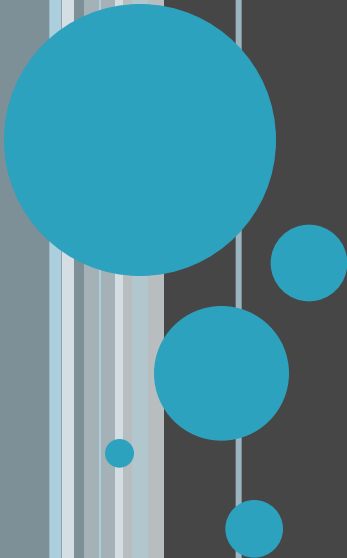


ÉTUDE SUR LA DÉTRESSE PSYCHOLOGIQUE DANS LES CENTRES D'APPELS

Nathalie Blais
Service de la recherche





**Conseil
Provincial du
Secteur des
Communications**



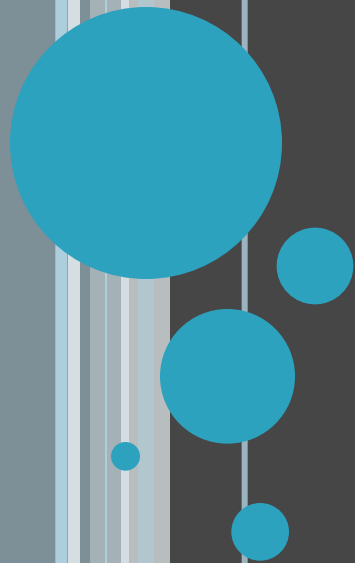
UQÀM

Service aux collectivités

Université du Québec à Montréal

**Denis Harrisson
Julie Cloutier
Vanessa Béland-Ouellette**


**Quel est le %
de détresse
psychologique
chez les
travailleurs
québécois?**





18 %

Source : IRSST, EQCOTESST 2011.



**Quel est le %
de détresse
psychologique
dans les
centres d'appels?**



a) 25 %

b) 40 %

c) 55 %



➤ **Démarche**

➤ **Résultats**

➤ **Action
syndicale**

L'IDÉE

Vague de suicides

- **centres d'appels**
- **France Télécom**



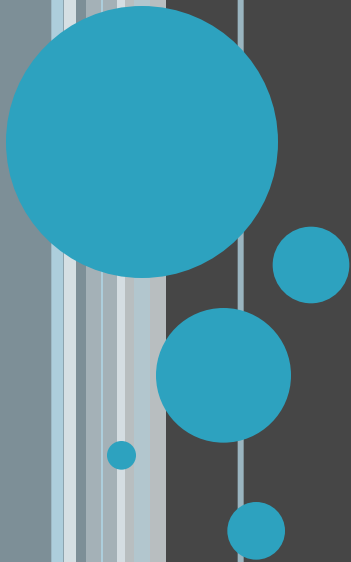
2008-2009

35 suicides

- **reliés à
l'organisation
du travail**

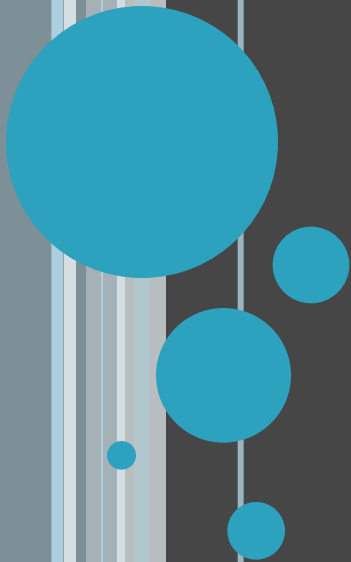
LE QUESTIONNEMENT

La même chose
pourrait-elle
se produire
au Québec?



LA SOLUTION

Demander à des
spécialistes
de se pencher
sur la question



LA RECHERCHE

1) Recension des études

2) Élaboration du questionnaire

➤ avec des travailleurs

3) Réponse au questionnaire

CADRE MÉTHODOLOGIQUE

- **Population** : 2680 salariés
- **Échantillon** : 659 salariés (taux de participation de 24,59 %)
- **Collecte des données** : réalisée entre le 13 février 2012 et le 16 mars 2012. Un rappel a été effectué dans la semaine du 27 février 2012 en raison d'un taux de réponse insatisfaisant
- **Instrument de collecte de données** :
Questionnaire en ligne (Monkey Survey)



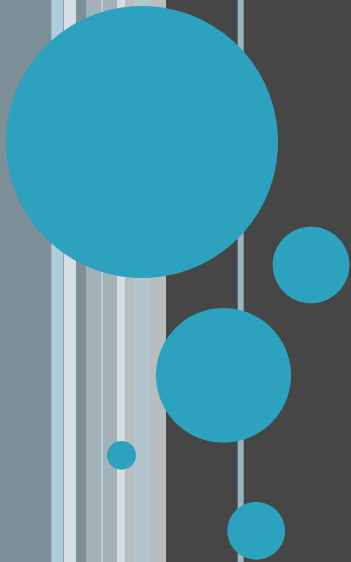
COMPOSITION DE L'ÉCHANTILLON

		Ensemble des répondants	Centre d'appels		
			A	B	C
Sexe					
	Hommes	352 (54 %)	279 (57 %)	36 (49 %)	37 (42 %)
	Femmes	302 (46 %)	213 (43 %)	38 (51 %)	51 (58 %)
Groupe d'âges					
	18 à 25 ans	96 (15 %)	59 (12 %)	2 (3 %)	35 (40 %)
	26 à 35 ans	279 (43 %)	215 (44 %)	37 (49 %)	27 (31 %)
	36 à 45 ans	128 (20 %)	99 (20 %)	20 (27 %)	9 (10 %)
	46 à 55 ans	115 (18 %)	89 (18 %)	12 (16 %)	14 (16 %)
	56 ans et plus	37 (6 %)	31 (6 %)	4 (5 %)	2 (2 %)
Ancienneté					
	Moins de 1 an	61 (9 %)	34 (7 %)	3 (4 %)	24 (27 %)
	de 1 à 3 ans complet	248 (38 %)	205 (42 %)	18 (24 %)	25 (28 %)
	de 4 à 10 ans complet	224 (34 %)	168 (34 %)	30 (40 %)	26 (30 %)
	de 11 à 20 ans complet	65 (10 %)	37 (8 %)	21 (28 %)	7 (8 %)
	de 21 à 30 ans complet	44 (7 %)	42 (9 %)	1 (1 %)	1 (1 %)
	Plus de 30 ans	13 (2 %)	6 (1 %)	2 (3 %)	5 (6 %)

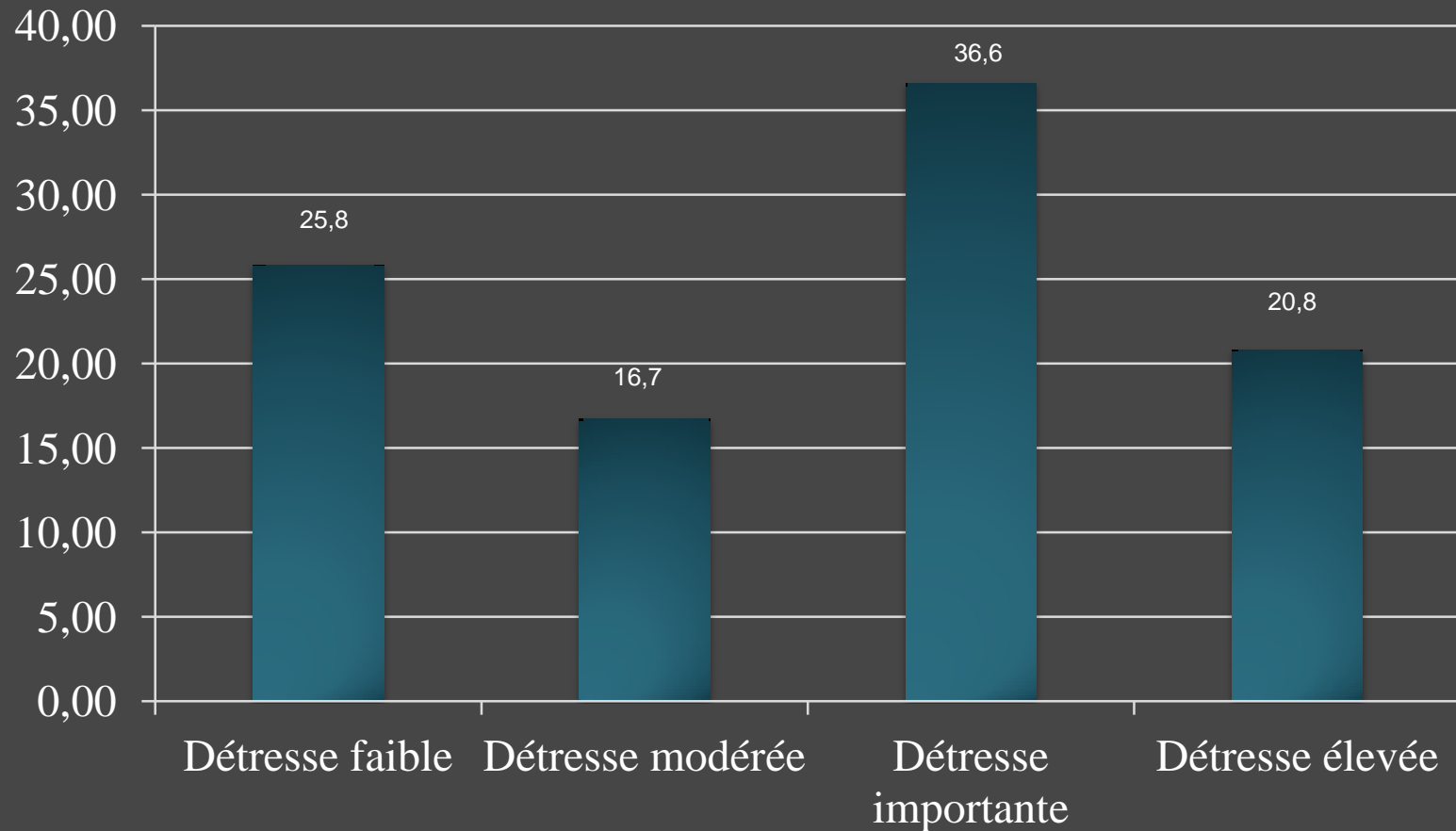


LES RÉSULTATS

57 %

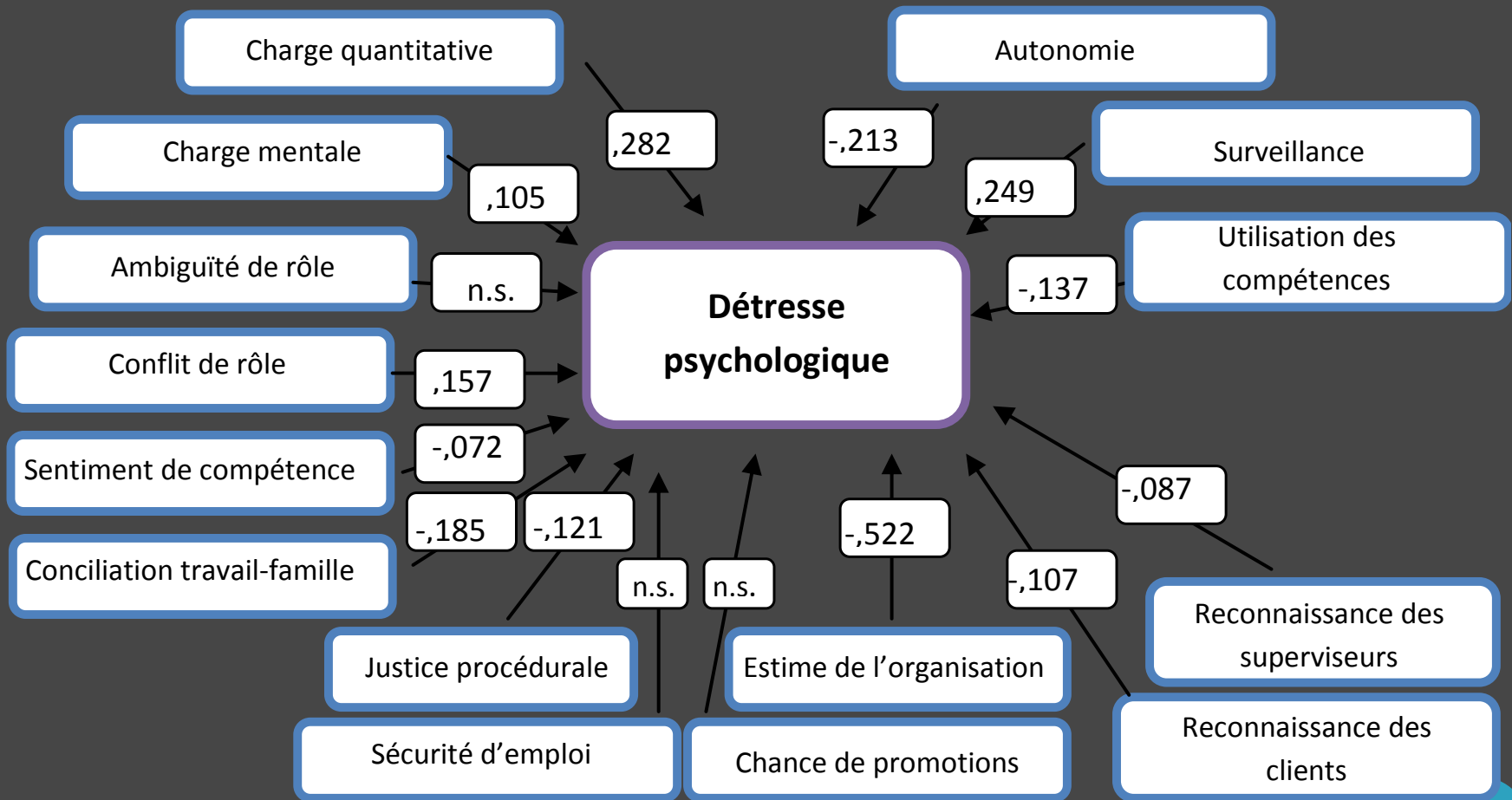


DÉTRESSE PSYCHOLOGIQUE



Calculé à l'aide de l'échelle de mesure K6 élaborée par Kessler et al., (2002) « Le calcul de la valeur de l'indice est fait en attribuant d'abord le pointage suivant à chacune des réponses : 4 points pour *Tout le temps*, 3 pour *La plupart du temps*, 2 pour *Parfois*, 1 pour *Rarement* et 0 pour *Jamais*. Par la suite, on fait la somme des points pour arriver à un total qui se situe entre 0 et 24. Si cette somme donne une valeur de 0 à 4, le répondant a alors un niveau de détresse faible; si elle donne une valeur de 5 ou 6, sa détresse psychologique est modérée; si le score est supérieur ou égal à 7, nous considérons que le répondant à un niveau de détresse élevé . » (Egqotesst, p. 593)

FACTEURS DE RISQUE



LA DÉTRESSE PSYCHOLOGIQUE ET L'ABSENTÉISME

	Niveau de détresse psychologique				
	Faible (n=165)	Modéré (n=107)	Important (n=234)	Très important (n=132)	Total (n=638)
Nombre de travailleurs s'étant absents	21 (13 %)	32 (30 %)	123 (53 %)	90 (68 %)	266 (42 %)
Nombre moyen de jours d'absence	8,1 jours	13,8 jours	18,5 jours	50,4 jours	27 jours en moyenne
Nombre de travailleurs ayant vécu un arrêt de travail	50 (30 %)	44 (41 %)	112 (48 %)	82 (62 %)	288 (45 %)



DÉTRESSE PSYCHOLOGIQUE ET CONSOMMATION DE PSYCHOTROPES

	Niveau de détresse psychologique				
	Faible (n=165)	Modéré (n=107)	Important (n=234)	Très important (n=132)	Total (n=638)
Consommation de psychotropes*	21 (12,7 %)	20 (18,7 %)	90 (38,5 %)	80 (60,6 %)	211 (33,1 %)

*Médicaments pour réduire l'anxiété, pour aider à dormir ou pour remonter le moral (toutes catégories confondues)



DÉTRESSE PSYCHOLOGIQUE ET CONSOMMATION DE PSYCHOTROPES

Consommation de médicaments pour...	Détresse psychologique				
	Faible (n=165)	Modérée (n=107)	Importante (n=234)	Très importante (n=132)	Total (n=638)
... réduire l'anxiété ou la nervosité	5 (3 %)	6 (5 %)	44 (19 %)	51 (39 %)	106 (16,6 %)
... aider à dormir	15 (9 %)	15 (14 %)	73 (31 %)	66 (50 %)	171 (26,8 %)
... remonter le moral (antidépresseurs)	3 (2 %)	7 (7 %)	37 (16 %)	48 (36 %)	95 (14,9 %)



RECOMMANDATIONS

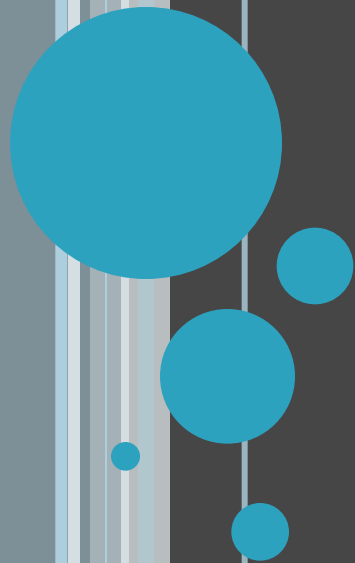
Points forts

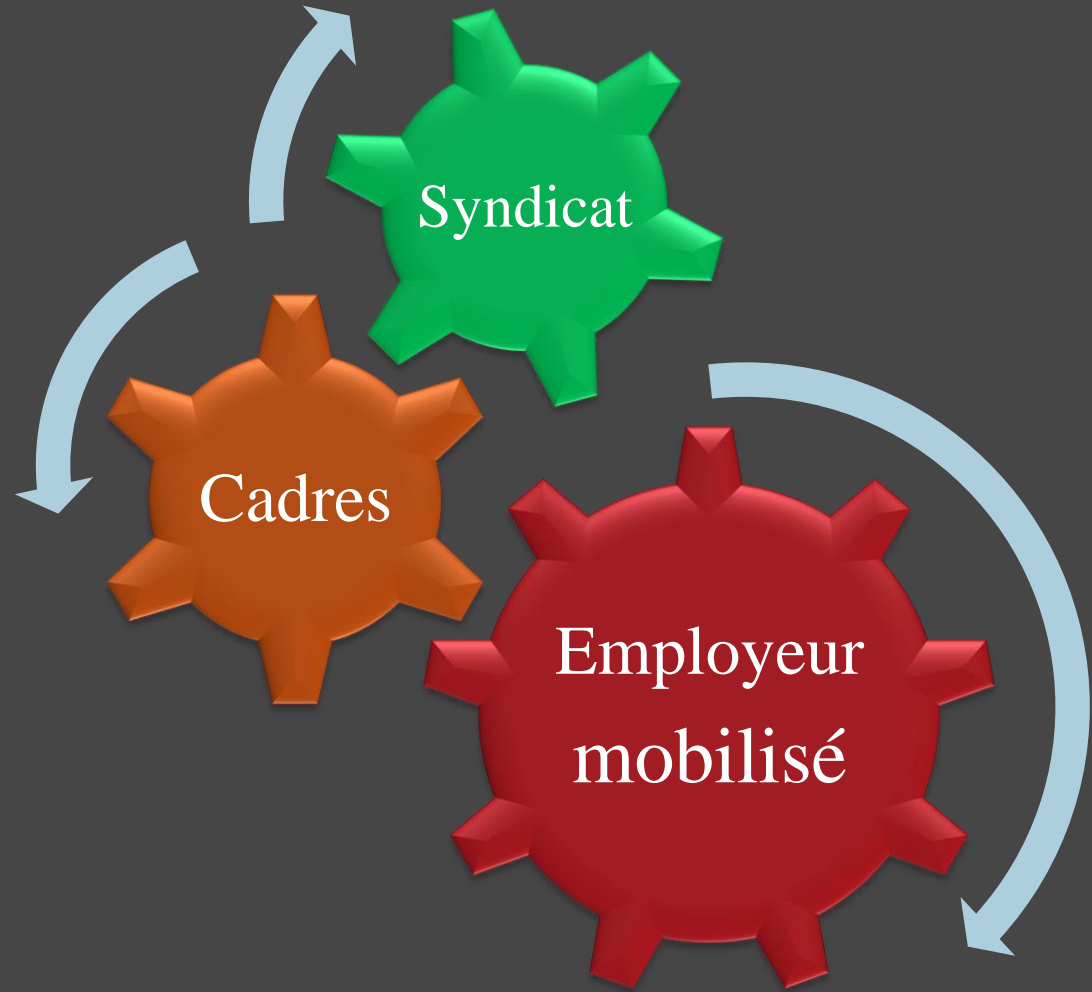
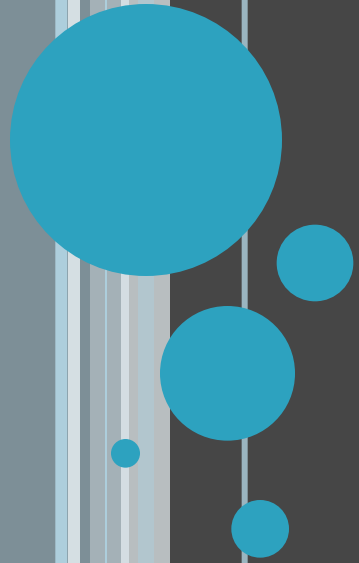
- Sentiment de compétence
- Valorisation client
- Soutien des collègues
- Soutien des superviseurs
- Soutien du syndicat (général)

Points à améliorer

- Charge quantitative
- Charge qualitative
- Conflit de rôle
- Conflit travail-famille
- Autonomie
- Surveillance
- Justice procédurale
- Reconnaissance du supérieur
- Espace de travail
- Bruit







L'ACTION SYNDICALE



PLAN D'ACTION



SST

L'ACTION SYNDICALE

**CAMPAGNE
À FRAIS
PARTAGÉS**



**SENSIBILISER
MEMBRES
+
EMPLOYEUR**

Merci

