



# On ne doit pas perdre sa santé au travail !

## Tract du syndicat Sud B2S et Filiales section Châlon

Depuis des années, notre organisation syndicale exige auprès de B2S une négociation sur les conditions de travail afin de combattre les risques psychosociaux et la mal être au travail. L'enquête menée par Sud en 2009 puis par un cabinet indépendant a démontré les mêmes maux sur le groupe et surtout que la majorité des salariés n'en pouvaient plus ! Malgré cela Maxime Didier notre PDG et ses sbires n'ont rien fait pour arranger les choses et les chiffres parlent : 17 à 18% de moyenne (hors 2009) de Turn over pour les CDI depuis 2007 et 14,78% d'absentéisme en 2011 contre 10,72 en 2007 !!! Nous ne pouvons pas continuer à accepter cette fuite en avant et ce désastre humain ! Petit rappel sur ce que nous disions il y a 3 ans (comme quoi à B2S les problèmes ne rajeunissent pas...).

Dans les centres d'appels, le stress et la surveillance font partie intégrante du travail. Le patronat essaye par tous les moyens d'ignorer la question en niant les faits, mais les chiffres parlent d'eux-mêmes : 90,8% des salariés des centres d'appels se plaignent du stress négatif au travail.

Entre le nombre d'appels par jour, la durée moyenne des échanges, l'obligation de résultats, les objectifs de ventes et les écoutes, tout cela combiné avec une surveillance plus qu'aigüe des statistiques, des temps d'appels, des pauses... cela devient évident que le stress est omniprésent dans notre travail ! Sans oublier, les pratiques de management des superviseurs qui sont souvent très difficile à supporter par les téléopérateurs.

Quant aux superviseurs, ils sont bien souvent abandonnés à eux-mêmes, avec des objectifs irréalisables à tenir, avec une pression de leur propre hiérarchie importante qui les pressurise aussi. C'est un peu le jeu de dominos entre les salariés ...

Par ailleurs, la précarité des contrats de travail accentue énormément le stress. Les intérimaires et les CDD sont ultra présents à B2S ; surtout que, dans bon nombre de cas, le CDD sert

de période d'essai prolonge. Quant au CDI, il ne signifie pas grand chose car comme à Mc Do, les conditions de travail, les salaires, le manque d'évolution ou les pressions répétitives poussent les salariés vers la porte de sortie.

Au-delà du stress occasionné par le métier et de la souffrance qui en résulte, les horaires de travail rendent le métier difficile. Les 7 jours sur 7 se généralisent ainsi que les amplitudes horaires dépassant même les 9H à 10H par jour (11H maxi à B2S !!!). En même temps, les pauses sont généralement distribuées au compte-gouttes avec en moyenne 30 mn pour 7H de travail (avec 20 mn à Aix). Le pire étant les pauses attribuées (et donc non choisies), pour ne pas dire imposées, par le supérieur hiérarchique qui ne respect pas nos besoins. N'oublions pas les pauses déjeuné de 4H ou 2H qui n'aident en rien à faire autre chose de sa vie...

De plus, la distribution automatique des appels aussi bien en réception qu'en émission ne permet pas au salarié de maîtriser sa journée de travail.

L'ensemble des points décrits ci-dessus aurait tendance à prouver que travailler dans un centre d'appel n'est pas de tout repos. Même si la réalité

que nous décrivons est avant tout un panorama du secteur décrit par un certain nombre d'études (CRAM, INRS...) et est bien entendu tiré de l'expérience de nos équipes syndicales.

Il ne s'agit pas de dire que tous les centres d'appels ressemblent à cela, mais ce tract essaye de coller au mieux aux réalités d'une profession de plus en plus décriée. Les chiffres sont souvent plus parlant (résultat de notre enquête de 2009) : 72% des salarié-es ont abandonné l'idée de se sentir concerné -es par leur entreprise, 75% des personnes pensent partir des centres d'appels d'ici 3 ans et enfin 79% craignent pour leur santé si rien ne change.

La combinaison de ces chiffres donne le pire des scénari : résignation et dégoût. Alors que dire de plus ?

Pas grand chose hormis que nous avons proposé au directeur du site de faire des réunions sur ce thème ce qu'il a immédiatement refusé.

**Et vous, vous en pensez quoi ?**

**Est ce que vous pensez que B2S doit ouvrir les négociations ?  
Est ce que vous avez le besoin d'avoir des discussions ou des formations sur  
la gestion du stress et les risques psychosociaux ?  
Si oui signez la pétition ci contre !**

<b>Nom/ Prénom</b>	<b>Plateau</b>	<b>Mail pour suivre l'évolution du dossier ou</b>	<b>Signature</b>

A remettre à vos élus Sud ou à envoyer : Sud B2S 25/27 rue des envierges 75020 Paris  
 mail : [sudb2S@yahoo.fr](mailto:sudb2S@yahoo.fr) ---- site web : <http://www.sudptt.org/centresappels/>