



Il y a un an, lors des débats sur la loi encadrant le « démarchage téléphonique », le député Christophe Bex expliquait qu'il était « impératif d'évaluer précisément la pénibilité de ces métiers et les facteurs de risques professionnels, y compris psycho-sociaux, qui y sont associés. ». Alors que la presse nationale s'interroge toujours sur les effets concrets de la loi, et notamment sur la recrudescence des appels via de l'IA, le secteur s'enfonce, peu à peu dans le marasme. Snobés puis oubliés par les députés, les salarié-es s'interrogent tant sur leur quotidien que sur leur avenir. Dans ce contexte, le syndicat **SUD-Solidaires** a préféré dresser lui-même cette évaluation de la santé au travail. Les résultats font un constat sans appel : les conditions de travail restent marquées par une forte pression et une reconnaissance insuffisante. Derrière les discours sur le droit à la tranquillité des consommateurs face aux appels commerciaux reçus, l'Assemblée Nationale oublie l'existence de salarié-es qui souffrent.

#### Une reconnaissance en crise.

Près de 58% des salarié-es estiment ne pas être reconnu-es à la hauteur de leur travail, 84 % jugent leur salaire ou leur classification insatisfaisants au regard des tâches effectuées. De plus, les perspectives d'évolution sont perçues comme bloquées. Tout cela amène, près de 42 % des sondé-es à espérer changer d'entreprise dans les trois ans. Ces chiffres sont sans surprise et correspondent largement à la réalité du terrain, alors même que le secteur est plutôt implanté dans des zones déjà fortement touchées par le chômage.

#### Une intensification du travail.

Pour 56,65 % des répondant-es le rythme de travail est trop élevé. 59,73 % ressentent une fatigue importante ou des troubles du sommeil. Les objectifs de performance, la gestion des appels conflictuels ou la pression sur les primes constituent les premières sources de stress. Plus d'un tiers déclare avoir déjà été en arrêt-maladie en raison de leur travail. Alors que l'Etat s'interroge sur le déficit des comptes publics, ne serait-il pas important de s'attarder sur les entreprises qui méprisent l'humain ?

#### Un impact sur la vie personnelle.

Les conséquences sont nombreuses : troubles psychologiques, problèmes musculo-squelettiques, difficultés dans la vie privée. Malgré cela, 76,79 % des salarié-es indiquent n'avoir accès à aucun dispositif de soutien (psychologique, gestion du stress, etc.). Soutien qui pourrait d'ailleurs être pris en charge par la Branche et serait donc gratuit... Et oui même gratuitement la très grande majorité des entreprises ne s'intéressent pas à l'avenir d'un secteur jeune, féminisé et où l'emploi précaire est très présent...

#### Et pourtant...

Les salarié-es ne rejettent pas totalement leur travail. Ils/elles pourraient même s'y inscrire dans la durée avec un minimum de réelle bonne volonté patronale... En effet, 54 % des répondants considèrent que leurs tâches sont intéressantes et permettent de développer des compétences. Tout en ayant, pour 60% d'entre eux, un sentiment d'utilité pour les autres ou de produire un travail de qualité. La mise en place du

télétravail a par exemple permis à un nombre conséquent de salarié-es de « prolonger l'aventure » dans le secteur... Ces résultats démontrent que, malgré les critiques, il n'y a pas de rupture totale si on modifie l'orientation de la politique sociale des entreprises.

#### Et maintenant ?

Comme concernant la loi contre le « démarchage téléphonique », exigeons que l'Etat agisse, mais dans le bon sens : contre les plans de licenciements et les sociétés qui ont un taux d'arrêts maladie trop important. L'Etat actionnaire doit agir contre l'intensification des cadences et pour améliorer les conditions de travail. De Orange à EDF ou ENGIE... Il peut à lui seul, décider de l'avenir du secteur !

Fort des 3 000 réponses à son enquête, **SUD-Solidaires** va donc continuer à porter la voix des salarié-es car à la fin ce qui comptera, c'est bien ce que nous ferons de ces résultats. Alors pour passer des constats aux avancées réelles dans notre quotidien, nous allons donc nous adresser au syndicat patronal (SP2C) des centres d'appels, mais aussi aux députés et principaux donneurs d'ordres du secteur, ainsi qu'à l'ensemble des entreprises que nous avons sollicitées pendant l'enquête... Nous allons proposer aux autres syndicats (CGT, CFDT, FO...) une rencontre autour des résultats, ce afin de leur proposer un travail commun et fonder ensemble un observatoire des métiers qui pourrait aider à améliorer la situation. Nous développerons aussi les axes suivants au niveau de la Branche et les entreprises :

- La négociation d'un nouvel accord sur les conditions de travail, avec notamment un temps de pause payé mieux défini, harmonisé, et conséquent pour l'ensemble des métiers.
- La réouverture d'une négociation sur le télétravail, ainsi que sur l'organisation du travail.
- Dans le cadre de la négociation actuelle sur la classification, permettre à l'ensemble des métiers/tâches d'être reconnus. Par exemple, être agent de maîtrise est un minimum quand on encadre une équipe...
- Mise en place d'une série de mesures "pansements" pour compléter les accords cités précédemment, tels qu'une aide pour combattre la prise de poids, le stress, l'échec scolaire des enfants (horaires en décalage)...
- Mise en place de formations obligatoires pour le management contre les différents types de harcèlements et risques psychosociaux... etc... etc...

Enfin, nous concluons par la même phrase que lors du colloque sur la santé réunissant fin janvier près de 200 salarié-es des centres d'appels :

« Quand un secteur en CDI fonctionne comme un secteur d'emplois jetables, ce n'est pas un problème de salarié-es, c'est un problème d'organisation du travail. Ensemble, nous devons agir ! »



06 61 70 49 49

@syndicatsudcallcenter

@sudcallcenter



Sans publier tous les commentaires de l'enquête, nous avons retenu les thèmes les plus récurrents, positifs comme négatifs. Le choix a été fait d'éviter le sensationnel, en reflétant des avis issus d'entreprises de toutes tailles.

- Salaires : « Travail alimentaire dans lequel les salariés paient très cher leur salaire », « j'adore mon travail... Ce qui pose souci, c'est le salaire et la reconnaissance », « le salaire est ridicule, mais nous avons des fruits le mardi, histoire de ne pas mourir de faim... » ,
- Télétravail : « Je ne veux pas perdre le télétravail sinon je pars », « Si on n'atteint pas l'objectif, on nous enlève le télétravail », « Télétravail à la tête du client »...
- Horaires : « L'infantilisation est terrible, les horaires et les heures sup continues nous épuisent », « les objectifs (DMT) sont pesants, les horaires à + de 40h par semaines depuis 6 mois

- sont crevants », « Trop de changements dans les horaires et pause déj, help me, je prends du poids ! », « Pourquoi mon avis n'est pas pris en compte pour les plannings et le choix de l'opération »,
- Besoin physiologique : « Je trouve ça aberrant qu'on n'ait pas le droit d'aller aux toilettes sinon on doit fournir un certificat médical pour ça ». « Si j'ai plus de pause, la pause pipi doit être pointée en non rémunérée.
- Salle de pause : « Salle de pause surchargée et bruyante », « 5 places pour 50... Ici c'est squid game », « manque de salle de pause pour se ressourcer ».
- Parking : « Organisation du covoiturage refusé, résultat, je suis en arrêt car pas les moyens de payer le parking et l'essence », « le parking manque de places je met parfois 15 min pour me garer » ,
- Avis général : « Manque de reconnaissance et d'encouragement », « cdd de 6 mois : jamais je n'accepterai un cdi ni même un renouvellement d'un jour. Le job en lui-même est intéressant, mais la gestion des équipes est à revoir », « Le favoritisme est toujours de mise, nous n'avons aucune considération », « Cela pourrait être un bon travail, mais les managers ne savent pas gérer leurs équipes. Ils essaient de nous protéger du stress, mais eux-mêmes n'en peuvent plus », « À fuir !!! », « Aidez-nous », « Il y a un fauteuil massant et l'organisation suffisamment stressante pour en avoir besoin, mais pas de temps de pause payé pour l'utiliser, c'était presque parfait ».
- Propreté / Bruit / température/ siège / lumière : « La lumière est trop agressive, le plateau trop bruyant, les maux de nuque sont fréquents », « La climatisation et le chauffage ne sont pas

- adaptés en fonction du temps, donc souvent malade », « J'aimerais avoir un siège adapté sans pour autant être obligé d'avoir un dossier AMDPH », « La moquette pas top top, et pas de fenêtre, manque d'aération », « Entre les fourmis, les puces, les araignées, voire parfois des cafards c'est un zoo ici ! », « Je ne ressens aucun stress. Le rapport avec mes collègues et ma hiérarchie est bon comme l'ambiance générale. Je regrette en revanche le bruit, le manque de salle de pause pour se ressourcer et un bon siège ».
- Avis de l'encadrement : « Mon poste actuel me convient parfaitement, mais je remarque bien la fatigue, la lassitude des agents », « On est vu par les conseillers comme les flics de la direction, mais nous n'y pouvons rien. On est aussi sous-payé et maltraité », « Formatrice depuis 10 ans, je touche le même salaire quasiment que des conseillers qui arrivent. Aucune reconnaissance de mon travail », « Nous n'avons pas le temps de faire nos tâches », « On nous impose des objectifs incohérents, menaces et reproches déguisés lors des réunions. Ne tient pas compte / minimise les alertes concernant les agents (mal être, travail sous pression », « les superviseurs ont besoin de plus d'accompagnement, ils sont lâché dans le grand bain et adienne que pourra de plus ils sont moins payés que les agents, ce qui me conforte dans l'idée de ne pas être titularisé », « Je m'épanouis dans mon travail et j'aime accompagner mes agents bien que la charge de travail soit importante par moment ».



Quel que soit le sondage, il peut toujours être contesté — c'est même presque obligatoire :). L'enquête a été remplie par un peu plus de 3 000 personnes de 150 centres différents sur les 36000 salarié-es du secteur. Nous avons fait le choix de privilégier la diversité (des entreprises) plutôt que la quantité, ce afin d'obtenir un aperçu plus réel de l'état du secteur. Ce panel représente donc une base solide pour en tirer quelques conclusions et des tendances.

Nous remercions l'ensemble des personnes qui ont pris quelques minutes pour répondre. Votre accueil a souvent été positif avec beaucoup de discussions parfois émouvantes. Nous avons eu aussi beaucoup de remerciements et même des félicitations — y compris de directions de site — qui reconnaissent l'utilité, la qualité voire la nécessité d'un tel travail.

Parfois, nous avons eu des refus et des critiques. C'est logique dans cet exercice, entre celles et

ceux persuadé-es que : « tout va très bien et que nous allons desservir le secteur » et celles et ceux convaincu-es que : « tout va très mal et que cela ne sert à rien ». Sans oublier certains syndicats, parfois plus occupés à nous combattre qu'à écouter les salarié-es. Mais au fond, l'essentiel est ailleurs, ces réponses existent. Elles sont là, elles appartiennent à tout le monde... Et aujourd'hui, le vrai enjeu, c'est de s'en servir pour avancer !

**Un avis clair mais pas de rupture !**

Malgré une politique sociale qui porte mal son nom, les réponses montrent une réalité claire : beaucoup de salarié-es tiennent à leur métier et ne le considèrent pas comme un simple emploi de passage. Une majorité affirme même accomplir un travail utile, de qualité et intéressant. Ce constat en dit long. Pour notre syndicat, c'est la preuve que nos métiers peuvent plaire, à condition que les besoins des salarié-es soient enfin réellement pris en compte.

En fonction de l'ancienneté, du domaine du donneur d'ordre, de la gestion des horaires, du télétravail, du niveau d'encadrement, les réponses sont différentes et les problèmes liés à la santé aussi. Nous avons aussi fait l'enquête auprès de salarié-es qui travaillaient chez un donneur d'ordre, puis nous avons comparé avec les réponses de ceux de la sous-traitance. Et devinez quoi ? Là encore, la perception était totalement

différente, même si évidemment ce n'était pas non plus le « rêve »...

Evidemment, nous ne disons pas que tout le monde souhaite rester 20 ans ou devenir « encadrant ». Mais avec un réel effort des patrons en matière de rémunération et de conditions de travail, on pourrait sans doute largement faire diminuer le turn-over et surtout le mal-être. Il y a donc un choix à faire, entre leurs profits et notre santé, pour que l'on devienne un métier considéré ! Pour nous, c'est simple et possible, ce d'autant plus que l'argent est là ! Par exemple, les leaders mondiaux des centres d'appels Teleperformance et Concentrix assurent plus de dividendes à leurs actionnaires qu'une entreprise comme Orange... Est-ce logique ? Si on transformait le total des dividendes en augmentation de la rémunération pour les salarié-es cela représenterait entre 500 et 600 € par an, soit l'équivalent de plusieurs mois de salaires pour une grande partie de leurs salarié-es à travers le monde !

Alors, oui, c'est possible, l'enquête doit nous servir de base concrète pour faire avancer nos droits. Mais ne nous racontons pas d'histoires, nos patrons ne vont rien découvrir dans ces résultats. Ils connaissent déjà parfaitement la réalité de nos conditions de travail et la situation sociale du secteur.



Depuis la naissance de notre secteur, un seul accord de la Convention Collective traite des conditions de travail et il date de... 2002. Depuis, silence radio, pire le patronat refuse de négocier malgré l'explosion de l'absentéisme et du turn-over. Et quand ce n'est pas lui, ce sont les autres syndicats qui refusent de négocier, comme par exemple sur le télétravail ou le temps de pause.

S'il y a des négociations sur la « Qualité de vie et conditions de travail », les fameux accords « QVCT » sont trop souvent des cache-misères : baby-foot, corbeilles de fruits, petits-déjeuners "conviviaux". Pendant ce temps, on dégrade les horaires, on intensifie les cadences, on renforce la surveillance... En clair, on nous parle de gestion du « stress », mais jamais des causes que sont : l'organisation du travail, les objectifs...

#### **Inversons les débats !**

Pour le patronat, c'est le salarié-e le fautif-ve, incapable de résister en raison de ses fragilités préexistantes. L'entreprise peut l'aider avec quelques modules de formation sur la gestion de « son » stress par exemple, mais jamais elle remettra en cause son organisation du travail qui, pourtant, est la source des souffrances ! Attention, il ne s'agit pas d'être contre x ou y « pansements ». Mais pour nous, si on ne traite pas le cœur de leur système, rien ne changera. Un baby-foot ne remplacera jamais de vraies pauses choisies et régulières. Une corbeille de fruits ne compensera pas des horaires repas décalés et un stress (parfois) permanent, incitant au grignotage ou au tabagisme.

À la fin, pour répondre à leur politique anti sociale, il y aura la sécu, la mutuelle santé ou la prévoyance, voire France Travail... Loin de prendre ses responsabilités, le patronat continue de se plaindre et recrute encore et encore, tant que sa matière première, nous les salarié-es, répondront par obligation de survie à ses annonces « d'offres d'emploi ». Et cela devrait nous interroger sur le coût que représente cette politique ? A croire qu'ils ont intégré l'usure des salarié-es dans leur modèle économique. Pour le savoir, nous avons repris l'expertise d'un des gros cabinets français d'expertise effectué pour une entreprise de centre d'appels de 2200 salarié-es, dont l'absentéisme était de 16,3% (contre moins de 5% en France) et le turn-over CDI de 37% (contre 24% sur le secteur et 14,96% en France dans l'ensemble des entreprises)

**Autant d'années sans avoir essayé de changer les choses, relève d'un sacré cynisme !**

#### **Autant d'années sans avoir essayé de changer les choses, relève d'un sacré cynisme !**

Pour déterminer le coût de l'absentéisme, le cabinet a cumulé les coûts directs (maintien de salaire/IJSS, manque à gagner en production) ainsi que les coûts indirects (de gestion (traitement de l'absence et du remplacement), coûts du remplacement via du sur-staffing obligatoire (salaire, formation, intégration du remplacement...), coûts couverture des risques (prévoyance, santé), coûts de perte de productivité (malus, désorganisation et baisse de qualité), coûts sociaux (détérioration du climat social, baisse de motivation, turn-over), coûts d'image (insatisfaction client, image de l'entreprise dans le bassin d'emploi...). Pour simplifier tout cela, les experts partent du principe qu'un point d'absentéisme vaut un point de masse salariale soit 7,5 millions au total dans notre cas (calcul réalisé sans les absences maternité et paternité), soit l'équivalent de 330 salarié-es à temps plein (ETP) !

A noter que 97% des arrêts maladie concernent les employé-es alors qu'ils représentent 90% de l'effectif et que si l'absentéisme augmente proportionnellement avec l'âge des salarié-es. A contrario le turn-over diminue proportionnellement avec l'âge et touche particulièrement les moins de 25 ans (dans l'enquête du cabinet).

Pour le turnover, on ajoute le coût du recrutement (pub, prime parrainage, salaire cellule dédiée (Entretien, rédaction du contrat, modification informatique...), coût de l'intégration (formation, matériel, locaux...), perte de productivité (moindre efficacité/qualité, perte d'engagement avant le départ...), effets collatéraux pour les collègues (démotivation, désorganisation...), coûts de départs (litiges, indemnités...). Là, les experts partent sur un coût moyen de 6 et 9 mois de salaire par départ... Pour notre secteur moins « exigeant » en adaptation métier (d'après nos patrons, la formation initiale est en moyenne de 89 heures en 2024), le coût a été fixé à 25% du salaire annuel par les experts dont le salaire moyen était de 22600 €

à l'époque. Mais, même avec cette adaptation, cela représente quand même 5 650 euros par salarié-e soit 3,7 millions d'euros soit 163 ETP ! Soit 7% du chiffre d'affaires pour notre exemple !)

Si on additionne l'ensemble, cela représente 20,5% du chiffre d'affaires et 11,2 millions d'euros ou 493 ETP !

Cette politique est absurde, même si certains nous dirons que la base de calcul de ce cabinet d'expertises est sur-évaluée et qu'en vérité l'embauche rapporte des aides publiques pour la formation ou l'embauche. Nous pouvons aussi partir du principe qu'une partie du calcul se fait sur les mêmes personnes cumulant absences, puis départ... Admettons, mais, même si on met une « correction » de 50%, cela représente une somme colossale qui pourrait servir à améliorer la situation. La mise en place d'un système plus vertueux et respectueux pour la santé des salarié-es ne passe pas par la culpabilisation des uns ou des autres, mais par une autre politique sociale. Pour certaines entreprises la stratégie de liquidation des salarié-es par le mal-être est en soit une méthode de management permettant d'éviter les plans sociaux en cas de pertes de contrat ou de diminution des flux. Mais pas que... Cette politique de la lassitude est aussi un moyen d'éviter de puissantes réactions collectives qui pourraient entraîner des luttes victorieuses et changer le système du tout au tout....

Et si le patronat faisait le pari d'utiliser cet argent pour créer un avenir à la profession ? Et si la productivité générée par l'IA servait à améliorer nos conditions de vie au travail ?

**POUR RETROUVER  
L'ENSEMBLE  
DES RÉSULTATS :**

**WWW.SUDP2ST.ORG**

**SUR L'APPLICATION  
SMARTPHONE SUD P2ST**

# NOS REVENDICATIONS

POUR UNE **VIE PRO + JUSTE + HUMAINE!**

**Sud**  
Solidaires

**5 JOURS D'ABSENCE**  
ENFANT MALADE



**PAYÉS DÈS LE 1<sup>ER</sup> ARRÊT!**

**0 JOUR DE CARENCE**  
EN CAS D'ARRÊT MALADIE



**SUPPRIMÉ!**

**5 MN DE PAUSE PAYÉES**  
PAR HEURE TRAVILLÉE



**INCLUSES DANS LA SÉQUENCE DE TRAVAIL!**

**8H MAX PAR JOUR**  
OU **9H** SI SEMAINE DE **4 JOURS**



**MAX!**  
**MAX!**

**RECONNAISSANCE**  
DE LA **POLYVALENCE**  
ET DE LA **MAÎTRISE**  
(LANGUE, TECHNIQUE...)  
DANS LA **CLASSIFICATION**



**PAS D'ENCADRANT**  
EN-DESSOUS DU  
**COEFFICIENT 200**  
(AGENT DE MAÎTRISE)



**NON!**  
**ÉQUITÉ!**

**13<sup>ÈME</sup> MOIS**  
POUR TOUTES ET TOUS!



**AUGMENTER LES SALAIRES**  
**+100€/MOIS**



**RECONNAISSANCE**  
DE L'**ANCIENNETÉ**  
**+1 PRIME MENSUELLE**  
À PARTIR DE **4 ANS!**

**TICKETS RESTAURANT**  
**À 9€**



**Nos vies, pas leurs profits**

**UN PEU, BEAUCOUP, À LA FOLIE?**

**ALORS REJOINS **Sud-Solidaires!****



SCANNEZ-MOI

Disponible sur  
 Google play

Disponible sur  
 App Store



25 RUE DES ENVIÈRES  
75020 PARIS



06 61 70 49 49



SUDP2ST@SUDP2ST.ORG



Après 6 mois d'enquête à travers la France, voici les résultats de l'enquête Santé au travail avec quelques commentaires, mais pas trop, vu que les résultats sont assez significatifs. Si vous voulez obtenir les réponses de plusieurs entreprises, groupes ou sites du secteur, pour les moins de 6 mois, les Cadres/Agents de maîtrise ou les personnes en télétravail... C'est en libre accès sur notre site internet. Cela permettra à toutes et tous de faire des comparaisons :)

CDI	86,26%	Formation	0,75%
CDD	11,46%	Intérim	1,53%
Télétravail par semaine	Non		73,96%
	Oui -2 jours		10,92%
	Oui +2 jours		15,12%

Reconnaissance 1 : « Non pas du tout », 2 : « Bof, pas trop », 3 : « Plutôt d'accord » et enfin 4 : « Tout à fait d'accord »	1	2	3	4
J'estime recevoir tout le respect / reconnaissance que je devrais avoir de l'entreprise ou de ma hiérarchie	24,75%	35,83%	26,85%	12,58%
Lors des réunions avec ma hiérarchie, j'ai l'occasion d'apporter mon point de vue et d'être écouté-e	18,68%	30,49%	33,08%	17,75%
Au vu de mon investissement, mes perspectives de promotion ou de formation pour évoluer sont satisfaisantes	42,82%	30,33%	19,94%	6,91%
Mon salaire ou ma classification, sont satisfaisants par rapport aux tâches que j'effectue	58,11%	27,66%	10,51%	3,72%
Les choix de l'entreprise sont expliqués, justes et sans favoritisme (promotion, primes...)	39,10%	33,08%	20,06%	7,76%

Dans l'ensemble, les résultats pointent LE problème de fond : un manque de reconnaissance solidement ancré. Beaucoup de salarié-es ont le sentiment que leur travail et leur engagement ne comptent pas à leur juste valeur. Il y a évidemment les salaires jugés insuffisants, mais aussi la classification peu valorisante, des perspectives d'évolution limitées ou les décisions opaques... Si une majorité peut s'exprimer en réunion, il y a un sentiment de ne pas être forcément écouté-e. Un décalage révélateur, car si une partie du management affiche proximité et dialogue, le climat perçu comme « normal », voire « bon », ne suffit pas à créer un véritable sentiment de considération. Parler ne veut pas dire être entendu — et encore moins être reconnu.

Sens du travail 1 : « Non pas du tout », 2 : « Bof, pas trop », 3 : « Plutôt d'accord » et enfin 4 : « Tout à fait d'accord »	1	2	3	4
J'estime avoir assez d'autonomie pour effectuer mon travail (script, chronomètre...)	12,09%	23,49%	39,18%	25,23%
Les tâches que j'effectue sont intéressantes, je peux y développer des compétences	15,69%	29,92%	40,07%	14,31%
J'ai le sentiment de faire quelque chose d'utile pour les autres et / ou de qualité	14,44%	25,31%	42,01%	18,24%
Les tâches que je dois effectuer ne heurtent ni ma morale, ni mon éthique	17,59%	24,63%	35,18%	22,60%

Près de 64 % des répondant-es estiment disposer d'une autonomie suffisante pour effectuer leur travail et 54 % considèrent que leurs tâches sont intéressantes ou permettent de développer des compétences. De plus, 60 % des salarié-es déclarent avoir le sentiment de faire quelque chose d'utile ou de produire un travail de qualité. Ces résultats montrent que, malgré les critiques souvent adressées au secteur, une majorité de salarié-es trouve encore du sens dans son travail et dans les missions qu'elle accomplit. Pour autant, cela reste souvent mesuré, il apparaît donc essentiel de renforcer cette dimension si l'on veut permettre aux salarié-es de continuer à exercer leur métier avec fierté et engagement dans la durée.

Dans 3 ans : (Attention, il y avait plusieurs choix possible)					
Je serai toujours au même poste	11,32%	J'espère avoir changé d'entreprise	42,50%	J'espère avoir changé de client	5,82%
J'espère avoir quitté les centres d'appels	31,26%	J'espère avoir une évolution pro.	21,84%	je ne sais pas...	21,80%
L'Intelligence Artificielle ou les délocalisations auront supprimé mon emploi	11,85%				

Près de 42,50 % des salarié-es envisagent leur avenir ailleurs ! A contrario à peine 11,32 % se projettent au même poste et dans la même entreprise et seuls 21,84 % espèrent une promotion. Le signal est clair et ce n'est pas un hasard ! Conditions de travail, délocalisations, irruption de l'IA, rémunération qui stagne... Difficile, dans ces conditions, de se projeter sereinement. L'avenir apparaît flou, et même bouché. Résultat : une large partie des salarié-es cherche une porte de sortie, une perspective plus stable, plus reconnue, mieux rémunérée. Derrière ces chiffres, une question centrale s'impose : que propose réellement le secteur comme avenir aux salarié-es ?

# 3 ÈME ENQUÊTE SANTÉ AU TRAVAIL DANS LA RELATION CLIENT !

Contraintes professionnelles et cadences 1 : « Non pas du tout », 2 : « Bof, pas trop », 3 : « Plutôt d'accord » et enfin 4 : « Tout à fait d'accord »				1	2	3	4
Parfois, faute de formation ou d'information, je ne peux pas effectuer mon travail				23,09%	25,56%	33,60%	17,75%
L'encadrement (formation, manager...), me semble insuffisant pour accomplir mon travail				23,86%	28,55%	31,58%	16,01%
Je dispose d'assez de temps pour accomplir mon travail avec un maximum de qualité				25,80%	33,12%	29,44%	11,65%
Le rythme de travail que l'on exige de moi, ne me semble :		Pas assez élevé	1,21%	Trop élevé	56,65%	Normal	42,14%
Je dois connaître et effectuer un travail pour plusieurs clients (donneurs d'ordres)				Oui	31,14%	Non	68,86%

Manque de formation, encadrement insuffisant, rythme trop soutenu... Pour beaucoup, les conditions ne sont pas réunies pour pouvoir faire leur travail sereinement. On pourrait résumer la situation à « On demande toujours plus, sans donner les moyens de bien faire ». Ce déséquilibre n'est pas anodin. Il fragilise à la fois les salarié-es qui peuvent s'interroger si ce sont eux le problème ou si c'est le système. Là aussi, il semble important de repenser l'organisation du travail, de redonner du temps, des moyens et du soutien aux équipes. Car sans cela, ni la qualité du service ni les salarié-es ne peuvent tenir dans la durée.

Temps et organisation du travail 1 : « Non pas du tout », 2 : « Bof, pas trop », 3 : « Plutôt d'accord » et enfin 4 : « Tout à fait d'accord »				1	2	3	4
Ma durée journalière de travail est toujours adaptée, je n'en n'éprouve pas de fatigue particulière				31,10%	36,11%	24,26%	8,53%
Mes horaires varient d'un jour ou d'une semaine à l'autre (alternance matin / soir ou journée de 5H puis 8H ou 9H...)				Oui	60,57%	Non	39,43%
Je peux modifier mon planning pour concilier vie pro et vie privée (RDV médicaux, scolaires...)?				Oui	53,17%	Non	46,83%
Chaque mois, j'ai au moins deux fois deux jours de repos consécutifs				Oui	80,95%	Non	19,05%
Je dispose de mon planning définitif au moins 15 jours à l'avance				Oui	75,62%	Non	24,38%
Pour une journée de 7 heures de travail, j'ai le droit à un temps de pause payé de :			0	20	25	30	+30
			4,21%	25,52%	3,36%	51,19%	15,73%
Je prends mes pauses en fonction de (Attention : plusieurs réponses possibles)		Mon chef	23,01%	Mon planning	47,96%	Librement	47,15%
Je peux prendre du temps de pause supplémentaire voire légèrement le dépasser		Oui, si physiologique (sans abus)		Oui, mais non payée		Non	
		37,81%		10,51%		51,68%	
Mon responsable m'a fait du chantage sur l'arrêt de mon télétravail en raison de ma productivité / mon niveau de qualité / mes absences / ma participation à une grève...				Oui	21,96%	Non	78,04%

C'est un des points les plus sensibles de notre enquête qui démontre que les patrons pourraient grandement améliorer la situation en étant plus humains, en instaurant les horaires choisis et en refusant les semaines surchargées dues notamment à la modulation / annualisation. Ce débat d'un autre temps tend à faire croire que sans cela aucun centre n'est rentable... Alors même qu'une partie du secteur démontre tous les jours le contraire et que les arrêts maladie viennent largement déconstruire ce discours ! D'ailleurs une majorité de salarié-es ressentent une fatigue liée à la durée de travail qui ne serait pas adaptée ce qui amène de la fatigue (67 % des répondant-es). Cette fatigue peut être accentuée par l'organisation des horaires, ainsi 60,57 % des salarié-es indiquent que leurs horaires varient d'un jour ou d'une semaine à l'autre, avec des alternances entre matin, soir ou des journées de durées différentes. Cette variabilité complique souvent l'organisation de sa vie personnelle et la récupération ce qui explique les difficultés concernant la conciliation entre vie professionnelle et vie privée, même si un peu plus de la moitié des répondant-es (53,17 %) déclarent pouvoir modifier leur planning. Mais cette possibilité reste donc limitée pour une part importante des salarié-es.

Certains droits semblent toutefois mieux respectés : 80,95 % indiquent avoir au moins deux jours de repos consécutifs / mois et 75,62 % disposent de leur planning définitif au moins 15 jours à l'avance, ce qui constitue des éléments positifs de stabilité dans l'organisation du travail. Sur la question des pauses, les résultats montrent une organisation partagée entre autonomie et contraintes : près de 48 % prennent leurs pauses selon leur planning ce qui est très problématique, car cela ne répond en aucun cas aux besoins des salarié-es ne serait-ce que pour combattre le stress des appels conflictuels par exemple. A l'inverse, 47 % peuvent les prendre librement, ce qui démontre que c'est donc possible !. 51,68 % déclarent ne pas pouvoir prendre de pause supplémentaire, même lorsque cela serait nécessaire ! (Presque) 67% disposent d'au moins 30 mn payées pour 7H travaillées, mais au vu des attaques patronales sur cette question ces pourcentages devraient baisser. Nous pouvons aussi nous interroger sur les différences (parfois au sein du même site) concernant les temps de pause. Enfin, concernant le télétravail, 21,96 % des répondant-es indiquent avoir déjà subi une forme de pression ou de chantage lié à l'arrêt du télétravail. Ce sujet peut parfois être utilisé comme un levier managérial alors que cela déclenche une source de stress et d'insécurité pour les salarié-es.

Ambiance de travail et pénibilité 1 : « Non pas du tout », 2 : « Bof, pas trop », 3 : « Plutôt d'accord » et enfin 4 : « Tout à fait d'accord »				1	2	3	4
Mon chef, est suffisamment formé en droit, management, métier...				17,95%	27,25%	33,48%	21,31%
Parfois, je me sens infantilisé (challenges, management...)				20,70%	19,29%	27,38%	32,63%
L'ambiance avec ma hiérarchie, est :		Très compliquée	23,09%	Normale	61,02%	Super !	15,89%
L'ambiance dans l'entreprise est :		Très compliquée	31,34%	Normale	58,15%	Super !	10,51%

Si près d'un-e salarié-e sur deux doute de la formation de son manager, il/elle estime au moins que l'ambiance est plutôt bonne avec lui. C'est moins vrai au niveau de l'entreprise. Une majorité (plus de 60%) déclare se sentir infantilisée dans son travail. Ce qui découle sans doute des méthodes mises en place par les entreprises (entre les challenges, la gestion des besoins physiologiques...).

# 3 ÈME ENQUÊTE SANTÉ AU TRAVAIL DANS LA RELATION CLIENT !

**Je ressens du stress ou de la pression à cause de :** (Attention, il y avait plusieurs choix possible)

Mes écoutes et de la surveillance informatique (teams, IA, bandeau...)	41,89%	Mes horaires de travail (pauses, planification future...)	37,61%	Mes objectifs à respecter (qualité, DMT, DMC...) et les appels conflictuels	64,01%
Réussir l'équilibre entre ma vie pro et privée	36,76%	La nécessité d'obtenir mes primes pour vivre	46,18%	La précarité de mon contrat de travail	18,80%
Ne plus avoir de télétravail	24,46%	Mes relations avec ma hiérarchie	22,70%	Mes relations avec mes collègues	8,21%
				Rien	8,21%

Les résultats montrent que le stress dans les centres d'appels est structurel et multifactoriel. Il provient d'abord de la pression mise sur les objectifs de quantité et de qualité, ainsi que des appels conflictuels (64 %). La performance doit toujours être au rendez-vous et la mise en place d'un contrôle via l'IA ne devrait pas arranger les choses (41,89 %). S'y ajoute une pression économique forte avec des primes indispensables pour vivre et s'éloigner un peu du SMIC. Les primes étant souvent d'ailleurs liées à la fois à la productivité et à la qualité. Tout cela génère, du premier jour au dernier jour, une pression sans droit à l'erreur. Car, bien souvent, il n'y a pas de joker. L'organisation des horaires dépendant de l'équilibre Vie pro Vie privée provoque aussi beaucoup de stress. La hiérarchie, la précarité et la perte du télétravail renforcent ce climat, tandis que la solidarité entre collègues reste un point d'appui.

**Mon travail, m'a amené-e à :** (Attention, il y avait plusieurs choix possible)

Me mettre en arrêt maladie	32,71%	Consommer des médicaments	16,82%
Devenir agressif-ve ou être irritable	40,64%	Développer certaines pathologies psychologiques (hypertension, anxiété ou dépression...)	30,73%
Avoir des problèmes de peau	11,81%	Avoir des difficultés dans ma vie privée	26,53%
Avoir des troubles de l'appétit, grignotage, prise de poids...	30,29%	Développer certaines pathologies physiques (lombalgies, cervicalgies...)	25,60%
Etre démotivé-e, vouloir changer d'entreprise	57,54%	Ressentir de la fatigue ou des troubles du sommeil	59,73%
A augmenter le tabagisme, consommation de café, boisson énergisante...	28,59%	Commettre des erreurs ou avoir des problèmes de concentration	39,67%
Rien	11,28%		

Peu de salarié-es (11,28%) estime qu'il n'y a aucun effet sur la santé... Près de 60 % souffrent de fatigue ou de troubles du sommeil, et plus d'un-e sur deux se dit démotivé-e au point d'envisager de partir, ce qui se fait à la moindre occasion. La pression mentale est forte : irritabilité (40 %), troubles psychologiques (30 %), difficultés de concentration (près de 40 %). Cette dégradation se traduit aussi dans les corps et dans les comportements : troubles alimentaires, recours accru aux stimulants ou aux médicaments, pathologies physiques et impacts sur la vie privée. Un tiers des salarié-es ont déjà dû s'arrêter pour cause de maladie.

**Quelle est votre appréciation sur le matériel et de l'environnement de votre site ?**

1 : « Non pas du tout », 2 : « Bof, pas trop », 3 : « Plutôt d'accord » et enfin 4 : « Tout à fait d'accord »

	1	2	3	4
Je dispose d'un environnement de travail sûr et ergonomique (chaise, repose pied, bureau, repose poignet...)?	29,11%	31,10%	25,23%	14,56%
Mon environnement de travail est toujours propre, sans problème pour ma santé : poussière, puces...	29,96%	30,57%	25,35%	14,11%
La température ambiante et la lumière sont correctes (trop chaud / froid, éblouissement / sombre)	30,08%	31,90%	27,25%	10,76%
Mon environnement de travail est bruyant	11,20%	19,05%	33,93%	35,83%
La salle de repos est séparée de la salle de restauration	Oui	54,43%	Non	45,57%
La salle de repos, ou le réfectoire, sont-ils assez grands pour tout le monde	Oui	42,09%	Non	57,91%

Les résultats concernant le matériel et l'environnement de travail mettent en évidence des conditions souvent jugées insuffisantes, voire inquiétantes notamment sur l'ergonomie puisque plus de 60 % des répondant-es estiment ne pas disposer d'un environnement de travail réellement adapté (siège, bureau, équipements). Ce manque peut contribuer directement aux troubles physiques observés par ailleurs. La propreté et les conditions sanitaires ne sont pas non plus pleinement satisfaisantes. Les conditions ambiantes (température, luminosité) suivent la même tendance : plus de 60 % des répondant-es considèrent qu'elles ne sont pas correctes, révélant un inconfort quotidien. Mais c'est surtout la question du bruit qui ressort fortement avec près de 70 % des salarié-es estimant que leur environnement de travail est trop bruyant. Le bruit apparaît ainsi comme un facteur majeur de pénibilité. Et ce ne sont pas les espaces de repos qui compensent ces difficultés, puisque 58% estiment que ces espaces ne sont pas suffisamment grands pour accueillir correctement l'ensemble des salarié-es et surtout, rares sont les sites avec un espace séparé. Là dessus, on peut voir la différence entre les anciens sites et nouveaux, ainsi que ceux situés en offshore bien souvent mieux aménagés.

**Et enfin** (Attention, il y avait plusieurs choix possible)

Je peux accéder à :	Une séance de massage régulière	Une formation pour gérer son stress	Un soutien psychologique	Rien / Vide		
	4,65%	7,89%	10,68%	76,79%		
J'ai des soucis causés par mon travail :	Rien/vide	Voix	Auditifs	Visuels	Squelettiques / osseux	Digestifs
Attention plusieurs réponses possible	31,10%	12,29%	30,93%	38,98%	23,29%	17,67%
Globalement, au travail je suis :	Bien si en télétravail	Bien	J'adore !	Bof, mais je dois manger...	Vivement le départ !	
	13,67%	23,53%	2,43%	33,40%	26,97%	

Tout d'abord, les dispositifs de prévention et de soutien apparaissent très insuffisants, alors même que des mesures et des aides ont été mises en place par la Branche afin de les rendre gratuits. Toutefois, un atelier de gestion du stress permet au mieux de moins mal le vivre, mais n'en annule pas la cause... Les impacts sur la santé sont bien réels avec des problèmes visuels (38,98 %) et auditifs (30,93 %), directement liés aux conditions de travail (écrans, casques, bruit). A cela s'ajoutent des douleurs musculo-squelettiques (23,29 %), des troubles digestifs (17,67 %) et des problèmes de voix (12,29 %). Ces chiffres traduisent une usure physique et nerveuse importante. Enfin, le ressenti global au travail confirme ces difficultés. Une part importante des salarié-es travail en positions contraintes : 33,4 % disent "faire avec", tandis que 26,97 % expriment clairement l'envie de quitter leur emploi. Seuls 39,63 % déclarent se sentir bien (voir plus) au travail, et encore, parfois sous conditions (télétravail notamment).

Ces résultats mettent en évidence un décalage fort entre les exigences du travail en centre d'appels et les moyens mis en place pour protéger la santé des salarié-es. L'absence massive de dispositifs de soutien, combinée à des troubles physiques fréquents et à un engagement souvent contraint, souligne l'urgence d'agir. Sans amélioration significative des conditions de travail et de la prévention, le secteur continuera de s'appuyer sur des salarié-es usé-es, en attente de départ plutôt qu'inscrits dans la durée.

Evidemment, nous vous tiendrons informé-es de l'évolution de notre campagne, mais pour aider à faire bouger la meilleure solution reste d'y participer et de renforcer le poids d'un syndicalisme 100% au service des salarié-es...

**Celui de SUD-Solidaires !  
Rejoignez-nous !**



**POUR RETROUVER  
L'ENSEMBLE DES RÉSULTATS,  
CEUX DE VOTRE  
ENTREPRISE OU GROUPE,  
DES AGENTS DE MAÎTRISE /  
CADRES...  
C'EST SUR NOTRE  
APPLICATION !**



Disponible sur  
**Google play**

Disponible sur  
**App Store**



**25 RUE DES ENVIERGES  
75020 PARIS**



**06 61 70 49 49**



**SUDP2ST@SUDP2ST.ORG**