

S'unir ★ Lutter ★ Gagner ★ se syndiquer ★



Enquête télétravail : ACTE 2

Depuis bientôt deux ans, nos vies ont été bouleversées. Dès les premiers jours de la pandémie, tout le monde jurait que nous devions prendre un nouveau virage, tant pour sauver la planète que pour éviter un chaos total avec une répétition de flambées de la pandémie. Le «plus jamais ça» n'a évidemment pas duré bien longtemps. L'économie s'est vite adaptée afin de continuer sa course à la croissance.

Délocalisation ou relocalisation ?

La relocalisation de la production industrielle ou des services était même devenue une nécessité pour faire face à ce type de crise. Aujourd'hui, tout cela est déjà un lointain souvenir. Dans les centres d'appels, le chiffre d'affaires a baissé de 3,6% en France, alors que si on inclut la partie délocalisée le marché francophone a augmenté de 3,1%...

Télétravail, impossible ou possible ?

Dans les centres de relation clients, l'impossible télétravail est enfin devenu une réalité, alors que quelques mois avant la crise, le patronat jurait que cette organisation était incompatible avec notre métier. Notre vieille revendication était donc devenue possible et même obligatoire, sauf que, sans préparation, cela n'a pas été un long fleuve tranquille.

Les vieilles habitudes... Un sou est un sou...

Maintenant que les entreprises maîtrisent la technologie, elles reviennent peu à peu à leur question fondamentale :
Comment profiter au mieux d'un système pour dégager le maximum de profits ?

La pauvreté, pour ne pas dire le néant, des accords pour encadrer le télétravail en atteste. Et que dire des différents essais pour introduire des nouvelles technologies de contrôle sur notre travail. En effet, nous avons pu voir, ici ou là, au sein de nos brillantes multinationales, des essais de logiciels pour calculer le nombre de frappes à la minute sur le clavier, des webcams obligatoires, ou encore des logiciels permettant la géolocalisation du télétravailleur-se. Le fait de revenir sur site devient même parfois une sanction, ce qui pousse de nombreux salarié-es à se restreindre sur les pauses, à travailler tous les samedis, à faire de l'astreinte ou encore à accepter des pauses repas de plusieurs heures. Il devient presque banal de voir dans les accords une proposition de pause de 5 ou 6H entre le début de vacation le matin et sa fin en soirée ! Comme si, aux yeux de nos

patrons, la vie privée des salarié-es n'avait ni sens ni intérêt.

Pour un accord de Branche !

Des exemples d'abus et d'évolutions néfastes pourraient être nombreux, puisque notre secteur reste toujours très imaginaire quand il s'agit de faire des profits et de mieux contrôler les salarié-es. Pour notre syndicat, cela ne doit pas remplacer la satisfaction des milliers de salarié-es qui apprécient le télétravail. Ce mode de travail, qui doit être un choix, doit être encadré contre tous les maux et dérives qui pourraient survenir. Nous exigeons, depuis le début de la pandémie, la négociation d'un accord au niveau de la convention collective. En effet, nous voyons bien trop souvent au niveau local, que des accords, n'offrant aucune protection contre l'isolement des salarié-es et les risques psycho-sociaux, sont signés par des syndicats.

Afin de mieux connaître l'évolution du télétravail dans nos entreprises et recueillir votre avis, nous relançons, presque deux ans après la première, une enquête nationale.

Elle sera bien entendu anonyme et vous pourrez la retrouver tant sur les réseaux sociaux que sur notre site internet.

Pour répondre c'est simple :

- **directement sur internet**
- **sur papier en détachant la seconde page et en la remettant à notre équipe syndicale**

On vous rassure cela ne prend que quelques minutes. Pour remplir, le questionnaire sur internet (lien et QR Code):

<https://urlz.fr/gPQZ>



Lien complet du questionnaire en ligne : <https://www.askabox.fr/repondre.php?s=421527&r=SPPUjeTAfjXp>

H
O
T

T
E
N
S
I
O
N

Sud
Union
syndicale
Solidaires



@syndicatsudcallcenter



sudcallcenter

Quelques revendications :

- Une indemnisation conséquente de l'utilisation de notre domicile, du chauffage, de l'électricité... de 50€ minimum par mois et la continuité pour les autres indemnités et primes.
- Mise à disposition par l'employeur de l'ensemble du matériel (ordinateur, siège...) nécessaire en fonction des besoins (double écran...).
- Mise en place d'un processus entraînant un choix juste et équitable pour tous-tes les salarié-es afin d'accéder au télétravail, qui ne doit être ni une récompense ni une sanction... Le CSE doit pouvoir être consulté en cas de refus non justifié, le télétravail doit être un accord entre les deux parties.
- Organisation d'un retour sur site d'environ 90 jours par an soit 2 ou 3 jours par semaine, notamment pour les horaires décalées ou les réunions.
- Droits et organisation du travail identique à ceux des salarié-es sur site, afin d'éviter que les uns ou les autres soient toujours du

soir ou du week-end.

- En cas de panne, retour sur site si plus de 3H de travail à effectuer, pas de perte de salaire ni de prime, ni récupération. L'employeur ne pourrait pas le faire si le / la salarié-e était sur site et si pannes trop fréquentes
- Mise en place d'intranet et de moyens de communication tant entre salarié-es qu'avec les syndicats et les représentant-es du personnel, ce afin de prévenir les difficultés sociales et les problèmes de santé.
- Le télétravail nécessite une maîtrise du métier et de l'environnement de travail, les salarié-es doivent avoir un minimum d'ancienneté et être en CDI.
- Les formations devront être aussi en physique et systématisées pour accéder au télétravail, y compris pour les managers (équipement, fonctionnement...).

Le comparatif !

Voici un tableau comparatif entre quelques entreprises de notre convention collective ayant des accords télétravail (attention : en fonction des projets les règles évoluent). On notera rapidement les différences sur le nombre de jours de retour en entreprise, régulièrement ou pas. Ainsi que la différence dans les montants des indemnités...

Comme il y a encore beaucoup d'entreprises sans accord ou toujours en cours de négociation. On reviendra dans le futur sur cette évolution.

	Comdata	Tellis	Armatiz Velizy	Sitel	Iqera	Webhelp Montceau	Teleperformance
Nombre de jours sur site	4 jours minimum / mois	Aucun minimum	Aucun minimum	1 à 3 jours / mois	1 jour/mois	Aucun	Accord entre le / la salarié-e et l'employeur
Montant	Forfait de 40€ / mois	Electricité : 10 cts par heure travaillée et par foyer // Abonnement internet : 50% dans la limite de 20 euros/mois/foyer // Utilisation de son ordinateur : 1€ /jour pour utilisation du matériel perso	1€ par journée de télétravail	Par mois : 20€ si utilisation du matériel de l'entreprise // 40€ si matériel personnel proratisé sur le temps en télétravail	2,50€ par jours avec un maximum de 25€ par mois	Forfait de 35€ / mois complet. Un prorata temporis est réalisé afin de déduire toutes absences et les éventuels jours passés sur site	2,50€ / journée de télétravail dans la limite de 10€/mois pour 1jour / semaine 20€/mois pour 2jrs/semaine // 30€/mois pour 3jrs/semaine... et l'entreprise prend en charge le surcoût éventuel des polices d'assurance
Matériel	Ordinateur et pour travailleur handicapé fauteuil en plus	Matériel perso, sauf demande du donneur d'ordre d'utiliser l'ordinateur de l'entreprise	Ordinateur	Au choix ordinateur de l'entreprise soit matériel personnel	Ordinateur	Ordinateur	Ordinateur et exceptionnellement son propre materiel
Horaire	idem que sur site	idem que sur site	Journée de travail d'une heure minimum et coupure méridienne de 30mn à 5h plus possibilité d'astreinte payée 1€50 / heure (idem pour le reste)	idem que sur site	idem que sur site	idem que sur site	idem que sur site

Pour nous suivre ou prendre contact :

Sur Twitter : sudcallcenter

Sur Instagram : sudcallcenter

Sur LinkedIn : syndicat-sud-solidaires-hôtesses-et-hôtes-d-accueil



Sur Facebook :

@sudsolidairesprestataires

@syndicatsudwebhelp

@syndicatsudcomdata

@syndicatsudmajorel

@syndicatsudsitel

@syndicatsudarmatizslc

@syndicatsudintelcia

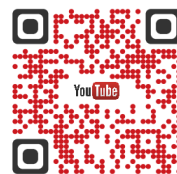
@syndicatsudcoriolis



et enfin notre site internet :
<http://www.sudptt.org/prestataires>

Syndicat SUD-Solidaires Tél : 0661704949
 25/27 rue des envierges Mail : sudp2st@gmail.com
 75020 Paris

Dessin animé syndical sur le télétravail via ce QR Code



Enquête télétravail

(<https://urlz.fr/gPQZ>)

Vous êtes :

homme		femme	
-------	--	-------	--

Dans quelle ville travaillez-vous ?

Vous êtes de quelle entreprise :

Votre ancienneté :

-6 mois	-12 mois	-18 mois	-2 ans	-3 ans	-4 ans	-5 ans	-6 ans
-7 ans	-8 ans	-9 ans	-10 ans	-11 ans	+11 ans	en formation	

Avez-vous fait le choix d'être en télétravail ?

oui		non (obligation)		non (cause covid)	
-----	--	------------------	--	-------------------	--

Dans votre logement, disposez-vous d'un espace dédié ?

oui		non	
-----	--	-----	--

Dans quelle pièce travaillez-vous à distance ?

votre salon		votre salle à manger	
votre bureau		votre chambre	
votre cuisine		votre salle de bain	
Autre et laquelle			

Avez-vous des enfants de moins de 16 ans dans cet espace ? (de manière régulière ou juste à la sortie de l'école).

oui		non	
-----	--	-----	--

Est-ce que vous pensez-être dans de bonnes conditions pour effectuer votre travail ?

oui		non	
-----	--	-----	--

Avez-vous un matériel adapté au télétravail ?

oui complètement (casque, chaise, ordinateur... fourni par l'entreprise)	
oui partiellement (ordinateur fourni par l'entreprise)	
oui mon matériel personnel	
non	

Avez-vous une indemnité pour l'abonnement internet, électricité, utilisation de votre espace, chauffage...

non		moins de 40€	
moins de 10€		moins de 50€	
moins de 20€		moins de 60€	
moins de 30€		plus	

Vous estimez qu'une indemnité correcte pour l'utilisation de votre logement (eau, EDF, espace...) serait de combien ?

non		moins de 40€	
moins de 10€		moins de 50€	
moins de 20€		moins de 60€	
moins de 30€		plus	

Sur quels canaux êtes-vous affecté-es en teletravail ? : (Plusieurs réponses possibles)

appels entrants		tchats	
appels sortants		réseaux sociaux	
emails		back office	

Sur quel(s) type(s) de services êtes-vous affecté-es en télétravail? (Plusieurs réponses possibles)

assistance technique		modération	
back office		prise de RDV	
contentieux		recouvrement	
renseignement		télévente	
service client		autre	

Est-ce que votre planification a été modifiée (plus de soirées, plus de matins, pause-déjeuner plus longue, plus de week-end)...

oui		non	
-----	--	-----	--

Si oui comment ?

Avez-vous augmenté vos cadences ?

oui		non	
-----	--	-----	--

Est-ce que vous avez l'impression de prendre moins de pause ?

oui		non	
-----	--	-----	--

Quel sera ou quel a été votre sentiment à votre retour sur site ?

content-e	
triste	
ni l'un ni l'autre	

Dans le futur, souhaiteriez-vous travailler à distance plus souvent qu'avant la crise ?

oui	
non	
je ne sais pas	

Avez-vous un nombre de jours de retours obligatoires en entreprise ...

1 jour / semaine		jamais	
2 jours / semaine		-3 jours / mois	
3 jours / semaine		-6 jours / mois	
4 jours / semaine		autres	

Pour vous, quelle serait le nombre de jours minimum à effectuer en présentiel

1 jour / semaine		jamais	
2 jours / semaine		-3 jours / mois	
3 jours / semaine		-6 jours / mois	
4 jours / semaine		autres	

Le télétravail, au quotidien, me permet (plusieurs réponses possibles):

d'accomplir mes tâches plus efficacement	
je ne vois pas la différence	
de subir moins de pression	
de bénéficier de plus d'autonomie dans mon travail	
d'avoir plus de temps pour m'occuper de certaines tâches personnelles	
d'être plus efficace et de me concentrer plus facilement	
d'être moins fatigué-e	
d'être plus responsable de mon travail	

Dans le cadre du télétravail, quelles sont vos principales difficultés ? (plusieurs réponses possibles)

séparer vie professionnelle et vie privée	
difficultés techniques, manque de matériel, ou matériel inadapté	
manque de formation	
charge de travail/ durée de travail	
tension avec l'entourage, la famille	
éloignement avec les collègues	
nécessité de s'occuper des enfants pendant le temps de travail	
sentiment d'isolement	
aucune difficulté	
autre, (merci de préciser)	

D'après vous, quels sont les points négatifs du télétravail ? (plusieurs réponses possibles)

les contacts avec mes collègues de travail me manquent	
les formations via des applis ou en visio sont partielles et insuffisantes	
je n'ai plus moyen de comparer mes statistiques et mes objectifs	
je n'ai plus accès aux informations syndicales	
je n'ai plus accès aux informations du Comité Social et Economique	

Avez-vous eu une formation pour maîtriser le télétravail et les outils ?

oui		non		pas assez	
-----	--	-----	--	-----------	--

La direction utilise-t-elle le télétravail comme une récompense, un peu comme avec les primes, en expliquant qu'un retour sur site est possible si...

oui		non	
-----	--	-----	--

Quels changements le télétravail entraîne-t-il par rapport à ma hiérarchie et à votre relation avec elle ?

aucun changement	
différent, moins bien	
on ne communique plus	
aucun, j'ai toujours été en télétravail	

Lien complet du questionnaire en ligne : <https://www.askabox.fr/repondre.php?s=421527&r=SPPUjeTAFjXpLien SPPUjeTAFjXp>

Mon manager est lui aussi en télétravail ?

oui		non	
-----	--	-----	--

Mes managers semblent en difficulté dans ce contexte ?

oui		non	
-----	--	-----	--

Est-ce que votre entreprise a demandé aux salarié-es de commencer à revenir en présentiel ?

oui		non	
-----	--	-----	--

De quel(s) outil(s) disposez-vous pour communiquer avec vos responsables ? (plusieurs réponses possibles)

Skype / Teams / Zoom		webcam	
WhatsApp		Messenger	
Google Suite (Gmail/chat/hangout)		intranet / extranet (ou autre)	

Est-ce que vous pouvez communiquer avec vos syndicats ou élu-es de votre entreprise ? (envoi de tract par mail, tableau électronique d'affichage, intranet...) ou est-ce que vous les suivez sur les réseaux sociaux (plusieurs réponses possibles)

non		non je ne le souhaite pas	
oui lorsque je suis en présentiel		oui via la messagerie d'entreprise	
oui via Facebook		oui via l'intranet	
oui via Instagram		oui via Messenger	
oui via Tiktok		oui via Twitter	

Est-ce que l'entreprise vous permet de discuter avec vos collègues, sans contrôle ni surveillance ?

oui via Skype/Teams ou Zoom		non	
oui via WhatsApp		oui via Messenger	
oui via Google Suite (Gmail/chat/hangout)		oui via intranet / extranet (ou autre)	

Avez-vous eu des difficultés techniques ? (problème de connexion...)

quelques difficultés parfois mais ça va mieux	
quelques bugs mais jamais plus de quelques minutes	
régulièrement des difficultés	
jamais	

En cas de panne, que faites-vous ?

Retour sur site immédiat même si il reste peu de temps	
La direction vous impose de la récupération	
Rien, comme si j'étais sur site sauf que le lendemain je dois revenir en présentiel si cela dure	

Quelles améliorations possibles dans votre télétravail ?

Votre mail, si vous voulez recevoir les réponses :