

Sur le front – les travailleuses des centres téléphoniques parlent de leur travail et de son impact sur leur santé et leur bien-être*

Les centres téléphoniques constituent un secteur en pleine expansion, mais aussi un secteur mal cerné. Malheureusement, la croissance rapide de l'industrie a généré des problèmes liés à une faible représentation syndicale et à une absence de politique gouvernementale quant aux lignes directrices de gestion et aux normes de production. De telles difficultés placent les travailleuses dans une situation à risque en ce qui a trait à leur santé.

Le Projet sur les travailleuses en centres téléphoniques s'est penché sur les agents stressants que vivent les travailleuses des centres téléphoniques et sur les stratégies d'adaptation et de minimisation du stress qu'elles adoptent. Dans le cadre de cette étude qualitative, 25 travailleuses de centres téléphoniques ont partagé leurs perceptions et leurs expériences par le biais d'entrevues directes. Les participantes ont parlé des effets de ce type de travail sur leur bien-être physique, psychologique, émotionnel et social.

Résultats

Les participantes ont identifié plusieurs aspects positifs de leur travail :

- En plus de la sécurité économique que leur procure leur travail, les occasions d'interactions sociales avec des collègues et une impression de satisfaction personnelle venant de la possibilité de servir et d'aider le public figurent parmi les facteurs exerçant un impact positif sur leur bien-être.
- Certaines femmes avaient l'impression que leur travail leur avait donné plus de confiance en elle-même, que leur employeur leur témoignait de l'importance, une confiance et une écoute et qu'elles bénéficiaient du respect des amis et de la famille.
- Certaines femmes étaient attirées par ce

**Le Projet de recherche sur les centres téléphoniques a été mené par les cochercheuses Carol Putnam et Anne Fenety, avec l'aide de Charlotte Loppie. Elles ont interviewé 25 femmes de divers centres téléphoniques de la municipalité régionale d'Halifax. Les participantes, de différents niveaux de scolarité et de différentes origines ancestrales, étaient âgées de 20 à 58 ans. Les participantes comptaient des travailleuses à temps partiel et à temps plein. Certaines avaient des horaires fixes, d'autres, des horaires irréguliers. La durée d'emploi des participantes variait de deux mois à huit ans.*

travail parce qu'il comportait une certaine souplesse leur permettant de gérer les autres aspects de leur vie, comme l'exercice d'un autre emploi ou la poursuite d'études universitaires.

Elles ont également signalé des aspects du travail en centre téléphonique qui exerçait un impact négatif sur leur bien-être ou qui présentait un risque d'effets nocifs. La question du contrôle constituait un agent stressant majeur. En effet, une absence de contrôle sur la structure et les processus gérant leur travail était un thème récurrent chez les femmes.

- Les participantes ont signalé diverses blessures liées à des tensions, des maux de tête et des infections et, à différents degrés, un manque d'énergie, un sentiment de dépression, d'irritabilité, des structures de sommeil et d'alimentation perturbées, et une humeur générale négative. Elles ont également signalé des conflits dans leurs relations avec leur famille, un manque de temps pour répondre à leurs besoins personnels ou pour des loisirs, ainsi que des conflits en ce qui avait trait à leurs responsabilités en tant que personne soignante.
- Bien que certains centres téléphoniques offrent des programmes d'aide aux employés, les travailleuses hésitent souvent à recourir à ces avantages parce que selon leur perception, elles ne peuvent bénéficier d'une confidentialité. Aussi, bien que certains superviseurs affichent une attitude d'ouverture et de coopération, les femmes doivent souvent avoir recours à un soutien officieux et à des stratégies d'adaptation personnelles (p. ex. parler avec des collègues, différentes stratégies pour introduire des changements dans le milieu de travail) pour composer avec le stress inhérent à ce milieu de travail. Très peu de personnes travaillant dans des centres téléphoniques sont syndiquées.

Implications sur le plan des politiques

1. **La sécurité d'emploi.** Puisque de nombreux emplois dans les centres téléphoniques sont à temps partiel, les stratégies de développement économique gouvernementales doivent accroître le nombre d'emplois à temps plein, comparativement aux emplois à temps partiel. Elles doivent aussi allonger la durée du séjour des entreprises dans une région et des contrats de travail des employés. Il faut également mettre en place une loi pour assurer la protection des travailleurs à temps partiel. Ces stratégies doivent également inclure les besoins spécifiques des travailleuses qui sont mères et de celles qui prodiguent des soins (p. ex. des mesures qui inciteraient les entreprises à fournir des services de garderie sur les lieux de travail).

2. **Les politiques de gestion.** Les politiques de gestion doivent adopter une « perspective axée sur le facteur humain » qui accorde une importance aux travailleuses, met en place des mécanismes qui permettent aux travailleuses de s'exprimer et d'être respectées et qui leur confèrent plus de contrôle sur la méthode d'exécution du travail. Les normes de rendement doivent être réalistes et la surveillance du rendement par des moyens électroniques doit être utilisée avec discrétion. Les travailleuses ont besoin de plus de stabilité en ce qui a trait aux heures de travail et de plus de souplesse quant aux quarts de travail et aux congés. En dernier lieu, les travailleuses ont besoin d'un système de rotation des tâches pour réduire l'aspect fastidieux du travail et minimiser les blessures causées par les tensions répétées.

3. **Les propos abusifs de la part du public.** Le gouvernement doit initier des campagnes de sensibilisation afin de mettre en évidence les effets négatifs qu'exercent le public sur les travailleuses des centres téléphoniques. Une réglementation ou des lois à l'intention de l'industrie doivent être mises en place pour établir des lignes directrices concernant les méthodes et les heures de sollicitation du public.

4. **La syndicalisation.** Informer les représentants et les organisateurs syndicaux des préoccupations des travailleuses des centres téléphoniques, telles que la surutilisation de la surveillance de rendement par moyens électroniques, le traitement injuste des travailleuses, l'absence de sécurité d'emploi et l'absence de souplesse quant à l'établissement des horaires de travail.

5. **Des mesures incitatives pour assurer la santé.** Les initiatives gouvernementales promouvant la santé et les politiques d'entreprises doivent accorder une priorité à la mise en place de stratégies de promotion de la santé (ou du moins de prévention de blessures et de maladies). Ces stratégies doivent encourager les entreprises à installer des appareils d'exercice et des machines-distributrices de nourriture saine sur les lieux de travail, et à introduire des pauses régulières pour les étirements, des pauses-dîners d'au moins une heure qui coïncident avec les heures régulières de repas ainsi que des programmes généraux favorisant la santé et le bien-être.

6. **Le transport.** Les politiques de gestion portant sur les horaires de travail doivent tenir compte de la question des transports en commun, notamment dans des endroits où le service d'autobus est réduit. Une telle situation peut influencer sur l'établissement des horaires de travail ou nécessiter la mise en place de politiques qui, par exemple, assurent aux travailleuses un transport en taxi dans les temps non desservis par le transport en commun. Le personnel de sécurité de l'entreprise doit se pencher sur la question de la sécurité des travailleuses qui doivent se déplacer tard le soir pour quitter les lieux de travail ou s'y rendre.

7. **L'indemnisation des accidentés du travail.** Les commissions d'indemnisation des accidentés du travail doivent se pencher davantage et de façon plus spécifique sur le milieu des centres téléphoniques. Les problèmes ayant trait à la qualité de l'air, le bruit ambiant, et l'utilisation d'écrans de visualisation vidéo et les autres problèmes liés aux conditions stressantes doivent être reconnus.