



www.sudptt.org/centresappels

Stress : **NO** Quality Job : **YES** !

Avec la baisse du nombre d'emplois dans nos entreprises, le second fait majeur de l'année 2012 a été sans aucun doute l'aggravation des conditions de travail dans les centres d'appel. A cela, il faut rajouter le fait que le syndicat des patrons a tout simplement refusé toute négociation sur la branche.

Le résultat est simple et reste inchangé depuis des années... Le niveau de stress des télé-opérateurs des centres d'appel reste un des plus importants lorsqu'on le compare à celui ressenti par les travailleurs tous secteurs confondus.

Entre les cadences infernales, l'organisation du travail de plus en plus en inadéquation avec les vies privées, l'impossibilité de faire un travail de qualité en dehors de toute règle de productivité et un management toujours omniprésent... Le turn over et le stress sont bien plus présents que le bien être au travail.

Bon nombre de télé-opérateurs expriment le fait que le travail est trop intensif et routinier. La sincérité ou le vrai dialogue sont le plus souvent interdits afin d'obéir à des

phrases stéréotypées et pré-conçues par des décideurs qui n'ont jamais pris d'appels..

En 2009, *Sud* menait une enquête sur la santé au travail (voir ou verso). 3 ans après... où en sommes-nous ?

Le turnover reste important face au peu d'attractivité du secteur et la précarité de l'emploi. Les contrats avec les donneurs d'ordre (Orange, SFR, EDF...) sont bradés pour attirer le client, au détriment de la qualité.

Les donneurs d'ordre sont maîtres du jeu, l'imposition de scripts trop rigides et les temps de traitement trop courts alloués aux appels sont entre autres des éléments de stress, l'initiative et la créativité sont peu encouragées.

Le développement du secteur (en tant que métier) sera toujours limité si un juste équilibre entre la qualité et la quantité, le bien-être et la performance n'est pas atteint.

Il nous semble plus que jamais important de nous battre toutes et tous ensemble pour que nos conditions de travail s'améliorent et ce crise ou pas crise !

Salaire, flexibilité, formation, droits bafoués... Un besoin de syndicalisme offensif et démocratique !

Nous vous invitons à participer aux actions de notre campagne sur la santé au travail qui aura lieu dans les prochains mois dans l'ensemble des Centres d'appel :

- Afin d'exprimer auprès du gouvernement et des patrons du secteur notre ras l'bol de nos conditions de travail
- Afin de mettre en place un cahier revendicatif inter-entreprises de proposition pour améliorer les choses qui sera remis aux syndicats des employeurs et à l'ensemble des gros donneurs d'ordre du secteur



QUELQUES COMMENTAIRES DE L'ENQUÊTE 2009 :

- ➔ "On nous demande souvent des objectifs contradictoires (qualité et productivité). L'important serait que le client « soit dépanné dans sa tête », ça veut tout dire !".
- ➔ "Si nous avons le malheur d'avoir des pauses toilettes trop répétitives, nous sommes sanctionnés".
- ➔ "On est prévenu entre 1 minute et 1 jour de nos modifications de plannings».
- ➔ "Quand j'ai débuté il y a 3 ans, l'ambiance était sympa, les objectifs étaient différents. Maintenant l'ambiance ressemble à une cour de récréation, on est vraiment infantilisé. Aujourd'hui, les téléopérateurs ne sont plus que des chiffres".
- ➔ "Le travail devient une souffrance".
- ➔ "Pas de prise en compte de la vie personnelle. Pas de prise en compte de l'individu. Pas de management adapté. Conditions de travail déplorables".
- ➔ Depuis 3 ans et demi que je suis dans l'entreprise, il n'y a pas d'augmentation. Le calcul des primes est devenu aberrant, les horaires hallucinants plus aucune formation depuis 1 an"



Une campagne hors norme !

Pendant plusieurs mois, le syndicat **Sud** va mener dans l'ensemble des centres d'appel de France une enquête sur la santé au travail. L'objectif est de sonder plusieurs centaines pour ne pas dire milliers de personnes...

En 2009, nous avons mené notre première campagne sur ce thème avec à la clé un questionnaire afin d'établir un état des lieux de ce que pouvait ressentir les salarié(e)s des centres d'appel.

Avec 960 réponses provenant des plus grandes entreprises du secteur (Armatix, TP, B2S, Arvato...) nous avons pu mettre des chiffres sur un débat central dans nos métiers : pourquoi tant d'absence maladie, de turn over...

Pour le syndicat **Sud**, la réponse était certes évidente mais une enquête à grande échelle pouvait mettre tout le monde d'accord...

3 ans après, la crise économique a sans aucun doute aggravé ce que nous décrivions à l'époque comme déjà

inquiétant pour des milliers de salarié(e)s. Aujourd'hui l'organisation du temps de travail tant à être flexibilisé au maximum et les techniques de surveillance informatique sont poussées à leurs paroxysmes...

Quelles conséquences sur notre santé ? Malgré la difficulté à trouver un emploi les salarié(e)s de centres d'appel aspirent-ils toujours autant partir ? Est ce que les problèmes et leurs conséquences sont les mêmes qu'il y a trois ans ?

Vous pouvez d'ores et déjà consulter pour vous rafraîchir la mémoire les réponses des salarié(e)s qui ont participé à notre enquête il y a 3 ans. Pour celles et ceux impatient-es de remplir le nouveau questionnaire, il est aussi à disposition sur notre site internet...

Donnez nous votre avis, parce que nos vies valent plus que leurs profits !

Sud, le syndicat qui monte :

Syndicat récent, **Sud** existe pourtant dans la plupart des grandes entreprises du secteur des centres d'appel : B2S, Webhelp, Teleperformance, Call Expert, CCA, Armatix, Laser Contact...

Nous essayons de pratiquer un autre syndicalisme par un travail de terrain au plus près de vous et d'information via internet ou notre journal inter-entreprises : Hot Tension. Pour nous, informer et rendre des comptes sur ce qui se passe dans les entreprises nous semble le minimum si nous voulons que chacun-e puisse s'approprier sa vie professionnelle.

Syndicat numéro 1 à Teleperformance ou sur des sites de B2S, CCA..., nous essayons entreprise par entreprise de tirer l'ensemble des conditions de travail, des salaires, ou tout simplement des avantages sociaux, vers le haut. C'est comme cela que nous avons obtenu avec l'ensemble des salarié-es le 13 ème mois pour TOUS les salarié-es à Teleperformance ou 10 mn de pause supplémentaires sur B2S Aix...

Syndicat Sud Centres d'appel

section : TP, CCA, Webhelp, B2S, Laser Contact, Coriolis...

Toute l'information syndicale se trouve sur notre site
web : <http://www.sudptt.org/centresappels>

Pour un syndicalisme revendicatif et combatif, proche de vous et unitaire