquer, n'hésitez pas à nous contacter ([sudptt@sudptt.org](mailto:sudptt@sudptt.org)).

En attendant, bonne lecture à toutes et tous !

Nous devons, ensemble, tous les syndicats et salarié-e-s dénoncer cette situation, qui, sans faire de notre métier un calvaire (encore que ...), en fait bien souvent un problème de plus en plus concret pour nos vies de tous les jours.

Il nous semble donc important de remettre sur la table l'organisation, les conditions de travail, mais aussi les rapports entre les sous-traitants et les donneurs d'ordres (qui ont plus que leurs responsabilités...).

C'est dans ce sens que nous continuons à travailler, pour vous et avec vous !

## Résultats 2013 de l'enquête santé au travail réalisée par le syndicat Sud. Sur l'ensemble des centres d'appel hexagonaux

Afin de comparer les résultats vous pouvez aller sur notre site Internet et visionner ceux de 2009 (rubrique santé au travail). Les réponses mises en gras correspondent au sens de l'évolution des données par rapport au précédent sondage. Au niveau de quelques items vous pouvez y retrouver l'évolution en % par rapport à 2009. Bonne lecture !

### Autonomie dans le travail :

J'effectue des tâches répétitives.	<b>Oui (92%)</b> +5%/2009	Non (8%)
Dans mes tâches, j'ai très peu de liberté pour décider comment je fais mon travail (script ...).	<b>Oui (69%)</b> +22%/2009	Non (31%)
Dans mon activité, j'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles.	Oui (30%)	<b>Non (70%)</b> -9%/2009

### Reconnaissance :

Mon travail est reconnu	Oui (24%)	<b>Non (76%)</b> +11%/2009
Vu mes efforts, je reçois tout le respect que je devrais avoir de ma hiérarchie.	Oui (29%)	<b>Non (71%)</b> +13%/2009
Vu les efforts que je fournis, mes perspectives de promotion sont satisfaisantes.	Oui (10%)	<b>Non (90%)</b>
Vu les efforts que je fournis, mon salaire est satisfaisant ...	<b>Oui (8%)</b> +3%/2009	Non (92%)

### Sens du travail :

Les tâches que j'effectue sont intéressantes	Oui (45%)	<b>Non (55%)</b> +6%/2009
Dans mon travail, j'ai le sentiment de faire quelque chose d'utile pour les autres	Oui (63%)	<b>Non (37%)</b> +18%/2009
Je m'ennuie dans mon travail	<b>Oui (57%)</b> +6%/2009	Non (43%)
Mon travail me permet d'éprouver la fierté du travail bien fait	Oui (39%)	<b>Non (61%)</b> +8%/2009
Ma moralité ou mon éthique sont heurtés par des tâches qu'on me demande d'effectuer	<b>Oui (49%)</b> +3%/2009	Non (51%)

### Dans l'idéal dans 3 ans :

Vous travaillerez encore au même poste	<b>Oui (9%)</b> +5%/2009	Peut être (47%)	Impossible (44%)
Vous espérez évoluer à un autre poste grâce à une promotion	<b>Oui (45%)</b> +15%/2009	<b>Non (55%)</b>	
Vous souhaitez quitter votre entreprise pour un autre centre d'appel	Oui (15%) -11%/2009	<b>Non (85%)</b>	
Vous souhaitez quitter le milieu des centres d'appels	Oui (74%)	Non (26%)	

### Contraintes professionnelles :

Votre rythme de travail est	Trop Elevé (25%)	Elevé (48%)	<b>Normal (27%)</b> +9%/2009
Vous avez du mal à effectuer (toutes) vos tâches vu tout ce qu'on vous demande	<b>Oui (49%)</b> +11%/2009	Non (51%)	
Il vous arrive de ne pas pouvoir faire votre travail car vous n'avez pas été assez formé	<b>Oui (62%)</b> +16%/2009	Non (38%)	
Une erreur ou un manque de productivité dans votre travail peuvent-ils amener une sanction	<b>Oui (77%)</b> +13%/2009	Non (23%)	

### Temps et rythme de travail :

Vos horaires sont-ils variables d'une semaine à l'autre?	<b>Oui (75%)</b> -12%/2009	Non (25%)
Avez vous suffisamment de temps entre deux appels	<b>Oui (21%)</b>	Non (79%)
Si vous dépassez votre temps de travail vous pouvez récupérer ou avoir un paiement des minutes supplémentaires?	Oui (75%)	Non (25%)
Vous avez le droit de prendre des pauses librement et sans attendre ?	<b>Oui (27%)</b> +14%/2009	Non (73%)

Avant de comparer les deux sondages (2009 et 2013), il convient de prendre en compte l'évolution économique ainsi que l'évolution du panel des sondé(e)s qui a été multiplié par deux et donc couvre plus d'entreprises, plus de donneurs d'ordres, plus de conventions collectives et enfin plus de métiers (superviseur(euse), télé-conseiller(ère)s.). Vous pourrez constater, dans certains cas des contradictions entre certaines réponses... Dans l'ensemble nous notons une dégradation dans les réponses mais... aussi quelques améliorations. Comme en 2009, nous avons fait le choix de ne pas réaliser d'analyse précise afin que chacun puisse construire son propre avis.

### Nos vies, pas leurs profits !

Avec de tels résultats de sondages, on a du mal à imaginer qu'une personne puisse s'épanouir dans son travail. La standardisation et l'automatisation des réponses imposées aux salarié-e-s sont bien souvent mal vécues et pourtant cela devient la règle.

Pour les salarié-es, le manque de reconnaissance est un grave problème à tel point que tous les indicateurs sont en négatif et se détériorent de manière importante. Cette explosion des chiffres révèle des relations de plus en plus tendues dûes certainement à la volonté de l'entreprise d'obtenir plus de productivité. La légère augmentation de la satisfaction du salaire nous laisse songeur(se)s (même si le fait d'avoir sondé plus d'entreprise de télémarketing, plus de cadres et sans oublier la crise peut expliquer cela...).

Autre évolution ; il y a 3 ans, les salarié-es trouvaient leur travail intéressant... la tendance s'est inversée ! Par contre, une majorité de salarié-e-s pense encore être utile aux clients même si le résultat a bien évolué. Cela nous semble révélateur de l'inversion de l'ordre des priorités favorisant désormais la quantité de réponses délivrées au détriment même de qualité de ces réponses.

Majoritairement, les salarié-es pensent ne pas avoir d'avenir dans les centres d'appels et pas ou peu d'espoir de promotion même si paradoxalement cet item a vu une évolution positive. Par ces réponses, les salarié-es estiment sans doute que ce métier, dans sa conception actuelle, est devenue sans issue. C'est aussi d'ailleurs l'avis des patrons du secteur qui définissent bien souvent ce métier comme un « sas d'entrée dans la vie active pour petit jeune ». Nul doute que si le chômage était moins élevé, le turn-over serait, lui, encore plus élevé !

Les cadences des appels restent trop élevées puisque seulement 27% des salarié-e-s ont choisi l'option «normal» alors que, pour la moitié des salarié-e-s, la productivité est à la limite du « gérable ». Les risques de sanctions liées aux erreurs ou à un manque de productivité sont, par contre, de plus en plus élevés, ce qui doit provoquer une certaine anxiété ainsi qu'une importante pression psychologique. Le manque de formation est largement pointé du doigt, ce qui est aussi négatif pour les salarié-e-s qui ne peuvent pas effectuer leur travail avec toute la qualité qu'ils souhaiteraient.

En ce qui concerne le rythme de travail, les résultats sont clairs : horaires variables, manque de temps pour traiter un appel, pas de pause libre. Pourtant, un temps de pause suffisant pourrait être une solution pour éviter le stress. Dans le même esprit, le manque de liberté pour prendre ses pauses est un véritable souci car le stress ou l'appel conflictuel ne coïncident pas forcément avec les besoins de l'entreprise...

## Ambiance de travail et pénibilité :

Comment estimez-vous l'ambiance dans votre équipe ?	Bonne (45%) +5%/2009	Normale (42%)	Mauvaise (13%) +11%/2009
En cas de soucis vous avez du soutien (facilement) de votre supérieur ? (reprise d'appel...)		Oui (53%)	Non (47%) +11%/2009
D'après vous en 1 an, le climat s'est amélioré ou dégradé		Amélioré (15%)	Dégradé (85%)
Votre activité professionnelle est-elle	Eprouvante (18%) +6%/2009	Stressante (63%)	Ni l'un ni l'autre (19%) +11%/2009
Vous hiérarchie aggrave t-elle votre stress ?		Oui (62%)	Non (38%)
Vous venez au travail l'esprit léger ?		Oui (26%)	Non (74%)
Avez-vous eu une formation pour gérer votre stress (suite à des appels, de votre hiérarchie...)?		Oui (24%) +9%/2009	Non (76%)
Depuis 1 an, est ce que vous vous êtes senti fatigué ou stressé à cause de votre travail ?		Oui (87%)	Non (13%)
Vos conditions de travail se sont-elles dégradés ces derniers temps?		Oui (67%) +3%/2009	Non (33%)
Avez-vous été confronté à des agressions verbales, menaces ou chantages de votre hiérarchie?		Oui (22%)	Non (78%)
Considérez-vous que vous subissez une pression de la part de votre entreprise		Oui (65%)	Non (35%) +3%/2009

## Si vous ressentez de la pression, c'est à cause :

Des objectifs à respecter (69%)	Du rythme de travail (51%)	Des horaires de travail (43%)
Des relations avec ma hiérarchie (26%)	De l'ambiance dans l'entreprise (37%)	De la méthode de calcul des primes (53%)
De la précarité du travail cde votre contrat (21%)	Des écoutes et de la surveillance informatique (53%)	

## Depuis 1 an, l'excès de pression dans votre travail, vous a-t-il amené à

Commettre des erreurs (23%)	Etre démotivé, vouloir changer d'entreprise (70%)	Consommer des médicaments (22%)
Prendre des congés (26%)	Vous mettre en arrêt maladie ou avoir des problèmes de santé (39%)	Devenir agressif (38%)
Ressentir de la fatigue, de l'irritabilité ou des troubles du sommeil (64%)	Etre plus sédentaire, réduire vos loisirs ou augmenter le tabagisme (prise de poids ...) (41%)	
Développer certaines pathologies psychologiques (hypertension, anxiété ou dépression) (35%)	Développer certaines pathologies physiques (Lombalgies, cervicalgies) (26%)	

## Si les objectifs à respecter vous stressent, lesquels en occasionnent le plus ?

Atteinte des objectifs (52%)	Atteinte de la DMT / DMC (55%)
Atteinte des primes (38%)	Temps de pause (28%)
Possibilité d'être écouté / Qualité (38%)	



## Et pour finir ?

	Tout à fait	Oui	Pas du tout
Vous vous sentez concerné par la stratégie de l'entreprise ?	7%	23%	70%
Vous vous sentez concerné par la relation avec les clients ?	21%	51%	28%
L'avenir de votre entreprise vous intéresse ?	13%	47%	40%
Vous craignez pour votre santé si rien ne change dans votre travail ?	24%	46%	30%
Par ailleurs vous avez des soucis de (à cause du travail)	Voix (13%)	Auditif (31%)	Vision (33%) Digestif (23%)

On avait noté en 2009 que les relations avec les collègues de travail étaient bien souvent un rempart contre le stress engendré par la pression de la hiérarchie et rendaient le travail moins pénible. C'est toujours le cas, même si l'ambiance au sein des équipes s'est dégradé. Autre changement : l'assistance apportée par le responsable hiérarchique est en forte baisse. L'activité professionnelle reste stressante et/ou éprouvante même si cela a tendance à diminuer ... D'autres résultats restent très inquiétants puisque, par exemple, 74% des sondé(e)s estiment venir au travail avec inquiétude. La majorité des salarié-es estime que tout cela a tendance à s'aggraver... ce qui ne peut qu'accroître notre inquiétude. A noter l'augmentation du nombre de salarié-e-s ayant eu des formations à la gestion du stress ce qui est sans doute une conséquence directe du travail réalisé sur le terrain par les syndicats et des accords obtenus sur ces questions. Mais bon ! Pas question de se contenter de ces résultats encore bien incomplets !

Au niveau du ressenti de la pression, la productivité exigée par les objectifs fixé par nos responsables ainsi que la surveillance constante génère une grande partie du stress... Dans l'ensemble les chiffres évoluent plutôt dans le bon sens excepté la productivité et les primes... Il est certain qu'au vu de la dégradation du pouvoir d'achat les primes deviennent plus qu'indispensables. Cette pression engendre une surconsommation de médicaments pour 22% des gens (contre 28% / 2009), ce qui reste encore extrêmement important. Le nombre d'arrêts de maladie, lui, stagne à 39 %... Tout cela a tendance à confirmer que l'organisation actuelle de notre travail entraîne sur le long terme des problèmes de santé.

Alors, comme nous le disions il y a 3 ans « Il est temps que les patrons modifient les contraintes de productivité et l'organisation du travail ainsi que la nature du management. » Les causes du mal-être sont évidentes et elles devraient servir de pistes de réflexions pour résoudre en partie les maux de notre métier. Les chiffres restent très très négatifs sur l'ensemble du sondage. Par contre, il ne s'agit pas au vu des résultats qui peuvent s'améliorer de dire que rien n'a changé mais au vu du turn-over ou de l'absentéisme important qui règnent sur le secteur, nous ne pouvons qu'être attentifs et interrogatifs aux évolutions semblant positives de quelques items... Le travail syndical, les accords sur les risques psychosociaux ont pu aussi, dans certains cas, améliorer un peu les choses (Il faut aussi prendre en compte la différence de taille de l'enquête). Par contre, il est clair que dans les entreprises qui ont mis en place l'annualisation entre les deux sondages, les résultats ont uniformément évolué dans le mauvais sens. A nos résultats, nous ajoutons les chiffres explosifs du secteur (on pourrait en plus y mettre les résultats abyssaux et inquiétants de la prévoyance).

Pour argumenter nos analyses :

- > un peu plus de 20% de turn-over sur le secteur en 2012
- > 14,5% d'absentéisme selon le rapport de branche en 2013 contre 2,80% dans le BTP ou 4,26% dans le commerce.

# Une enquête hors norme !

Pendant plusieurs mois, les équipes syndicales **Sud** ont mené l'enquête sur la santé au travail, tant sur les sites où notre syndicat existe que sur des sites où - malheureusement - nous n'y avons pas encore d'adhérent-e-s.

Nous voulions doubler le nombre de réponses à notre questionnaire par rapport à 2009 afin d'atteindre un panel de 2000 salarié-e-s toutes entreprises et métiers confondus. Bien entendu, il nous semblait important de pouvoir consulter des salarié-e-s des grosses entreprises du secteur mais aussi de quelques petites entreprises.

Nous pouvons dire que nous avons réussi notre pari, puisque nous avons dépassé les 2100 réponses avec plus de 70 centres interrogés. Comme vous pouvez le voir, la plupart des centres des dix plus gros groupes du secteur ont été visités, ainsi que quelques petites entreprises. Bien entendu, le nombre de réponses n'est pas toujours le même puisque sur certains sites l'enquête a été rendue très difficile par des directions ou des équipes syndicales (comme la CFTC à Laser Contact ou la CFDT à Coriolis) qui vou-

laient nous museler. Tous les métiers des centres d'appels ont répondu, dont un directeur de l'ouest de la France. Ce dernier a d'ailleurs eu l'honnêteté de reconnaître qu'il ne tiendrait pas longtemps dans «un poulailler où le bruit est omniprésent».

Nous tenons à remercier l'ensemble des salarié-e-s qui ont pris un peu de leur temps pour répondre au questionnaire. L'attente des salarié-es est grande afin qu'une autre organisation du travail soit mise en place dans notre secteur d'activité. Au vu de l'enquête il est grand temps de mettre en place des conditions de travail décentes qui ne dépendraient pas de la sacro-sainte ligne profits des comptes de résultat.

Pour arriver à cela, nous pouvons le dire ... il y a encore un énorme travail ! Mais, d'ores et déjà, nous pouvons affirmer que nous ne lâcherons rien et que nos sections syndicales feront tout pour y arriver...

**Laser Contact** Poitiers / Tours / Villeneuve d'Ascq / Roanne / Bordeaux -- **Armatix** Châteauroux / Auxerre / Nevers / Boulogne / Caen / Calais -- **CCA** Poitiers / Amiens / Carmaux -- **Webhelp** Caen / Compiègne / Montceau-les-Mines / Vitry -- **Teleperformance** Guyancourt / Belfort / Paris / Bordeaux / Villeneuve d'Ascq / Reims / Lyon / Orléans / Toulouse -- **Call Expert** Abbeville / Roubaix / Paris -- **Coriolis** Amiens / Laval - **Arvato** Troyes / Poitiers / Angoulême / Noyelles-sous-Lens / Vendin-le-Viel / Lens / Le Havre / Tulle / Nancy -- **Sitel** Troyes / La Rochelle -- **Euro CRM** Troyes / Lisieux -- **Stream** Velizy / Angers -- **B2S** Le Mans / Aix / Valenciennes / Roanne / Chalon-sur-Saône / Paris -- **Acticall** Blois / Saint-Etienne / Clermont-Ferrand / Wasquehal / Nancy / Romainville / Pau / Tarbes -- **Nallo** -- **A Cappella** -- **Convers** -- **Com'Plus** -- **Qualicall**....

## Sud, le syndicat qui monte :

Syndicat récent, **Sud** existe pourtant dans la plupart des grandes entreprises du secteur des centres d'appels : B2S, Webhelp, Teleperformance, Call Expert, CCA, Armatix... Nous essayons de pratiquer un autre syndicalisme par un travail de terrain au plus près de vous et une meilleure communication via internet ou notre journal inter-entreprises Hot Tension.

Pour nous, informer et rendre des comptes sur ce qui se passe dans les entreprises nous semble le minimum si nous

voulons que chacun-e puisse s'approprier sa vie professionnelle. Syndicat numéro 1 à Teleperformance ou sur des sites de B2S, CCA..., nous essayons entreprise par entreprise de tirer l'ensemble des conditions de travail, des salaires, ou tout simplement des avantages sociaux, vers le haut et de ré-instaurer une meilleure démocratie où le syndicalisme ne serait pas coupé des salarié-es. C'est comme cela que nous avons obtenu, par la mobilisation de l'ensemble des salarié-es le 13ème mois pour TOU(TE)S les salarié-e-s à Teleperformance ou 10 mn de pause supplémentaires sur B2S Aix...

## Pour un syndicalisme revendicatif et combatif, proche de vous !

Je prend contact avec le syndicat **Sud** :

Nom : Prénom :

Adresse :

Téléphone :

Mail :

SUD - 25/27 rue des envierges - 75020 - Paris Tél : 01 44 62 12 23