

Publié le 13 janvier 2014 à 05h00 | Mis à jour le 13 janvier 2014 à 06h08

## L'enfer des centres d'appels



«Des gens qui font deux ou trois burnouts, ce n'est pas rare», confie un téléphoniste qui compte plus de 10 ans d'expérience au service à la clientèle d'une entreprise de télécommunication.

Archives La Voix de L'Est



**Gabrielle Duchaine**

La Presse

Vous leur avez tous parlé un jour ou l'autre pour acheter un forfait cellulaire ou obtenir de l'aide avec une connexion internet. Mais vous n'avez probablement pas remarqué à quel point le préposé au bout du fil était stressé et malheureux. Et pourtant. La détresse psychologique fait partie du paysage dans certains centres d'appel de la province.

Selon un sondage mené par deux professeurs de l'École des sciences de la gestion de l'UQAM dans trois importants centres d'appels et commandité par le Syndicat canadien de la fonction publique (SCFP), 57 % des employés de ce secteur montrent des signes de détresse importante ou très

importante. C'est trois fois plus que la moyenne québécoise.

De ce groupe, plus de la moitié ont manqué des jours de travail à cause du stress depuis qu'ils occupent leur poste actuel. Presque autant consomment des psychotropes (médicaments pour réduire l'anxiété et la nervosité, aider à dormir et remonter le moral) chaque jour ou plusieurs fois par semaine. Cinq ans après le suicide d'une trentaine de salariés de l'entreprise outre-Atlantique France Télécom, ces résultats sont alarmants. Jeunes ou vieux, hommes et femmes: personne n'y échappe.

«Des gens qui font deux ou trois burnouts, ce n'est pas rare», confie un téléphoniste qui compte plus de 10 ans d'expérience au service à la clientèle d'une entreprise de télécommunication.

Le travail dans les centres d'appels - ils seraient 200 dans la province - est extrêmement lourd. Et pas seulement à cause des clients mécontents, révèle l'étude. Manque d'autonomie et de créativité, surveillance trop étroite, évaluation au rendement, espaces de travail minuscules, bruit excessif, surcharge de travail: les problèmes sont nombreux.

### Comme chez Big Brother

«On est suivis à la trace. Il faut justifier tout ce qu'on fait, même quand on va à la toilette», raconte l'employé d'une entreprise de câblodistribution qui donne du soutien technique. À l'instar de son collègue, il a requis l'anonymat. «On signe des ententes de loyauté.»

Il travaille sur le même étage que des centaines d'autres employés, cordés dans ce qu'ils appellent des «cages à

poules» de quelques pouces de largeur.

Comme dans la plupart des entreprises du type, la sienne surveille ses moindres faits et gestes. Le temps qu'il passe au téléphone avec chaque client est chronométré. À la fin de l'année, il ne doit pas dépasser une certaine moyenne, sous peine d'être sanctionné. Même chose pour le temps alloué à inscrire des notes dans les dossiers.

«Ce n'est pas simple. Parfois, c'est une personne âgée incapable de configurer son courriel qui appelle. On doit l'aider sans passer trop de temps au téléphone. Et il faut qu'elle soit satisfaite en raccrochant.»

Si un client rappelle une deuxième fois pour se plaindre ou simplement pour poser plus de questions, c'est un mauvais point.

«Quand on va à la salle de bains, on doit entrer un code dans l'ordinateur pour que le système sache ce qu'on fait. Même chose si on va boire de l'eau ou poser une question à notre patron. Il faut que le système sache qu'on n'est pas en train de perdre notre temps», raconte l'homme.

Selon l'enquête de l'ESG, cette «surveillance trop étroite» est d'ailleurs un des principaux facteurs de détresse psychologique. Elle indispose 78 % des travailleurs sondés.

Au SCFP, qui représente à lui seul 2600 employés de centres d'appels au Québec, on est extrêmement inquiet. «Les deux bras me sont tombés. Je n'en revenais pas des résultats. Je n'aurais jamais cru que ça serait aussi élevé», dit Alain Caron, président du Conseil provincial du secteur des communications.

Il raconte qu'un employé s'est fait réprimander «parce qu'il n'avait pas mis assez de sourire dans sa voix». Un autre a fait l'objet de mesures disciplinaires parce qu'il avait dit au client que c'est parce que son écran n'était pas branché à son ordinateur s'il ne recevait pas de signal internet. L'information était vraie, mais comme l'écran n'est pas l'affaire du distributeur, il n'aurait pas dû le dire.

«Ils ne peuvent pas toujours aider les gens comme ils le veulent. Il y a des conflits de valeurs.»

Étonnamment peut-être, les clients ne font pas partie du fardeau. Bien sûr, il y a les frustrés et les colériques. «Mais ça, on a des techniques pour les désamorcer», dit M. Caron. «Et quand on a un client heureux à la fin d'une conversation, c'est notre paye. Ça fait notre journée», ajoute un téléphoniste.

## **Les efforts des employeurs**

Du côté des employeurs, on dit être au courant de la situation et on multiplie les mesures pour freiner la crise. «Nous offrons par exemple du coaching gratuit pour faire face au stress, de l'assistance pour ceux qui souffrent de dépression ou de dépendance, des services-conseils en santé et bien plus», dit Jacinthe Beaulieu, responsable des relations médias de TELUS, dont les employés sont représentés par le SCFP. L'entreprise, dit-elle, offre un programme de télétravail depuis 2009 pour «certains employés en centres d'appels».

«Nos centres d'appels sont des espaces de travail ouverts, ensoleillés, conviviaux et ergonomiques, et incluent des salles de pause et de détente pour se revitaliser notamment après un appel plus difficile.» Cogeco aurait mis en place des mesures semblables.

«Depuis un an, ç'a bougé, convient Alain Caron. Des comités ont été mis sur pied. Ils ont ouvert des salles de jeux et des salles de repos... Mais ce n'est pas suffisant. C'est l'organisation du travail qu'il faut remettre en question.»

L'étude de l'ESG suggère la même chose et TELUS aurait fait certains efforts. «À la suite d'une consultation auprès de nos représentants en centre d'appels, les temps de réponse aux appels ne sont plus calculés. Ainsi, la latitude offerte aux représentants fait place à une réduction du stress et de la pression au travail», dit Mme Beaulieu.

## **Méthodologie**

L'étude a été menée au cours de l'année 2012 dans trois centres d'appels de sociétés de télécommunication et de câblodistribution établies au Québec et qui comptent 2680 employés représentés par le SCFP. En tout, 659 salariés ont répondu à un questionnaire, soit 24,59% des employés des trois entreprises.

## Un secteur en crise

57%

des préposés sondés vivent de la détresse psychologique au travail.

36,6%

présentent un niveau de détresse important, alors que 20,8 % montrent les signes d'une détresse très importante.

58,2%

des employés vivant de la détresse se sont absentés pour des raisons liées au stress et 53 % ont vécu un arrêt de travail depuis qu'ils occupent leur poste actuel.

46,4%

consomment des psychotropes de façon régulière. Un travailleur sur trois prend des médicaments pour réduire l'anxiété ou la nervosité ; autant utilisent des médicaments pour remonter le moral, et un sur deux prend des médicaments pour aider à dormir.

78%

des préposés sondés montrent du doigt la surveillance trop étroite comme un facteur contribuant à leur détresse, et 62 % dénoncent le manque d'autonomie.

33%

des employés accusent l'espace de travail trop restreint ou mal adapté de contribuer à leur détresse.

59%

des sondés nomment la surcharge de travail comme un élément contribuant à leur détresse, et 68,5 % parlent des problèmes de conciliation travail/famille.

68,5%

parlent des problèmes de conciliation travail/famille.

Source: Les conditions de travail dans les centres d'appels: les personnes syndiquées du SCFP au Québec