



...ON SE LÈVE!

# Enquête Centres d'appels : des résultats inquiétants

Numéro Juillet / Août / Septembre 2010

Il y a quelques mois, le syndicat **Sud** a lancé une enquête nationale sur la santé au travail dans les centres d'appels. Les résultats sont sans ambiguïté et démontrent bien que le métier connaît des conditions de travail déplorables, qui continuent de se détériorer au fil des ans.

Depuis cette enquête, malheureusement, des salarié-es du secteur ont fait des tentatives de suicide à cause de leur travail. Il est donc pour nous plus qu'urgent que nos patrons agissent et passent des discours aux actes.

Pendant que le gouvernement et nos patrons s'interrogent sur le niveau des bénéficiaires du secteur, le syndicat **Sud** préfère s'interroger sur la casse sociale dans les centres d'appels, sur le taux de turn-over et d'absentéisme relativement importants pour des entreprises du secteur tertiaire. Pour reprendre une expression rencontrée dans un certain nombre de CHSCT, via les médecins du travail: "**vos chiffres correspondent à une entreprise du bâtiment**". C'est un constat bien amer pour des salarié-es qui sont censé-es travailler au téléphone.

Ce numéro présente les résultats de notre enquête nationale. 960 salarié-es (sur un objectif de 1000 réponses souhaitées) de Armatiss, Coriolis, Acticall, B2S, Arvato, Webhelp ou encore Téléperformance ont répondu à notre questionnaire (à noter que tous les métiers composant un centre d'appel ont répondu).

## Représentatif ?

Il y a de fortes chances que le patronat des centres d'appels conteste ces résultats en prétextant que tout cela n'est pas neutre. Mais au vu des réponses, pour **Sud**, l'heure n'est pas à la contestation des résultats mais à la recherche de solutions. De plus, si nos patrons refusent de le comprendre, à eux avec les syndicats et le gouvernement, de lancer une enquête nationale inter-entreprise réalisée par une même et unique entreprise extérieure spécialisée dans les risques psychosociaux (entreprise qui serait au choix des syndicats).

Mais pour notre syndicat, une énième enquête ne serait qu'une perte de temps de plus, car nous vivons tous les jours ce qui est décrit dans les réponses de ce numéro. Alors oui à une enquête, mais uniquement si le patronat ne s'engage pas seulement oralement, mais aussi par écrit à en tenir compte, et si cela peut faire avancer les choses.

Nous exigeons (aussi) une table ronde avec les donneurs d'ordres et les patrons des entreprises des centres d'appels. C'est sur cette proposition de table ronde que notre fédération syndicale a répondu à l'initiative de Mr Waucquiez (secrétaire d'État à l'Emploi) sur les centres d'appels. Pour nous, ce ne sont pas juste les délocalisations qu'il faut revoir mais toute la chaîne de production et de répartition des richesses et bien entendu les conditions et l'organisation du travail. Notre but est d'obtenir une

convention collective à la hauteur des enjeux : travailler en centres d'appel ne doit plus signifier exploitation et mal-être.

## Des résultats différents mais homogènes :

Les résultats sont assez différents en fonction des entreprises, voire en fonction des sites. C'est le cas pour B2S où les résultats sont contradictoires entre Strasbourg et Valenciennes ; même constat pour Teleperformance entre Pantin et Montpellier... Des entreprises comme Armatiss ou Coriolis se distinguent du lot mais malheureusement pas de manière positive. Mais dans l'ensemble des entreprises sondées, les résultats sont homogènes et pas franchement rassurants.

## Des commentaires ?

Nous avons fait le choix de ne pas en rajouter sur les commentaires. Les chiffres parlent d'eux mêmes : **72%** des salarié-es ont abandonné l'idée de se sentir concerné-es par leur entreprise, **75%** des personnes pensent partir des centres d'appels d'ici 3 ans et enfin **79%** craignent pour leur santé si rien ne change. La combinaison de ces chiffres donne le pire scénario : résignation et dégoût. **Alors que dire de plus ?**

## Les raisons ?

Est-ce dû au manque de reconnaissance ? À des salaires trop bas ? Certainement. Mais tout cela est organisé par des directions qui ont fait le choix d'installer un turn-over important au sein des entreprises afin d'éviter les surcoûts liés à l'ancienneté (même si c'est au détriment de la qualité). Pour changer la donne dans les centres d'appels, il faudra sans aucun doute changer les méthodes organisationnelles et la place qui est laissée à l'être humain. Un travail sans autonomie, sans responsabilité et ultra surveillé avec des sanctions possibles à la moindre erreur n'est pas acceptable. **Sud** fera tout pour que ces différents résultats soient pris en compte dans les prochaines négociations de ces entreprises. Mais seule une négociation au niveau de la branche (avec une responsabilisation des donneurs d'ordres) permettrait de rendre ce métier possible ou acceptable. En espérant que les résultats servent d'électrochoc à nos patrons, même si nous avons de sérieux doutes !

Il est temps que les directions des entreprises des centres d'appels et des donneurs d'ordre changent leur manière de concevoir le dialogue social. Même si elles méprisent les salarié-es, c'est bien grâce à eux et à leur travail qu'elles s'en mettent plein les poches. Pour nous, c'est à la répartition des richesses qu'il faut s'attaquer car c'est le seul moyen de changer en profondeur les maux de notre métier.



# Résultats de l'enquête "Santé au travail dans les centres d'appels"

## Autonomie dans le travail :

J'effectue des tâches répétitives.	Oui (87%)	Non (13%)
Dans mes tâches, j'ai très peu de liberté pour décider comment je fais mon travail (script ...).	Oui (47%)	Non (53%)
Dans mon activité, j'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles.	Oui (39%)	Non (61%)

## Reconnaissance :

Mon travail est reconnu	Oui (35%)	Non (65%)
Vu mes efforts, je reçois tout le respect que je devrais avoir de ma hiérarchie.	Oui (42%)	Non (58%)
Vu les efforts que je fournis, mes perspectives de promotion sont satisfaisantes.	Oui (12%)	Non (88%)
Vu les efforts que je fournis, mon salaire est satisfaisant ...	Oui (5%)	Non (95%)

## Sens du travail :

Les tâches que j'effectue sont intéressantes	Oui (51%)	Non (49%)
Dans mon travail, j'ai le sentiment de faire quelque chose d'utile pour les autres	Oui (81%)	Non (19%)
Je m'ennuie dans mon travail	Oui (51%)	Non (49%)
Mon travail me permet d'éprouver la fierté du travail bien fait	Oui (47%)	Non (53%)
Ma moralité ou mon éthique sont heurtés par des tâches qu'on me demande d'effectuer	Oui (46%)	Non (54%)

## Dans l'idéal, dans 3 ans :

Vous travaillerez encore au même poste	Oui (4%)	Peut être (47%)	Impossible (49%)
		Oui (30%)	Non (70%)
Vous espérez évoluer à un autre poste grâce à une promotion		Oui (26%)	Non (74%)
Vous souhaitez quitter votre entreprise pour un autre centre d'appel		Oui (75%)	Non (25%)

## Contraintes professionnelles :

Votre rythme de travail est	Trop Elevé (27%)	Elevé (55%)	Normal (18%)
		Oui (38%)	Non (62%)
Vous avez du mal à effectuer (toutes) vos tâches vu tout ce qu'on vous demande		Oui (46%)	Non (54%)
Il vous arrive de ne pas pouvoir faire votre travail car vous n'avez pas été assez formé		Oui (64%)	Non (36%)

## Temps et rythme de travail :

Vos horaires sont-ils variables d'une semaine à l'autre?	Oui (87%)	Non (13%)
Avez vous suffisamment de temps entre deux appels	Oui (22%)	Non (78%)
Si vous dépassez votre temps de travail vous pouvez récupérer ou avoir un paiement des minutes supplémentaires?	Oui (77%)	Non (23%)
Vous avez le droit de prendre des pauses librement et sans attendre ?	Oui (13%)	Non (87%)

Il est clair qu'avec de tels résultats (tâches répétitives et manque d'autonomie.) on a du mal à imaginer qu'une personne puisse s'épanouir dans son travail. Notons que la combinaison des résultats est assez explosive ! La standardisation du travail rencontrée par les salarié-es est mal vécue et on constate un lien avec l'existence des problèmes de santé.

Pour les salarié-es, le manque de reconnaissance est criant. De plus, il est source de stress et donne envie de partir de l'entreprise. Pas d'avenir (manque de perspective) et pas de présent (salaire au smic ou très proche), sans oublier le manque de reconnaissance de la hiérarchie : c'est sans aucun doute l'explication du turn over de la profession.

Une majorité de salarié-es pense être utile aux clients qui appellent... Par contre, la tendance s'inverse dès qu'il s'agit des conditions pour accomplir un travail bien fait. Même si on est sur des taux proches de 50%, la comparaison avec le sentiment d'utilité vis à vis des clients démontre qu'il y a un réel souci. Il est donc plus qu'urgent de changer l'organisation et le sens qui est donné à notre travail...

Pour une grande partie des salarié-es il n'y a pas ou plus d'avenir dans les centres d'appels : pas d'espoir de promotion, non-souhait de changer de centre d'appel et une majorité souhaitent quitter ce secteur d'activité. Par ces réponses, les salarié-es estiment ce métier comme une voie sans issue. Nul doute que si le chômage était plus bas, le taux de turn-over (déjà important (33% en moyenne)) serait encore plus élevé !

Le nombre d'appels traités, est sans aucun doute trop élevé pour les conseillers puisque seulement 18% des réponses jugent les cadences "normales". Si on y rajoute le risque de sanction lié aux erreurs ou à un manque de productivité, cela provoque une anxiété ainsi qu'une grosse pression psychologique. À partir de là, il n'est pas étonnant de voir le nombre important de personnes qui craignent pour leur santé.

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. La convention collective reste la règle du secteur (30mn pour 7H de travail) ce qui est bien en dessous des besoins. Pourtant un temps de pause suffisant pourrait être une solution pour éviter le stress. Dans le même sens, le manque de liberté pour prendre ses pauses est un véritable souci car le stress ou l'appel conflictuel ne coïncide pas forcément avec les besoins de nos chefs...



# Résultats de l'enquête "Santé au travail dans les centres d'appels"

## Ambiance de travail et pénibilité :

Comment estimez-vous l'ambiance dans votre équipe ?	<b>Bonne (50%)</b>	Normale (48%)	Mauvaise (2%)
En cas de soucis vous avez du soutien (facilement) de votre supérieur ? (reprise d'appel...)	<b>Oui (64%)</b>	Non (36%)	
D'après vous en 1 an, le climat s'est amélioré ou dégradé		Amélioré (17%)	<b>Dégradé (83%)</b>
Votre activité professionnelle est-elle	Epuisante (12%)	<b>Stressante (80%)</b>	Ni l'un ni l'autre (8%)
Vous hiérarchie aggrave t-elle votre stress ?	<b>Oui (61%)</b>	Non (39%)	
Vous venez au travail l'esprit léger ?	Oui (28%)	<b>Non (72%)</b>	
Avez-vous eu une formation pour gérer votre stress (suite à des appels, de votre hiérarchie...)?	Oui (15%)	<b>Non (85%)</b>	
Depuis 1 an, est ce que vous vous êtes senti fatigué ou stressé à cause de votre travail ?	<b>Oui (88%)</b>	Non (12%)	
Vos conditions de travail se sont-elles dégradés ces derniers temps?	<b>Oui (64%)</b>	Non (36%)	
Avez-vous été confronté à des agressions verbales, menaces ou chantages de votre hiérarchie?	Oui (23%)	<b>Non (77%)</b>	
Considérez-vous que vous subissez une pression de la part de votre entreprise	<b>Oui (68%)</b>	Non (32%)	

Notre travail est stressant, pour ne pas dire plus, puisqu'il est, pour **92%** des salarié-es, au minimum présent. Heureusement l'ambiance de travail compense en partie ce souci. (grâce aux collègues puisque **61%** des salarié-es estiment que la hiérarchie aggrave le stress).

Certains chiffres sont très inquiétants : **72%** estiment venir au travail avec inquiétude, **80%** que l'activité professionnelle est stressante, **68%** estiment subir une pression de l'entreprise ! Tout cela est d'autant plus préoccupant que la majorité des salarié-es estime que tout cela a tendance à s'aggraver...

Il est temps que les directions modifient les contraintes de productivité et l'organisation du travail ainsi que la nature du management. Le minimum serait en premier lieu d'engager des formations contre le stress (gestion des appels conflictuels...).

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

Des objectifs à respecter (64%)	Du rythme de travail (59%)	Des horaires de travail (47%)
Des relations avec ma hiérarchie (32%)	De l'ambiance dans l'entreprise (39%)	De la méthode de calcul des primes (49%)
De la précarité du travail cde votre contrat (27%)	Des écoutes et de la surveillance informatique (58%)	

Les causes du mal être sont évidentes et elles devraient servir de pistes pour résoudre en partie les maux de notre métier. Les réponses ne sont pas étonnantes, la productivité effrénée exigée par nos chefs entraîne une grande partie du stress : objectifs (**64%**), rythme de travail (**59%**) et calcul de la prime (**49%**)...

## 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 (76%)	Consommer des médicaments (28%)
Prendre des congés (29%)	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 ...) (39%)	
Développer certaines pathologies psychologiques (hypertension, anxiété ou dépression) (34%)	Développer certaines pathologies physiques (Lombalgies, cervicalgies) (25%)	

Que dire de plus que ces résultats ? Rappelons que ce sont des pourcentages sur (quasi) 1000 salarié-es, ce qui signifie que **39%** des personnes ayant répondu, se sont mis en arrêt de maladie ou ont eu des problèmes de santé à cause de la pression infligée par la hiérarchie ou le métier...

Ce tableau démontre très bien l'étendue des dégâts et devrait suffire pour convaincre le gouvernement et les patrons qu'il faut agir...



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

Atteinte des objectifs (48%)	Atteinte de la DMT / DMC (57%)
Atteinte des primes (37%)	Temps de pause (27%)
Possibilité d'être écouté / Qualité (39%)	

## Et pour finir ?

	Tout à fait	Oui	Pas du tout
Vous vous sentez concerné par la stratégie de l'entreprise ?	9%	19%	<b>72%</b>
Vous vous sentez concerné par la relation avec les clients ?	19%	<b>48%</b>	33%
L'avenir de votre entreprise vous intéresse ?	14%	36%	<b>50%</b>
Vous craignez votre santé si rien ne change dans pour votre travail ?	32%	<b>47%</b>	21%
Par ailleurs vous avez des soucis de (à cause du travail)	Voix (22%)	<b>Auditif (44%)</b>	Vision (43%) Digestif (30%)

Malgré tout cela, les téléopérateurs restent concernés par les clients qui appellent, ce qui démontre un professionnalisme important. Cependant, les salarié-es ne se sentent pas concerné-es par l'avenir ou la stratégie de l'entreprise ! Mais au vu des résultats de l'enquête, est ce bien anormal ? En ce qui concerne les soucis de santé ce sera no comment... tout simplement !



## Et maintenant ?

Les répercussions du stress au travail sont reconnues néfastes pour la santé des salarié-es et coûteuses pour l'ensemble de la société. Elles touchent toutes les catégories de salarié-es (TO, Superviseur, RO...). De nombreux travaux scientifiques s'accordent sur le fait que le stress au travail est à l'origine de pathologies telles que les troubles musculo-squelettiques (TMS), les maladies cardio-vasculaires (MCV), les dépressions... En France, quelques études réalisées en 2000 montrent que sur une population active d'environ 23,5 millions de personnes, 220 500 à 335 000 (1 à 1,4%) sont touchées par une pathologie liée au stress professionnel. Chacun fera la comparaison avec les chiffres de notre enquête... À noter, que le coût social du stress au travail (coût des soins, de l'absentéisme, des décès prématurés) est compris entre 830 à 1 656 millions d'euros, ce qui équivaut de 10 à 20% des dépenses de la branche «accidents du travail/maladies professionnelles» de la Sécurité Sociale .

Pour les experts, il y a 8 grands facteurs de stress et de mal-être dans le cadre du travail : l'absence d'autonomie au travail, une charge de travail élevée ou une charge mentale importante (pression du client), un manque de soutien social, des relations interpersonnelles dégradées, un sentiment d'injustice vis-à-vis de l'organisation, un manque de reconnaissance du travail, un déséquilibre entre vie professionnelle et vie personnelle, une difficulté à gérer les changements dans l'organisation. Notre enquête a mis en évidence une grande partie de ces facteurs à risques, dans la vie de tous les jours des salarié-es de ce secteur. De plus, les chiffres concernant le ressenti du stress ou le nombre de maladies démontrent l'urgence sociale d'imposer à nos patrons de nouvelles règles du jeu.

Dans un certain nombre de bassins d'emploi, la (mauvaise) réputation du secteur fait que les patrons ont du mal à recruter. Et cela même en pleine crise économique avec des taux de chômage importants (les centres d'appels s'ouvrent aujourd'hui essentiellement dans des bassins d'emploi sinistrés). Cela n'est pas étonnant vu les conditions de travail, les bas salaires et le manque de reconnaissance. Par exemple, Acticall à Pau voulait recruter 150 personnes et s'est retrouvé avec 40 personnes pour passer les tests d'embauche... (source : journal Sud-Ouest). Pour le syndicat **Sud**, c'est toute l'organisation du travail qu'il faut changer au plus vite avant de tomber dans la même situation catastrophique que France Telecom. Nous voulons qu'un bouclier social protège au mieux les salarié-es de ce travail pénible qualifié d'OS des temps modernes... Ce bouclier social devra traiter l'ensemble des points noirs de la profession (salaire, classification, surveillance électronique, temps de pause, exigence de productivité, formation...)

C'est bel et bien dans ce sens que nous allons, durant le mois de septembre, rencontrer les principaux acteurs de ce marché (donneurs d'ordres, syndicat des patrons ou encore gouvernement). Mais il est clair que si le patronat et le gouvernement ne prennent pas en compte au plus vite la réalité de ce secteur, il faudra de manière unitaire lancer un mouvement national intersyndical pour que ce bouclier social voit le jour. Ce sera la proposition de notre syndicat à l'ensemble des organisations syndicales fin septembre. Nous leur proposerons une réunion afin de discuter d'une journée de mobilisation d'envergure et historique pour notre secteur.

**Les problèmes communs à tous les centres d'appels :**  
Cadence ; contrôles ; répétitivité des tâches ; monotonie ; agressivité des clients ; procédures rigides ; blocage des émotions ; horaires irréguliers

**Des conséquences communes**  
Fatigues auditives, mentales, visuelles ; troubles du sommeil ; maux de tête ; troubles digestifs ; anxiété ; irritabilité ; sentiment de surcharge ; état de stress ; état dépressif ; épuisement ; inaptitude ...

**NE PERDONS PAS NOTRE VIE A LA GAGNER !  
NOUS DEVONS NOUS MOBILISER ENSEMBLE DANS L'UNITE POUR  
NOS CONDITIONS DE TRAVAIL**

## Quelques commentaires relevés sur les questionnaires ...

- “On nous demande souvent des objectifs contradictoires (qualité et productivité). L'important serait que le client « soit dépanné dans sa tête ». Ca veut tout dire !”
- “Si nous avons le malheur d'avoir des pauses toilettes trop répétitives, nous sommes sanctionnés “
- “Prévenu entre 1 minute et 1 jour de nos modifications de plannings “
- “De plus en plus pénible; quand j'ai débuté il y a 3 ans, l'ambiance était sympa, les objectifs étaient différents. Maintenant l'ambiance ressemble à une cour de récréation, on est vraiment infantilisés. Aujourd'hui, les téléopérateurs ne sont plus que des chiffres”
- “Le travail devient une souffrance”
- “Pas de prise en compte de la vie personnelle. Pas de prise en compte de l'individu. Pas de management adapté. Conditions de travail déplorable”
- “Paye ridicule, prime aussi ; relation hiérarchique bonne si on a la tête ou si on est copain avec “
- “Aucune liberté de développer ses compétence, script à suivre”
- “Cumul de CDD, pas de vacances depuis 18 mois”
- “Mutualisation vers un produit non maîtrisé rend la vie cauchemardesque et pourquoi pas tous les plateaux ?”
- “Ma moralité ou mon éthique sont heurtés par des tâches qu'on me demande d'effectuer”
- (Sur la reconnaissance) “Aucune, je suis un produit jetable ! Je maltraite des clients pour atteindre une DMT ! Le client Roi, quel baratin !!
- “Depuis 3ans et demi que je suis dans l'entreprise, il y a pas d'augmentation. Le calcul des primes est devenu aberrant, les horaires hallucinant plus aucune formation depuis 1 an”

**Et le mot de la fin :** “J'espère que ce questionnaire fera évoluer les choses. On compte sur vous. Merci !”

**Fédération SUD PTT 25/27**  
rue des Envierges 75020 Paris  
Tél: 01 44 62 12 00  
Fax: 01 44 62 12 34 Mail:  
sudptt@sudptt.fr  
www.sudptt.fr/centresappels

Vous pouvez retrouver nos propositions en matière de bouclier social sur notre site internet :

<http://www.sudptt.org/centresappels/> Note : La plupart de ces revendications ne tombent pas du ciel, elles sont le fruit de discussions avec des médecins du travail, des salarié-es ou tout simplement d'accords qui existent dans certaines entreprises.