

**TD- étude de cas**

**Parcours : SRI**

**N° TD / Nom EDC :  
Market'Call**

**N° groupe : 5**

**Etudiant :** Antoine CLEMENT-MALICK

**Etudiant :** Mouléro DEGBEGNI

**Etudiant :** Alexis GIBERT

# Définition du stress au travail et risques associés

Le stress au travail résulte de contraintes professionnelles excessives ou insuffisantes, mettant en péril l'équilibre individuel. Pour les salariés des centres d'appels, il peut causer divers problèmes de santé, dont l'épuisement professionnel, l'anxiété, la dépression, les troubles musculosquelettiques (TMS), ou des risques auditifs, selon leurs tâches.

## Analyse des facteurs de stress chez Market'Call

Facteurs	Description
<b>Tâche ou contenu du travail</b>	Pression temporelle intense lors des opérations commerciales Contacts fréquents avec des clients mécontents. Niveau de bruit élevé sur les plateaux de travail.
<b>Organisation du travail</b>	Cadence imposée par l'ordinateur qui compose les numéros. Surveillance constante des managers. Absence de flexibilité lors des pauses.
<b>Relations de travail</b>	Stress lié aux échanges avec des clients mécontents. Absentéisme élevé (10%), potentiellement dû à la pression accrue pendant les périodes intenses. Surveillance constante par les managers.
<b>Environnement physique et technique</b>	Niveau sonore ambiant élevé sur les plateaux (risque auditif). Matériel technique parfois obsolète (casques non récents, ajustement du volume).
<b>Environnement socio-économique de l'entreprise</b>	Crainte de la fermeture de la plateforme et du transfert de l'activité au Maroc. Incertitude économique et dysfonctionnements organisationnels.

## Recommandations

- Mettre en place des sessions de formation sur la gestion du stress pour les téléopératrices.
- Améliorer les conditions ergonomiques des postes de travail pour prévenir les TMS.
- Réduire le niveau sonore ambiant en investissant dans des solutions acoustiques.
- Instaurer des mesures de flexibilité lors des périodes intenses pour éviter l'épuisement professionnel.
- Communiquer de manière transparente sur la situation économique pour réduire l'incertitude chez les salariés