

Conditions de travail dans les centres d'appels téléphoniques et retentissement sur la santé des salariés

...Petite enquête auprès des médecins ayant participé

Barbara Charbotel, Sophie Leydier, Michel Vohito, Liliane Renaud, Joëlle Jaussaud, Christian Bourboul, Dominique Ardiét, Isabelle Imbard, Anne-Céline Guérin, Alain Bergeret

[Le contexte]

- NTIC
- Nouveaux types d'entreprises
- Salariés au service de ces nouvelles technologies
- Conséquences médicales observées



Volonté des médecins d'étudier ce secteur
d'activité



Soutien méthodologique demandé
à l'IUMT Lyon, UMRESTTE

[L'objectif de cette étude]

- Décrire les conditions de travail des salariés des centres d'appels téléphoniques, leur vécu du travail et évaluer le retentissement de ces conditions et de ce vécu sur leur état de santé en identifiant des situations professionnelles à risque

Population cible de l'étude

- Salariés travaillant dans une structure correspondant à la définition de l'Anact :
« Une structure basée sur **le téléphone et l'informatique** qui permet une **communication directe et à distance** entre un interlocuteur (client, prospect, adhérent, usager...) et une personne, communément appelée **téléopérateur**, qui représente l'entité à l'origine du centre d'appels (entreprise, association, collectivité locale...). Cette structure a pour but de répondre au mieux aux besoins des **usagers** et/ou de développer la **relation clientèle** sous toutes ses formes »
- A temps plein ou à temps partiel




[Étude réalisée]

- Transversale, descriptive et analytique
- A partir d'un auto-questionnaire
- Proposé aux salariés lors de la visite périodique du travail
- Recueil sur 1 an

[Outils utilisés]

- Questionnaire professionnel
 - Taille de l'entreprise
 - Type d'appels
 - Ancienneté
 - Choix du poste
 - Durée d'appel
 - Contrôles et avertissement
- Questionnaire perception du travail
 - Questionnaire de Karasek
- Questionnaire médical
 - Absentéisme, TMS, Troubles auditifs
 - GHQ-12



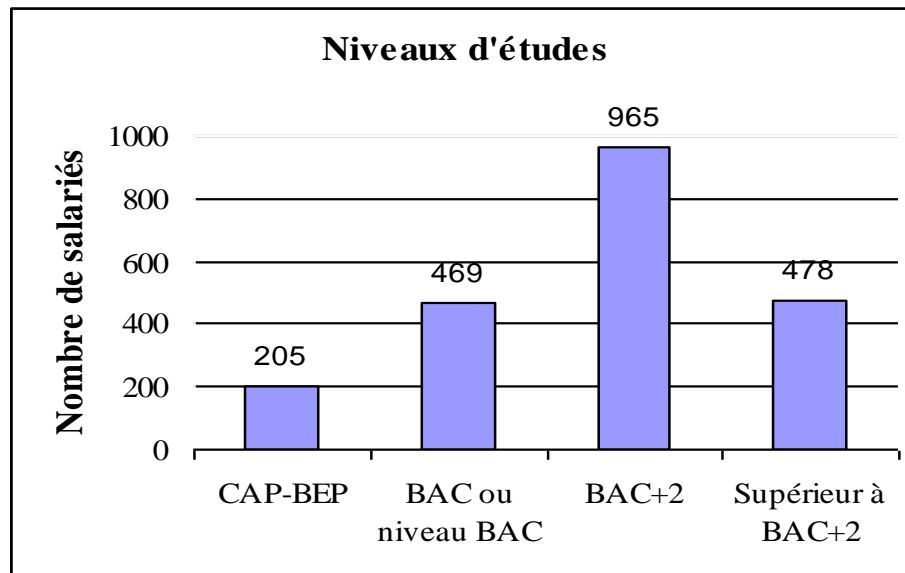
Résultats

[Participation]

- 47 médecins, 44 ont inclus des salariés
- # 100 entreprises
- 2130 salariés
- Refus
 - Salariés 18 questionnaires refus
 - Médecins 2
 - Entreprises 2

Caractéristiques générales 2130 salariés

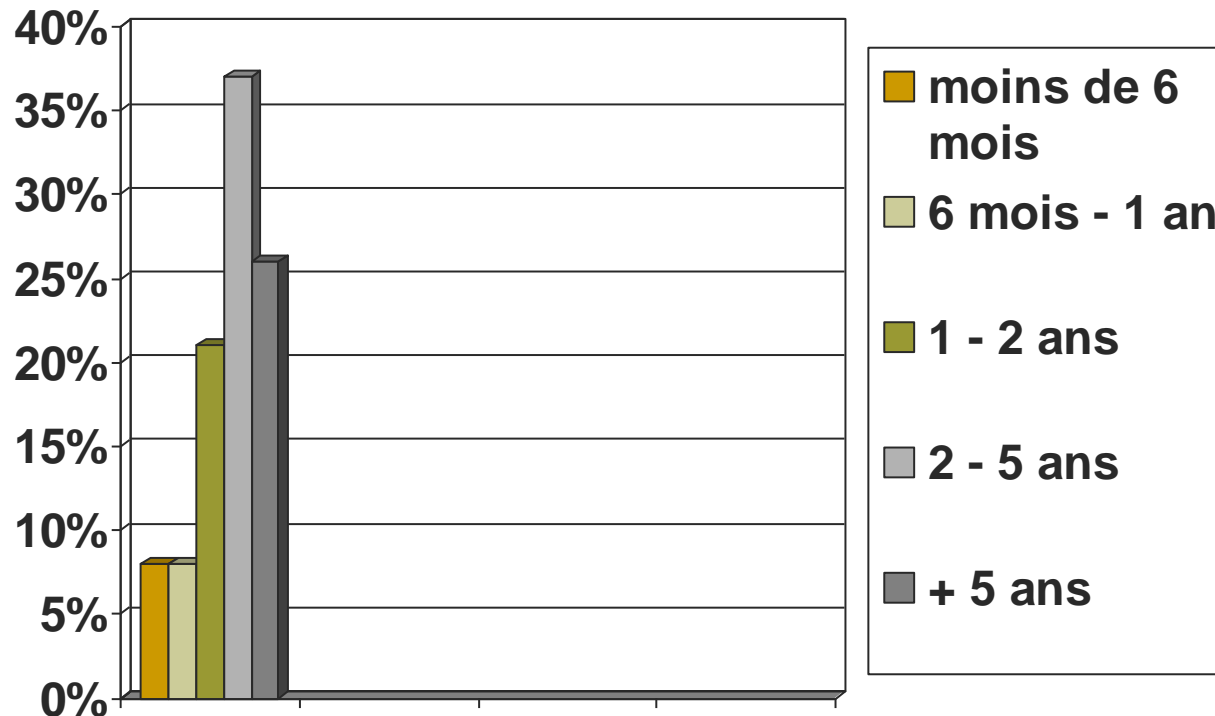
- Age moyen: 32,4 ans
- Majoritairement féminine: 72%
- Niveau d'études: 68% niveau bac+2 ou plus



[Les entreprises]

- Secteurs
 - Télécommunications
 - Assurance
 - Voyage, VPC, SAV
- Répartition selon la taille des entreprises
 - **Moins de 20** personnes: **54** salariés (2,5%)
 - **20 à 49** personnes: **255** salariés (12,0%)
 - **50 à 199** personnes: **716** salariés (33,7%)
 - **≥ 200** personnes: **1102** salariés (51,8%)

Ancienneté dans le poste de travail



[Les appels]

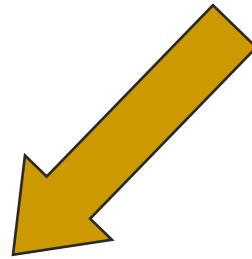
- Type d'appels (entrants / sortants)
 - Appels **entrants seuls**: 766 (42,7%)
 - Appels **sortants seuls**: 88 (4,9%)
 - **Deux types d'appels**: 942 (**52,4%**)
- Nombre d'appels traités < si appels sortants

[Les appels]

- Durée moyenne 5 minutes
- Durée d'appels imposée par l'organisme: 45,8%
- Prise d'appels
 - Libre 62%
 - Imposée 38%
(décroché automatique)

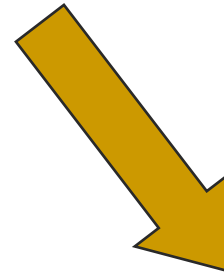
[Les contrôles]

Activité contrôlée:
95,2% des téléopérateurs



29%

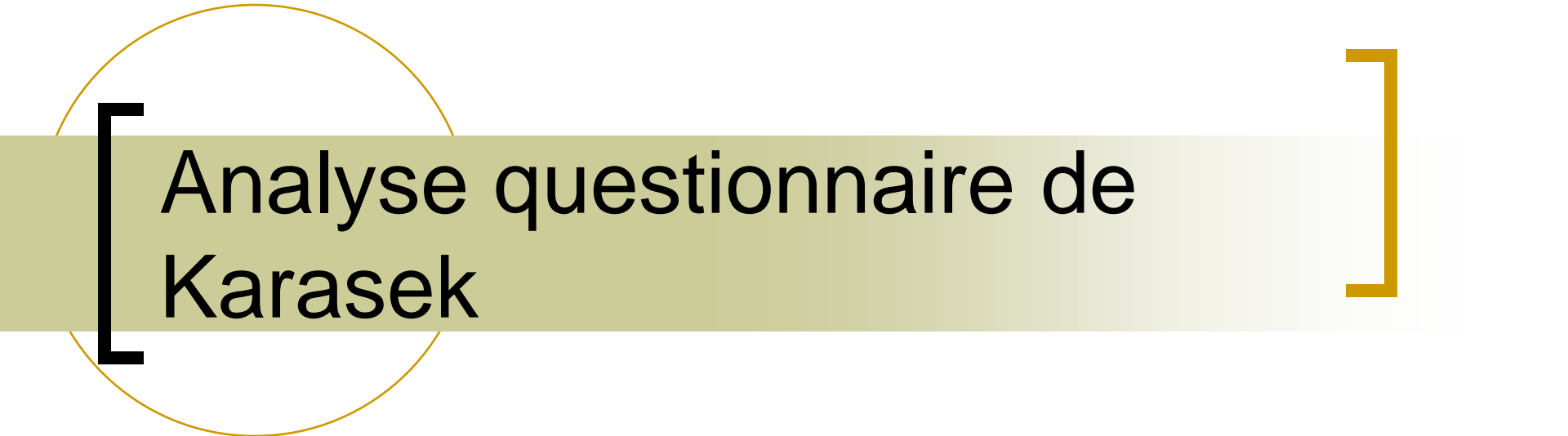
Sans jamais être averti



71%

Avertis pour au moins un
des types de contrôles

30,5% perturbés par l'existence de ces contrôles



Analyse questionnaire de Karasek

Moyennes et écart-types des scores et sous-scores de Karasek Centres d'appels

	Ensemble			Homme			Femmes		
	N	Moyenne	Ecart type	N	Moyenne	Ecart type	N	Moyenne	Ecart type
Latitude Décisionnelle	2080	57,2	12,6	585	58,8	13,1	1485	56,7	12,3
Demande Psychologique	2077	23,3	4,0	583	23,2	4,0	1484	23,3	4,0
Soutien Social	2081	23,6	3,5	583	23,7	3,6	1488	23,6	3,4

Enquête SUMER 2003

	Ensemble			Homme			Femmes		
	N	Moyenne	Ecart type	N	Moyenne	Ecart type	N	Moyenne	Ecart type
Latitude Décisionnelle	2080	57,2	12,6	585	58,8	13,1	1485	56,7	12,7
Latitude Biologique	2077	23,3	4,0	583	23,2	4,0	1484	23,3	4,0
Soutien Social	2081	23,6	3,5	583	23,7	3,6	1488	23,6	3,4

70,4

71,7

68,6

22,1

21,9

21,7

23,7

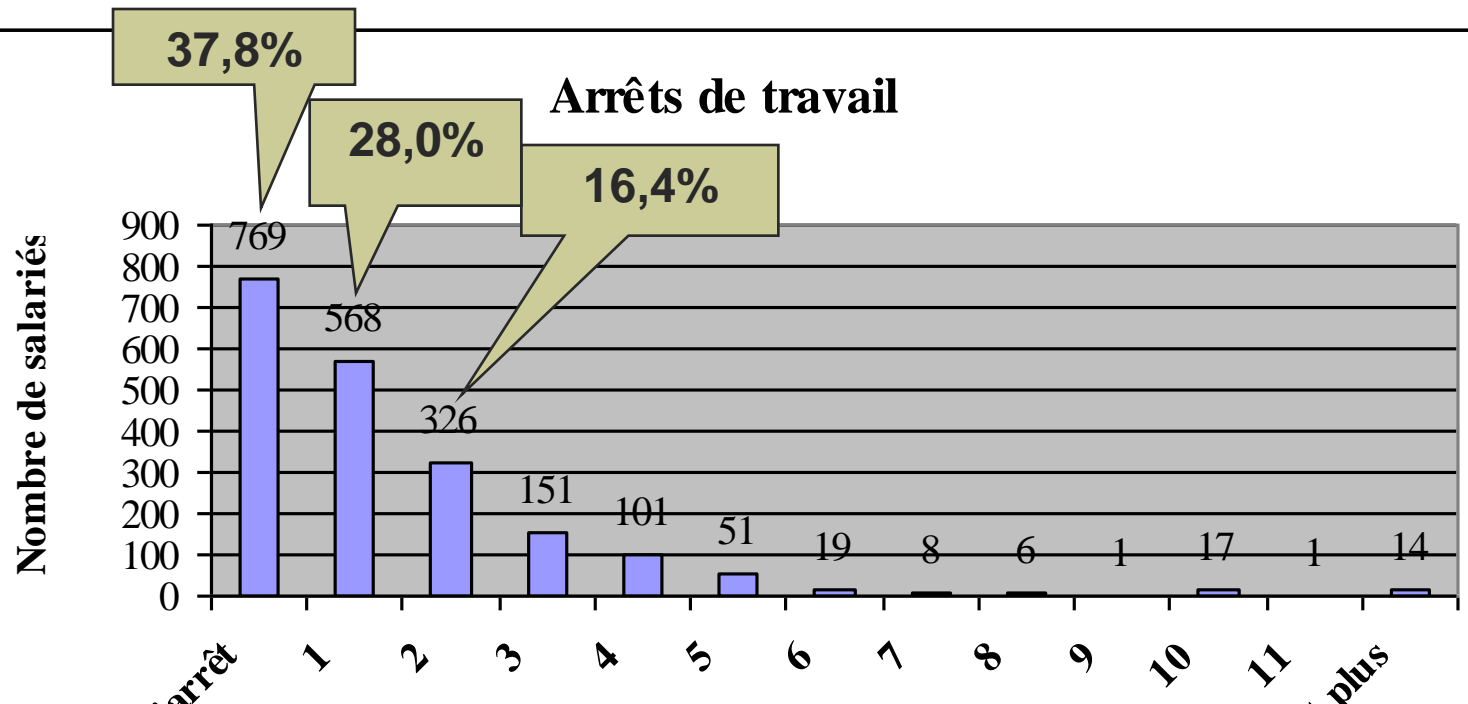
23,7

23,7



Santé des salariés et facteurs de risque

Absentéisme maladie



**Moyenne = 1,4 arrêts, 8 jours / personne et par an
sur l'ensemble de la population étudiée**

Ensemble population régime général en 2003

0,4 arrêt et environ 11 jours / par assuré

Population de blanchisseuses

exposées aux gestes répétitifs

	Fréquence	Fréquence Consultation	Fréquence Traitement
64,9%	59,2%	31,5%	76,3%
21,6%	31,6%	38,4%	82,5%
	5,3%	34,6%	77,1%
	17,9%	27,4%	71,3%
63,5%	54,2%	38,7%	77,8%
	43,1%	43,3%	78,5%
	9,1%	48,6%	78,2%
	14,2%	34,0%	75,0%
	10,3%	49,8%	83,5%
74,3%			

Troubles visuels et auditifs

	Jamais	Plusieurs fois/an	Plusieurs fois/mois	Plusieurs fois/semaine	Tous les jours
Fatigue visuelle ressentie Fréquence (%)	22,7%	36,2%	18,6%	12,0%	10,5%
Fatigue auditive ressentie Fréquence (%)	52,0%	27,8%	10,6%	5,3%	4,3%

- Troubles de la voix : 47% (fatigue, modification)
- ¼ entendent encore le téléphone après le travail
- 60% décrivent des automatismes en utilisant leur téléphone personnel

[GHQ-12]

- Détection troubles psychiques mineurs
- Suivi santé mentale d'une population
- Instrument simple 12 questions
- 2 types de scores:
 - Score GHQ de 0 à 12
 - Score Likert de 0 à 36

Likert > 12

Premiers signes
de souffrance mentale

Likert > 20

Souffrance mentale
importante

[Résultats GHQ-12]

- GHQ
 - ≥ 3 pour 35,9% de notre population
- Likert
 - > 12 pour 39,4%
 - > 20 pour 8,3%

Comparaison à d'autres populations

Différence non
significative
($p=0,12$)

- Centres d'appels anglais:
39% des téléopérateurs avaient un score GHQ ≥ 3

Rapport HSE sur les risques psychosociaux en les centres d'appels, 2003

- Grande distribution

Lasfargues, 2003

- Likert > 12
 - Ensemble population : 25,7%
 - Caissières : 32,3%

- Dans notre population
- GHQ
 - ≥ 3 pour 35,9%
- Likert
 - > 12 pour 39,4%
 - > 20 pour 8,3%

Différences
statistiquement
significatives

Facteurs favorisant la survenue d'une souffrance mentale (Likert >12), Analyse multivariée

Factures étudiés	Categories	OR	CI 95%
Sexe	Éminin versus masculin	1,56	1,23-1,98
Temps de travail	Temps de travail imposé versus choisi	1,44	1,14-1,81
Ancienneté au poste	Plus de 5 ans versus moins de 2 ans	1,03	0,79-1,35
	Entre 2 et 5 ans versus moins de 2 ans	1,17	0,92-1,49
Durée d'appel	Imposée versus libre	1,15	0,93-1,43
Contrôle	Contrôlé averti au moins une fois versus non contrôlé	1,28	0,71-2,33
	Contrôlé jamais averti versus non contrôlé	0,99	0,54-1,82
Perturbations liées aux contrôles	Non versus Sans Objet	1,01	0,61-1,69
	Oui versus Sans Objet	2,50	1,46-4,29
Choix du poste	Non versus oui	1,24	0,99-1,55
Impossibilité de respecter à la fois la qualité et les cadences ou les délais imposés	Oui versus Non	1,82	1,46-2,27
Tension avec les clients	Oui versus Non	2,08	1,64-2,64
Remarques négatives de la hiérarchie	Oui versus Non	2,70	1,62-4,49
Reconnaissance de la hiérarchie	Non versus Oui	1,60	1,23-2,09
Séparation	Oui versus Non	2,68	1,75-4,10
Hospitalisation dans la famille	Oui versus Non	1,25	0,99-1,57
Cessation d'activité	Oui versus Non	2,68	1,18-6,08
Mutation du conjoint	Oui versus Non	2,42	1,02-5,75

[Conclusion]

- Intérêt de l'étude = description détaillée des conditions de travail et des problèmes de santé dans cette population
- Facteurs de risque suspectés par les médecins du travail...
- ...Eléments de confirmation
- Limites liées au type d'étude = transversale
- Pistes d'amélioration...

Diffusion des résultats

- Aux médecins ayant participé
- Aux entreprises
 - Collectivement par le comité de pilotage
 - Par entreprise par le médecin du travail
- Rapport final remis à l'Afsset et diffusé largement
- Plusieurs congrès
- Deux publications internationales

Enquête auprès des médecins ayant participé

- 17 réponses, 7 médecins ont quitté leur service
- 10 ont restitué les résultats dans l'entreprise
- Cette étude a permis d'améliorer
 - Le dialogue avec les responsables de l'entreprise : 7
 - Le dialogue au sein de l'entreprise : 5
 - Les conditions de travail : 2
- 15 plutôt/très satisfaits par l'étude
- 15 accepteraient de participer à une nouvelle étude

Intérêt pour les médecins du travail de participer à ce type d'enquête

- « Etude collective qui mobilise les salariés »
- « Etude avec des confrères », « échanger comparer des expériences »
- « C'est dans notre mission de prévention »
- « Comparaison des entreprises à leur branche »
- « Contribuer à une meilleure connaissance des entreprises »
- « Améliorer les connaissances sur les pathologies liées à un secteur nouveau »
- « Sensibiliser les employeurs »
- « Prise en compte plus importante des facteurs psychosociaux par les employeurs »
- « Porte d'entrée pour une première prise de conscience des problèmes de stress pour l'ensemble de l'entreprise »

[... Mais]

- Chronophage
- Difficultés par rapport à l'utilisation des documents élaborés pour présenter les résultats de l'étude

Remerciements

- Services de santé au travail
- Entreprises participantes
- Ministère du travail
- Médecins et leurs équipes:

AGEMETRA

Docteurs Arbez, Ardiet, Bourboul, Chemin, Collat, Finet, Guyot, Hahn, Koang, Lambert, Lemoine, Martelain, Morard, Pallu, Raoux, Renaud, Séon, Trescol, Troupel, Zerzaihi

AST

Docteurs Bourgea, Bruneau, Cuney, Delon, Depraz, Ducrot, Gillard, Goudard, Guérin.C, Hamada, Henry, Imbard, Jaussaud, Legrand, Martin, Neddham, Pallustran, Saint-Jean, Scapatticci, Tauleigne, Valat, Vohito

Autres services

Docteurs Deveaux, Dupasquier, Jourdain, Luzy, Marin-Lafèche

Conditions de travail dans les centres d'appels téléphoniques et retentissement sur la santé des salariés

...Petite enquête auprès des médecins ayant participé

Barbara Charbotel, Sophie Leydier, Michel Vohito, Liliane Renaud, Joëlle Jaussaud, Christian Bourboul, Dominique Ardiét, Isabelle Imbard, Anne-Céline Guérin, Alain Bergeret

Exemples de questions:

■ Positive:

Vous êtes-vous senti(e) capable de prendre des décisions en général?

1

Plus que
d'habitude

2

Comme
d'habitude

3

Moins que
d'habitude

4

Bien moins que
d'habitude

■ Négative:

Avez-vous eu l'impression de ne pas pouvoir surmonter les difficultés?

1

Pas du tout

2

Pas plus que
d'habitude

3

Plus que
d'habitude

4

Bien plus que
d'habitude

Traitements psychotropes suivis au cours des 12 derniers mois

	Jamais	Plusieurs fois/mois	Plusieurs fois/semaine	Tous les jours
Somnifères	1852		59	38
Total psychotropes	(87,3%)		(2,8%)	(1,8%)
es/	1679		83	121
eurs	(80,0%)		(4,0%)	(5,8%)
Stimulants	1830	155	47	64
	(87,3%)	(7,4%)	(2,2%)	(3,1%)

Chez les femmes
28%

- Données qui nécessiteraient d'être affinées et confirmées
-
-
-

Facteurs de risque pour un likert > 12

- **Sexe : femme**
- **Temps de travail non choisi**
- **↗ Ancienneté au poste**
- **Poste non choisi**
- **Durée d'appel fixée**
- **Contrôle**
- **Contrôlés avertis au moins une fois**

Facteurs de risque pour un likert > 12

- **Pour effectuer votre travail avez-vous en général :**
 - Des informations claires et suffisantes ?
 - La possibilité de coopérer ?
 - Des collaborateurs en nombre suffisant ?
 - Des logiciels et programmes informatiques adaptés ?
 - Un matériel suffisant et adapté ?
 - Une formation suffisante et adaptée
- **Vous arrive-t-il qu'il vous soit impossible de respecter à la fois la qualité et les cadences ou les délais imposés ?**
- **Y a-t-il des moments où vous êtes obligé de vous débrouiller seule dans une situation difficile ?**
- **Vivez-vous des situations de tension (suffisantes pour perturber votre travail) ?**
 - Avec les clients
 - Avec vos supérieurs hiérarchiques
 - Avec vos collègues

Autres facteurs de risque

- **Au cours de votre travail êtes-vous exposé à des agressions verbales ?**
- **Au cours des trois derniers mois avez-vous eu :**
 - Des remarques négatives de votre hiérarchie ?
 - Des remarques négatives des clients ?
 - Des marques de reconnaissance de la part de votre hiérarchie ?
- **Dans le cadre de la surveillance de votre travail, êtes-vous perturbé par les contrôles ?**