

La santé des salariés des centres d'appels téléphoniques externes en Poitou-Charentes en 2015

Introduction et objectif

Après la région parisienne et le Nord, le Poitou-Charentes est la 3^{ème} région d'implantation des centres d'appels, avec une estimation de près de 4 000 salariés en centres d'appels. Leurs activités obéissent à des contraintes économiques et commerciales. Les salariés sont ainsi souvent soumis à des contraintes de travail particulières pouvant entraîner à terme des répercussions sur leur santé. Forts de ces constats, la Direccte et l'ORS ont souhaité mettre en place une enquête permettant d'objectiver les problèmes de santé de ces salariés et leurs facteurs associés.

Matériel et méthodes

Il s'agit d'une étude épidémiologique observationnelle, transversale se déroulant en Poitou-Charentes. Sont inclus dans l'étude les salariés ayant au moins 6 mois d'ancienneté et travaillant en centres d'appels externalisés consultant leur médecin du travail du 2 mars 2015 au 30 avril 2016.

Résultats

Au total, 828 salariés ont répondu au questionnaire par l'intermédiaire de leur médecin du travail. Selon les estimations, l'échantillon ainsi obtenu est représentatif de la population régionale des salariés des centres d'appels même s'il comporte plus de femmes (75 %) et de personnes de 35 à 54 ans. Plus de 8 personnes sur 10 sont des téléopérateurs, avec des conditions de travail et des problèmes de santé spécifiques.

Les conditions de travail de ces salariés sont souvent difficiles, du fait de la conjonction simultanée de plusieurs facteurs : une ambiance sonore ou tempérée jugées inconfortables par près de 9 salariés sur 10, des contraintes d'organisation du travail (80 %), du matériel de téléphonie et de bureautique jugé inefficace dans près de la moitié des cas, l'utilisation stricte de scripts pour près d'un tiers des salariés et des conflits de valeurs pour 44 % des salariés. Ces conditions de travail rendent la conciliation avec la vie privée difficile pour 35 % des salariés.

L'exposition au stress professionnel en centres d'appels est plus élevée que dans les autres secteurs d'activités et la qualité de vie est moins bonne. Alors que près des trois quarts des personnes interrogées considèrent que leur santé est bonne, des plaintes somatiques pouvant être attribuées au stress concernent 87 % des salariés. Les fumeurs réguliers sont plus nombreux en centres d'appels alors que la proportion de consommateurs d'alcool y est moins fréquente. Les hommes et les encadrants sont plus nombreux à être consommateur régulier, quel que soit le produit, excepté pour les médicaments (antidépresseurs ou somnifères) consommé par un quart des téléopérateurs au moment de l'enquête. Des analyses multivariées ont pu quantifier les liens entre conditions de travail et les troubles de santé.

Discussion et conclusion

Cette enquête, avec un taux de refus très faible montre l'intérêt et les attentes des répondants. Ses résultats peuvent déjà constituer un outil de travail pour améliorer les conditions de travail. Les préconisations concrètes restent cependant à construire, avec l'aide des Comités d'Hygiène, de sécurité et de conditions de travail (CHSCT) ou des délégués du personnel (DP), des employeurs volontaires, des médecins du travail et leur équipe et les préventeurs dès le début de l'année 2017.

Mots-clés

Centre appel, Salarié, Etat santé, Enquête transversale, Médecin travail, Condition travail, Consommation, Alcool, Tabac, Médicament, Santé mentale

Pour nous citer

DEBARRE J., TEXIER N., La santé des salariés des centres d'appels téléphoniques externes en Poitou-Charentes en 2015. ORS Poitou-Charentes. Rapport n°186. Décembre 2016. 57 p.

