



Prévenir : Identifier et Agir pour une meilleure Qualité de Vie au Travail



Les Risques psychosociaux des Téléopérateurs

« SSTI33 à votre écoute ! »



Service de Santé au Travail Inter-Entreprises
262-264 Bld du Président Wilson - CS 51483
33001 BORDEAUX Cedex
Tél. 05 56 44 10 33 - Fax. 05 56 81 95 99
contact@ssti33.fr — Site internet : www.ssti33.org



LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX



D é f i n i t i o n

« Risques pour la santé mentale, physique et sociale, engendrés par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental »

*Président Michel GOLLAC;
Collège d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux au travail ; 2011*

QUE DIT LA LOI ?

L 4121-1

L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs.

L 4121-2

Mise en œuvre de mesures de prévention sur le fondement des 9 PGP (principes généraux de prévention) [...]

L 4121-3

Obligation d'évaluer tous les risques puis mise en place d'actions de prévention [...]

Décret 2001-1016

Impose la transposition, par écrit, de cette évaluation des risques dans un document, le Document Unique [...]

Les équipes pluridisciplinaires du SSTI33 peuvent
vous conseiller et vous accompagner
dans la démarche de **prévention des risques psychosociaux.**
Contactez votre Médecin du travail

Le coût des prestations est inclus dans la cotisation du SSTI33.

Interventions individuelles

- Visites médicales
- Entretien infirmier
- Entretien psychosocial
- Entretien conseil social
- Étude de poste
- Etc ...



EN SAVOIR PLUS

SITES INTERNET

www.inrs.fr
www.carsat-aquitaine.fr
www.aquitaine.aract.fr
www.anact.fr

DOCUMENTS UTILES

Sur le site de l'INRS :

INRS-dw58: « Travail en centres d'appels téléphoniques »
INRS-dmt-tf191: « Conditions de travail et santé– Centres téléphoniques »
INRS-ND 2287-211-08: « Prise en compte des émotions au travail »
CPAM-R470-2012- « Définition des bonnes pratiques de prévention dans les centres d'appels téléphoniques »

...

BENEFICES DE LA DEMARCHE POUR L'ENTREPRISE

- Diminution des arrêts de travail, accidents, maladies professionnelles, et des coûts engendrés
- Amélioration de la **performance**
- Repérage et résolution** de dysfonctionnements entravant la production et le bien être des salariés
- Une implication** des salariés et des encadrants dans l'amélioration des conditions de travail
- Amélioration de la **qualité de vie au travail** avec des relations plus saines et sereines
- Fidélisation des salariés**
- Amélioration de **l'image de l'entreprise**
- Etc ...

ACTIONS DU SSTI33

Au sein du SSTI33, nos équipes pluridisciplinaires développent des actions de prévention dont l'objectif est de vous aider et vous conseiller dans vos démarches.

Interventions collectives

-Modules de Sensibilisation :

- Risques psychosociaux
- Gestion de l'agressivité
- Troubles Musculo-Squelettiques (TMS)
- Travail sur écran

- Animation de **groupe d'expression** sur le travail, régulation d'équipe
- Étude ergonomique** des environnements de travail
- Accompagnement à la mise en place/réactualisation du **Document Unique**
- Accompagnement** à la Qualité de Vie au Travail
- Rédaction de la **Fiche d'Entreprise**
- Etc ...

FACTEURS DE RISQUES

Comprendre et analyser les tensions

- ✓ **Exigences du travail**
Quantité d'appels entrants/sortants, durée de l'appel, multiplicité des tâches, complexité des sujets à traiter, temps de pause imposé, hyper connexion, ...
- ✓ **Exigences émotionnelles:**
Relation avec l'interlocuteur : faire face à l'agressivité , à la souffrance, au mécontentement, masquer ses émotions, ...
- ✓ **Autonomie et marges de manœuvre**
Scripts et/ou procédures rigides , reporting contraignant, répétitivité et/ou monotonie des tâches, évolution professionnelle réduite, un contrôle omniprésent de la productivité, ...
- ✓ **Rapports sociaux au travail**
Manque de soutien (collègues, encadrement), manque de reconnaissance, isolement, absence de collectif, relations difficiles (clients, public), ...
- ✓ **Conflits de valeurs**
Traitement des nombreux appels sur une courte période, durée et/ou nombre d'appels à traiter, vendre un produit qui va à l'encontre de son éthique, ...
- ✓ **Insécurité de l'emploi**
Précarité des contrats et de l'entreprise, externalisation de l'activité, niveau de rémunération bas , manque de visibilité et d'accompagnement des changements, ...
- ✓ **Environnement de travail**
Gêne sonore, intensité lumineuse inadaptée , espace de travail exigu , matériel téléphonique et logiciels inappropriés, ...

CONSEQUENCES POUR LE SALARIE

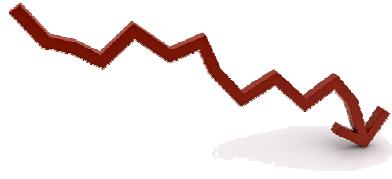
Mentales, physiques et socioprofessionnelles

insomnie
souffrance
mal-être, frustration, troubles
déshumanisation
conflits, désinsertion, isolement
surcharge, addictions, fatigue
anxiété, inaptitude
burn-out



CONSEQUENCES POUR L'ENTREPRISE

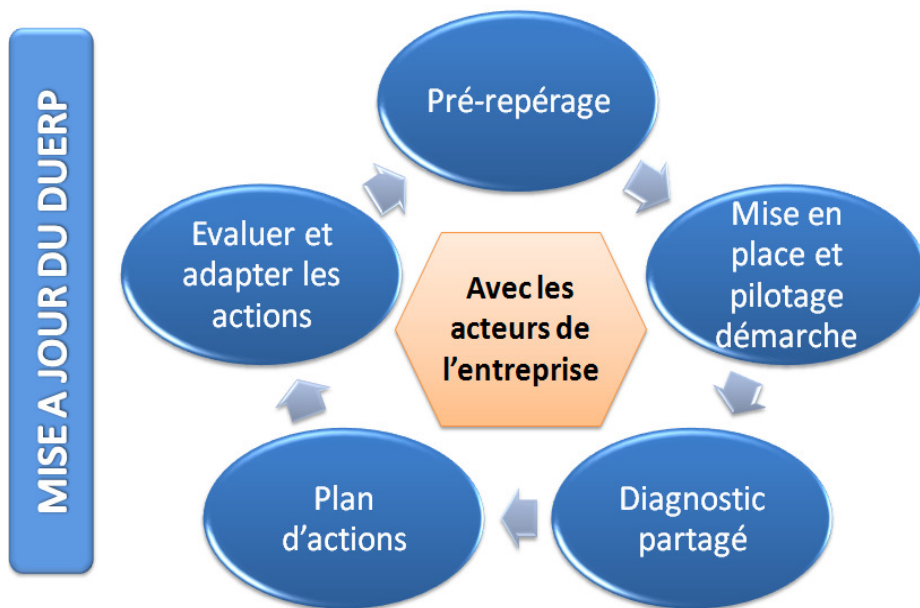
- Dégradation de la relation dans le collectif de travail
- Perte de productivité et de qualité entraînant une diminution de la performance
- Mauvaise prise en charge de la clientèle
- Désorganisation de la production
- Image dégradée de l'entreprise
- Absentéisme
- Présentéisme
- Turn over important
- Etc ...



DEMARCHE GLOBALE DE PREVENTION

Une démarche de prévention des risques psychosociaux s'inscrit dans la durée et nécessite **un fort engagement de l'employeur et une implication de tous les salariés**. Ce processus de prévention s'articule autour de 5 étapes :

LA PREVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX



* DUERP (Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels)

VOS ACTIONS DE PREVENTION

Toute action doit prendre en compte la réalité du travail et le contexte de l'entreprise.

→ Agir sur l'organisation du travail

- Mettre en place des **pauses régulières** permettant au téléopérateur de quitter son poste de travail
- Alterner des **communications de nature différente** (vente, conseil, ...)
- Diversifier**, quand les activités du service le permettent, les tâches de prise d'appels avec d'autres tâches : front et back office, traitement de courriers postaux et électroniques)
- Prendre en compte au mieux les contraintes et les souhaits des salariés dans le **choix des créneaux horaires**
- Mettre en place des moyens humains et techniques suffisants pour **répondre au flux d'appels à traiter**
- Permettre la réflexion sur les **temps d'appel et les temps de retraits**
- Créer un **environnement de travail favorable** (matériel et logiciels adaptés, superficie de l'espace de travail suffisante, ...)
- Faciliter la conciliation vie personnelle/vie professionnelle
- Etc ...

→ Agir sur les relations et le sens au travail

- Créer des collectifs et du soutien social** : prévoir des lieux et des moments favorisant les échanges qui permettent d'évacuer les tensions professionnelles
- Développer le sentiment d'appartenance** : séminaire, repas d'équipe, outils de communication, mise en place d'un intranet, ...
- Favoriser les débats sur le travail**: réunions, espaces de réflexion, ...
- Veillez à l'**équilibre des valeurs** dans la réalisation du travail
- Elaborer une **stratégie de reconnaissance professionnelle**
- Favoriser la **participation aux décisions d'organisation et de projets**
- Soutenir l'**engagement et la créativité du salarié** ...
- Etc ...

