

MONTREAL – La détresse psychologique touche 57 pour cent des travailleurs des centres d'appels au Québec, selon une étude rendue publique mardi par le Syndicat canadien de la fonction publique (SCFP).

La recherche de l'École des sciences de la gestion de l'UQAM tend à démontrer que la surcharge de travail, l'excès de surveillance, le peu d'autonomie et les problèmes de conciliation travail-famille constituent les principales cause de la détresse ressentie par les travailleurs.

Alain Caron, président du Conseil provincial du secteur des communications du SCFP, estime qu'il y a environ 3000 personnes qui oeuvrent dans des centres d'appels au Québec et selon lui, il faut changer la culture au travail et prendre des décisions de gestion plus humaines.

Le SCFP soutient que plusieurs membres du syndicat formulaient des plaintes mais qu'aucune étude n'avait été réalisée jusqu'ici en Amérique du Nord pour corrober ces éléments. Puis, vague de suicides a frappé France Télécom et Alain Caron a précisé que le syndicat a voulu brosser le portrait de la situation avant de se retrouver dans une situation similaire.

Pas moins de 659 employés de centres d'appels membres du SCFP ont répondu à un questionnaire exhaustif des chercheurs. Chaque personne interrogée a été questionnée durant près d'une heure trente.

Les résultats ont démontré que 57 pour cent des travailleurs vivent une détresse psychologique élevée. On y retrouve un taux d'absentéisme fréquent et prolongé, une consommation accrue de médicaments pour réduire l'anxiété et la nervosité et aider à dormir.

Le SCFP souhaite qu'une attention plus importante soit portée à la qualité de vie au travail, aux exigences et aux directives envers les employés. Des démarches ont été entreprises avec les employeurs en ce sens.

Trop de détresse psychologique chez les travailleurs de centres d'appels

Écrit par L'actualité

Mardi, 14 Janvier 2014 16:19 -

Cet article [Trop de détresse psychologique chez les travailleurs de centres d'appels](#) est apparu en premier sur [L'actualité](#).

Consultez la source sur Lactualite.com: [Trop de détresse psychologique chez les travailleurs de centres d'appels](#)