

Souffrance au travail dans les centres d'appels



Teleperformance, CCA, Webhelp,
Armatix, Arvato, B2S, Sitel ...

Chaque année 1/3 des
télé-opérateurs
quittent leur entreprise.

Horaires, salaires, flicage,
tâches répétitives, scripts
pressions ...



Organisons la riposte !

www.sudptt.org/centresappels/

Vers une seconde enquête ?

En 2009, notre fédération syndicale organisait la première enquête sur la santé au travail dans les centres d'appels sous-traitants. Pour rappel, à cette époque, nous étions dans une série de suicide impressionnante à France Telecom ainsi que dans d'autres entreprises françaises. Les centres d'appels n'étaient pas en reste puisqu'à travers nos représentants dans les CHSCT nous avons pu constater la forte consommation de médicaments ainsi que les premières tentatives de suicide et surtout des taux d'absentéisme et de turn over records.

Notre vous présentons dans ce numéro «**spécial colloque des centres d'appels**» une compilation d'articles que nous avons publiés dans notre journal "Hot Tension" ainsi qu'une micro-analyse d'éléments du secteur qui ont un effet sur notre santé au travail.

Vous pourrez aussi relire les résultats de notre enquête nationale de 2009 : 960 salarié-es (sur un objectif de 1000 réponses souhaitées) de Armatis, Coriolis, Acticall, B2S, Arvato, Webhelp ou encore Teleperformance avaient répondu à notre questionnaire.

A l'époque, nous avons proposé une rencontre à l'ensemble des acteurs du secteur :

- les donneurs d'ordres,
- la Mission Nationale de la Relation Client,
- l'Association Française de la Relation Client,
- le SP2C (syndicat de patrons).

Un certain nombre d'entreprises avaient tout simplement refusé de nous recevoir car elles s'estimaient non concernées par les problèmes de santé au travail de leur sous-traitant... Pourtant, le prix fixé pour la sous-traitance d'un acte (appel, gestion sms...) joue beaucoup sur les conditions de travail. Quant aux autres, elles avaient mis en doute la sincérité du sondage, tout en estimant que les résultats étaient assez inquiétants.

Un présent dans la continuité du passé :

Notre organisation syndicale a, cependant, depuis cette enquête pris du volume en s'implantant dans un certain nombre d'entreprises. Pourtant le constat est toujours le même : de nombreux salarié-es parlent de harcèlement moral ou d'un sentiment d'abandon face à des méthodes de management méprisantes et agressives.

Un appel pris et, surtout la réalisation d'une vente, intéressent largement plus nos patrons que le taux d'absentéisme ou de turn over...

A première vue, il devient de plus en plus «normal» de travailler dans un climat tendu entretenu bien souvent par :

- la pression des objectifs, les ventes forcées, les challenges locaux répétés,
- les consignes contradictoires entre vendre toujours plus ou prendre toujours plus d'appels, tout en demandant une rigueur dans la pseudo qualité,
- l'agressivité de clients mécontents,
- les pratiques harcelantes et humiliantes engendrées par les méthodes de management,
- l'utilisation des outils informatiques de contrôle, afin de surveiller et sanctionner.

Tout cela est bien entendu exacerbé par une organisation du travail pathogène. Les horaires de travail atypiques

ainsi que l'affichage public récurrent des résultats individuels s'y ajoutent, le cumul de tout cela a pour conséquence d'isoler ceux et celles qui ne sont pas toujours à la «hauteur» du reste de l'équipe.

Cette première enquête a vraiment permis de quantifier et d'argumenter nos propos pour expliquer l'alarme sociale que nous avons sonnée à l'époque. Et nous restons très interrogatif sur la loi de 2010 obligeant les patrons de conclure un accord sur la santé au travail, au regard des accords déjà signés, dont le contenu frôle le ridicule et des chiffres du secteur (voir pages suivantes) où les choses n'ont pas vraiment changées. La palme revient à B2S, accord pourtant signé par une grande partie des syndicats et dont la seule avancée est de faire une enquête suivie d'une promesse d'un nouvel accord. Deux ans après, la négociation n'est toujours pas prévue !

Nous proposons donc de relancer notre questionnaire afin de continuer la démonstration et surtout parce que rien n'a bougé malgré les effets d'annonce de la Mission Nationale de la Relation Client et du SP2C... Cette nouvelle campagne débutera dans ce colloque et nous espérons que notre enquête sera reprise par toutes les équipes participantes et par nos collègues syndicalistes étrangers...

QUELLES CONDITIONS DE TRAVAIL ? c'est moi qui vous demande de travailler sans conditions !



ENQUETE

ENQUETE

La santé au travail na pas de prix !

Les répercussions du stress au travail sont reconnues néfastes pour la santé des salarié-es mais aussi coûteuses pour l'ensemble de la société. Elles touchent toutes les catégories de salarié-es du secteur (Télé Opérateur, superviseur...).

De nombreux travaux scientifiques s'accordent sur le fait que le stress au travail est à l'origine de pathologies telles que les troubles musculo-squelettiques (TMS), les maladies cardiovasculaires (MCV), les dépressions...

En France, quelques études réalisées en 2000 montrent que sur une population active d'environ 23,5 millions de personnes, 220 000 à 335 000 (1 à 1,4%) sont touchées par une pathologie liée au stress professionnel. Chacun fera la comparaison avec les chiffres de notre enquête...

À noter, que le coût social du stress au travail (coût des soins, de l'absentéisme, des décès prématurés ...) est compris entre 830 et 1 656 millions d'euros, ce qui équivaut à 10 - 20% des dépenses de la branche «accidents du travail / maladies professionnelles» de la Sécurité Sociale.

Pour les experts, il y a 8 grands facteurs de stress et de mal-être dans le cadre du travail : l'absence d'autonomie au travail, une charge de travail élevée ou une charge mentale importante (pression du client), un manque de soutien social, des relations interpersonnelles dégradées, un sentiment d'injustice vis-à-vis de l'organisation, un manque de reconnaissance du travail, un déséquilibre entre vie professionnelle et vie personnelle, une difficulté à gérer les changements dans l'organisation.

Notre enquête a mis en évidence une grande partie de ces facteurs à risques, dans la vie de tous les jours des salarié-es de ce secteur. De plus, les chiffres concernant le ressenti du

stress ou le nombre de maladies démontrent l'urgence sociale d'imposer à nos patrons de nouvelles règles du jeu.

Un problème de condition de travail qui se répercute sur le secteur :

Dans un certain nombre de bassins d'emploi, la (mauvaise) réputation du secteur fait que les patrons ont du mal à recruter, et cela, même en pleine crise économique avec des taux de chômage importants : les centres d'appels s'ouvrent aujourd'hui essentiellement dans des bassins d'emploi sinistrés pour obtenir des subventions publiques).

Cela n'est pas étonnant vu les conditions de travail, les bas salaires et le manque de reconnaissance. Pour le syndicat **Sud**, c'est toute l'organisation du travail qu'il faut changer au plus vite avant de tomber dans la même situation catastrophique que France Telecom, même si aujourd'hui nous avons déjà dénombré plusieurs suicides ou tentatives sur le secteur.

Nous voulons qu'un bouclier social protège au mieux les salarié-es de ce travail pénible qualifié d'ouvriers des temps modernes... Ce bouclier social devra traiter l'ensemble des points noirs de la profession (salaire, classification, surveillance électronique, horaires, temps de pause, exigence de productivité, formation...)

C'est bel et bien dans ce sens que nous avons poussé l'intersyndicale du secteur à appeler à la grève en juin et décembre 2011.

Vous pouvez retrouver nos propositions :

<http://www.sudptt.org/centresappels/>

Note : Ces revendications font suite aux discussions mises en place avec les salarié-es, les médecins du travail et au travail fait à parti d'accords qui existent dans certaines entreprises.



Quelques commentaires relevés sur les questionnaires :

- "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".

Surveillance renforcée

Afin de rentabiliser au maximum «l'humain», qui sert de machine à décrocher automatiquement le téléphone, le patronat des centres d'appels a mis en place différentes méthodes de surveillance et règles, permettant l'intensification de la prise d'appels. Et c'est bien tout cela qui rend le travail très difficile à supporter sur le long terme.

Un certain nombre d'outils sont détournés de leurs objectifs initiaux. Par exemple, les écoutes utilisées à l'origine pour faire progresser la qualité sont devenues dans la plupart des centres un outil de sanction ou de sélection. La surveillance électronique ou humaine n'est pas le seul déclencheur de stress ou de souffrance au travail mais il est sans aucun doute celui qui influe le plus sur la vie des salarié-es.

Les trois plus gros facteurs provoquant stress et/ou souffrance en centres d'appels sont :

• **Scripts, tables de dialogue... et bien entendu écoutes** : co-écrits par le service qualité ou dictés par le donneur d'ordre, les scripts et autres phrases type... rythment la journée des 60 000 salarié-es du secteur qui doivent sans cesse veiller à utiliser des mots et des méthodes de déroulement selon les types d'appels. Toutes ces phrases inutiles ou ces procédures ont en plus le défaut de bien souvent énerver les clients. Est-ce que le fameux **"SFR vous remercie de votre appel, est ce que nous avons bien répondu à toutes vos questions ?"** est plus utile aux clients qu'une résolution parfaite de sa demande dans un délai court ? Et pourtant, on s'aperçoit que justement l'accent sur ces grilles d'écoutes, qui servent aussi à noter la qualité de l'appel, est mis sur le discours type et autre « sourire »...

L'harmonisation du discours est devenue pour les donneurs d'ordre (comme Orange ou Canal +) l'objectif majeur en terme de qualité. Le contrôle du respect des procédures est réalisé par le superviseur ou le formateur / qualitatif via des écoutes répétées plusieurs fois dans le mois. Bien souvent, ce contrôle se traduit par des notes individuelles pouvant entraîner une modification de la rémunération. Il faut savoir que la plupart des primes reposent sur un minimum deux indices : la productivité et la qualité.

Rappelons qu'à la base et selon la CNIL (Commission Nationale Informatique et Libertés), les écoutes sont juste faites dans un but pédagogique. Pour bon nombre de salarié-es, ce n'est plus un service qu'il doit rendre à l'appelant ou à l'appelé-

mais une tâche qu'il doit exécuter. De plus, au-delà du manque à gagner en cas de non-respect des directives, une mauvaise écoute peut dans certaines entreprises entraîner des sanctions...

C'est donc le principe basique du taylorisme qui est repris, puisque le travail est réalisé selon un schéma pré-établi se répétant de manière continue. Il est certain que, dans ces conditions, (sur le long terme), le côté épanouissant du travail est difficile à trouver.

• **Analyse informatique des appels** : La pression sur la productivité est continue : même le temps de pause ou le fait de se rendre aux toilettes est chronométré. La vie du télé-opérateur, à travers le poste informatique d'un superviseur, ressemble à un épisode de «Matrix».



Chaque seconde est analysée et comparée au modèle d'organisation.

Un petit laisser-aller ?

L'alerte rouge est lancée et vous avez droit à un entretien. Toute cette surveillance sur la DMT, la DMC... est permise par des programmes qui, seconde par seconde, appel par appel, contrôlent le/la salarié-e. Le but n'est pas (bien entendu) pédagogique mais juste d'obtenir une productivité maximum telle qu'un bon ordinateur pourrait la fournir ! Et cette pression, cumulée au reste, est souvent insupportable, surtout que le nombre d'appels est toujours en augmentation alors que les pauses sont, elles, données au minimum.

• **L'ambiguïté des encadrants** (qualificatif, formateur, superviseur) : des écoutes à la surveillance minutieuse de la journée du télé-opérateur, l'encadrant joue un rôle déterminant pour véhiculer le stress. C'est souvent lui que la direction envoie au charbon pour faire passer sa politique. De plus, certains, pour s'affirmer en tant qu'encadrant, n'hésitent pas à en rajouter sur les remontrances et les petites

phrases humiliantes. C'est bien souvent lui qui décide de «votre vie» ou de «votre mort» dans l'entreprise via son rapport pour renouveler votre CDD ou votre contrat intérimaire. Les plus zélés, vous mèneront la vie dure pour que leur carrière soit la plus fulgurante possible.

Calcul d'autant plus étrange quand on sait que (par exemple) le poste de superviseur est déjà presque le summum du métier, la pyramide hiérarchique étant très courte dans notre secteur. Les superviseurs sont d'ailleurs les garants de l'atteinte d'objectifs inaccessibles. Pour cela, nous avons le droit aux challenges et autres animations commerciales (comme par exemple les cloches qui sonnent à chaque vente...). Et il est toujours là pour vous interdire d'aller vous soulager au WC en plein pic d'appels même si celui-ci dure depuis des heures...

Mais tout cela n'est pas aussi simple car derrière l'encadrant, il y a tout un-e salarié-e. L'ambiguïté, c'est que les encadrants sont eux-mêmes victimes de cette souffrance au travail. En effet, ceux qui tentent de résister sont au mieux sermonnés, au pire écartés, voir rétrogradés ou licenciés. **Beaucoup d'encadrants reconnaissent exécuter des actions qui ne correspondent pas à leur éthique.**

La possibilité de bien faire son travail est souvent mise à mal par une direction qui exige des encadrants une productivité maximum du télé-opérateur et ce, quelle que soit la méthode. Il faut donc tenir des logiques incompatibles : priorité au chiffre d'affaires, à la soi-disant qualité, à la satisfaction client, mais, en même temps, priorité aux nombres d'appels pris...!

Beaucoup d'encadrants ne comprennent pas, ou plus, la rationalité des décisions car elles sont purement financières.

Les véritables responsables sont nos dirigeants de haut niveau qui essaient de se dédouaner sur la fragilité du personnel et le manque de professionnalisme des encadrants. Aujourd'hui encadrants et télé-opérateurs ont le devoir de se révolter et de se rassembler pour mettre un terme aux décisions destructrices.

Il faut que chacun trouve le courage de dire STOP...

Le harcèlement moral au travail . . .

Le harcèlement moral au travail est un phénomène difficile à définir. Il est défini comme la dégradation délibérée des conditions de travail, la soumission constante du salarié aux attaques répétées et à des assauts incessants, la contrainte à renoncer à ses droits, à sa dignité, la mise en péril de la personne ou la dégradation du climat de travail.

Il y a harcèlement lorsque ces agissements sont répétés. Il n'y a pas de profil type du harcelé. Les victimes ne sont pas forcément des personnes fragiles et sont, en fait, souvent celles ou ceux qui résistent. Le harcèlement moral est aussi souvent la conséquence d'une situation conflictuelle qui s'est dégradée ou d'une stratégie orchestrée pour se débarrasser d'une personne.

Il se pratique, par conséquent, sournoisement et prend des formes diverses :

- refus de toute communication avec la victime,
- absence de consignes et/ou surcroît de travail,
- tâches dépourvues de sens,
- missions au dessus des compétences,
- mise au placard,
- critiques incessantes, sarcasmes répétés,
- brimades et humiliations,
- dénigrement systématique du travail réalisé,
- propos calomnieux, insultes, menaces...

Quand il y a l'harcelé, il y a forcément l'harceleur !

Le plus souvent c'est un responsable hiérarchique et parfois un collectif de travail. Le harceleur met sa proie dans

la difficulté à prendre des initiatives, des décisions, ce qui a des conséquences sur la qualité de son travail. Il peut le conduire à une position de stress et d'isolement, de repli sur lui-même qui renforce sa souffrance. Le harceleur se cache derrière son niveau hiérarchique et dans la plupart des cas sur le silence de l'entourage de travail du harcelé. Il existe même des méthodes de management qui se basent sur le harcèlement et pendant les périodes de restructuration, on dirige avec cette pratique les éléments indésirables vers la démission ou la faute puis le licenciement.

Le harcèlement provoque dans un premier temps une situation de stress : nervosité, irritabilité, anxiété, troubles du sommeil, brûlures d'estomac, hypertension artérielle, douleurs musculaires, etc... Les salarié-es qui réagissent sont vite qualifié-es de paranoïaques. Les autres subissent un sentiment d'épuisement et de fatigue chronique : découragement, culpabilité, isolement, baisse de l'estime de soi pouvant conduire à la dépression, ou pire, au suicide. C'est pourquoi, dès les premiers signes, il est indispensable de réagir. Nous alertons ici les collègues et équipes syndicales qu'il est très difficile de tenter seul de résoudre les problèmes.

Brissez l'anonymat, ne restez pas isolé-e !

Pour vous aider, il existe plusieurs interlocuteurs qui peuvent se conjuguer : *la médecine du travail, le CHSCT, les organisations syndicales, l'inspecteur du travail et les associations.*

Et la justice : après avoir été longtemps ignoré de la justice, le harcèlement moral a été introduit dans le Code du travail, par la loi de modernisation sociale du 17 janvier 2002. La loi explique qu'il appartient au chef d'établissement de prendre toutes les mesures nécessaires à la prévention du harcèlement moral et d'engager une procédure de médiation pour une personne s'estimant victime de harcèlement, faute de quoi sa responsabilité pénale peut être engagée. Le patron est aujourd'hui passible d'une peine d'un an d'emprisonnement et d'une amende de 15 000 €.

Au delà de l'entreprise, lorsque la pratique du harcèlement moral a été menée jusqu'au licenciement, un recours en justice est possible, soit devant le Conseil des Prud'hommes ou en correctionnelle, ou devant le Tribunal d'Instance et/ou Tribunal de Grande Instance et devant la Cour Européenne des Droits de l'Homme.

Pour sauvegarder votre santé physique et mentale, si vous ou une personne de votre entourage êtes concerné-e, ne restez pas isolé-e, ne la laissez pas isolée ! Parlez-en !



Mais quels sont les signes manifestes d'un harcèlement ?

Voici un petit test pour savoir si vous devez vous inquiéter un peu ou beaucoup...

En fonction des résultats, n'hésitez pas à contacter un militant Sud.

-> **Attitudes d'évitement et de déstabilisation de la part du responsable :** Il ne vous dit plus bonjour // Il vous évite du regard // Il ne vous adresse plus la parole // Il procède par discrimination à votre égard // Il évalue votre travail avec partialité ou dans des termes malveillants // Il vous reproche des fautes professionnelles imaginaires // Il met en doute vos capacités de jugement et de décision // Il évite ostensiblement le contact avec vous // Il ignore votre présence en s'adressant uniquement à des tiers // Il refuse vos interventions au cours des réunions de travail // Il vous dénigre publiquement...

-> **Agissements visant à vous pousser à la faute :** Il vous submerge de travaux à accomplir dans des délais impossibles à tenir // Il vous fixe des objectifs irréalistes // Il vous confie des tâches exigeant des qualifications très supérieures aux vôtres // Il entrave volontairement l'avancement de vos dossiers.

-> **Agissements tendant à vous isoler ou à vous humilier :** Il vous attribue un poste de travail qui vous isole géographiquement // Il vous mute dans un autre service // Il vous prive de toute occupation // Il vous fait comprendre que plus aucun travail ne vous sera donné // Il vous supprime les avantages octroyés aux autres // Il vous contraint à effectuer des tâches inférieures, voire humiliantes // Il vous dévalorise en contestant vos décisions ou vos méthodes de travail // Il interdit à vos collègues de travailler avec vous...

-> **Agissements cherchant à vous atteindre psychologiquement :** Il se comporte normalement avec vous en présence de tiers et ne vous "agresse" que lorsque vous êtes seul à seul // Il vous harcèle téléphoniquement sur votre lieu de travail ou à votre domicile // Il vous suggère un examen psychiatrique...

Combattre les risques psycho-sociaux

Depuis maintenant plusieurs années, dans les centres d'appels et ailleurs, **Sud** s'efforce d'initier une vaste réflexion et un travail collectif sur la prévention des risques psycho-sociaux.

"Risques psychosociaux, de quoi s'agit-il ?"

La question semble d'autant plus pertinente que, d'après le Ministère de l'Emploi, du Travail et de la Cohésion sociale, les risques psycho-sociaux ne bénéficient pas, à l'heure actuelle, d'une définition stabilisée et reconnue...

Selon l'approche scientifique la plus courante :

"Les risques liés aux relations humaines au travail sont les risques qui découlent de l'interaction entre des individus et de l'interaction de l'individu avec son travail. Ils sont couramment nommés risques psychosociaux."... "Ce terme de « risques psycho-sociaux au travail » recouvre les risques rencontrés dans la sphère professionnelle pouvant porter atteinte à la santé mentale des individus, voire à leur intégrité physique et ayant les causes suivantes : le sentiment de responsabilité éprouvé dans le travail, l'organisation et les conditions d'exercice du travail, les exigences d'attention qu'il requiert, ou encore les relations entre des personnes et les tensions susceptibles d'en découler." Source groupe de recherche de l'INRS.

Les facteurs psycho-sociaux au travail sont subdivisés en trois catégories :

Facteurs relatifs à l'organisation du travail :

Les caractéristiques suivantes sont habituellement évoquées :

- Prescription du travail :
 - travail sous contrainte de temps,
 - travail monotone ou à pauvre contenu,
 - travail demandant une grande concentration ou impliquant des responsabilités élevées ou de multiples activités (notion de charge mentale au travail).
- Contrôle du travail :
 - contrôle permanent de la hiérarchie,
 - faible latitude personnelle dans l'accomplissement des activités,
 - impossibilité de prendre des pauses,
 - manque de clarté des directives,
 - attitudes ambiguës de la hiérarchie.

Facteurs relatifs au collectif de travail :

Il s'agit de facteurs plus spécifiquement liés à la dynamique des relations interpersonnelles et qui déterminent en grande partie les possibilités d'entraide et de coopération entre collègues et l'éventuel soutien de la hiérarchie.

Symptômes de stress au travail :

Il s'agit de tous les signes personnels manifestant des difficultés d'adaptation aux choix d'organisation du travail : état de tension, anxiété, problèmes de sommeil, fatigue, faible satisfaction au travail, perception amplifiée des contraintes au travail, etc.

En tant qu'expression individuelle d'un "mal être" au travail, les symptômes de stress constituent une classe de risques particulièrement complexes qui illustrent toute une gamme possible de réactions personnelles aux contraintes du travail, que ces dernières soient mécaniques ou psycho-sociales.

Affiner la définition est une chose, mais travailler pour une véritable prévention de tous ces risques en est une autre. Et pourtant, les signes inquiétants d'une dégradation profonde de la santé au travail n'ont jamais été aussi patents. Mal-être, souffrance, dépression et suicide au travail se propagent dans tous les secteurs d'activité. Les collectifs de travail se désagrègent et les espaces de paroles disparaissent.

Pour Sud, ce n'est pas une fatalité...

Face à ce constat, une de nos dernières actions a été l'élaboration d'un nouveau questionnaire sur la santé au travail, en cours de diffusion dans quelques entreprises, et disponible sur notre site internet.

Il est important pour nous que vous participiez à cette enquête, qui permettra de conforter nos premiers résultats et de continuer à aider les équipes militantes. Il est important que **Sud** puisse continuer de faire comprendre aux patrons que la souffrance au travail est bien une réalité et qu'il est temps, pour nous militant-es, de se mobiliser pour mettre un terme à cette situation avant d'être confronté au pire !

Avec l'aide de sa commission "santé au travail", **Sud** s'engage à aider localement et nationalement toutes les Instances Représentatives du Personnel (CHSCT, DP...) qui décident de prendre à bras le corps cette problématique, devenue un véritable phénomène de santé publique nié par les patrons du secteur des centres d'appels et notamment par le syndicat des patrons SP2C.

Notre organisation s'entoure des différents experts susceptibles d'apporter des solutions aux salarié-es en souffrance : médecins du travail, assistants sociaux, psychologues et sociologues, inspections du travail, experts externes...

La souffrance au travail est presque toujours une pathologie de la solitude nombreux-euses sont à la subir. La première exigence est de rompre ce mur du silence. **Sud** invite tous les salarié-es, en situation de mal-être au travail à se mettre en relation avec la section syndicale de leur entreprise.



Le secteur en chiffres (1)

Ces deux pages présentent quelques chiffres qui ne sont pas sans conséquence sur les conditions de travail et la santé au travail de milliers de télé-opérateurs.

En fonction des pays, le niveau de diplôme des salarié-es du secteur, peut -être légèrement différent :

- * sur-diplômé-es au Maghreb où une grande partie des salarié-es sont des BAC +3 ou 5,
- * plutôt sans diplôme en Allemagne,
- * il faut en général un BAC / BAC+2 en France.

Pourtant dans ce dernier pays, le secteur traîne une réputation digne de Mcdo, voir pire...

Tout cela n'est pas sans conséquence dans les risques psychosociaux encourus par le salarié qui peut avoir la sensation d'être sous-utilisé dans ses capacités et sans avenir dans son travail...

Comme le démontre le tableau sur l'absentéisme, celui-ci ne fait que croître. Il faut aussi prendre en compte le phénomène de turn over puisqu'on estime que la durée de vie sur le secteur est d'environ 3,2 années. Tout cela s'explique largement par les conditions de travail. Mais Il ne serait pas juste d'ignorer les problèmes de salaire qui dans la plus part des cas frôle le salaire minimum légale en début comme en fin de carrière (si il en existe un...). Les perspectives d'évolution dans un système pyramidale sont par ailleurs très limitées. Il ne faut pas non plus oublier la précarité des contrats des salarié-es du secteur.

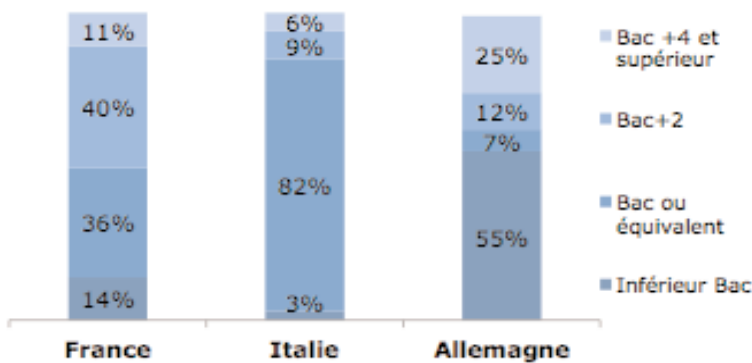
En effet, le patronat utilise sans honte le CDD ou l'intérim comme une période d'essai de plusieurs mois pour ne pas dire années... Le but étant bien entendu de maintenir le/la salarié-e dans un état de tension importante pour qu'il/elle reste le plus productif possible.

Il faudra aussi prendre en compte deux éléments importants pour l'avenir du secteur :

- une modification structurelle des types de contact puisque les appels entrants devraient passer de 77% à 63% (contre quasiment 100% il y a 10 ans), le reste étant les chat, sms, courrier, mail... Bien entendu, les conséquences d'un point de vue management et stress seront nombreuses...

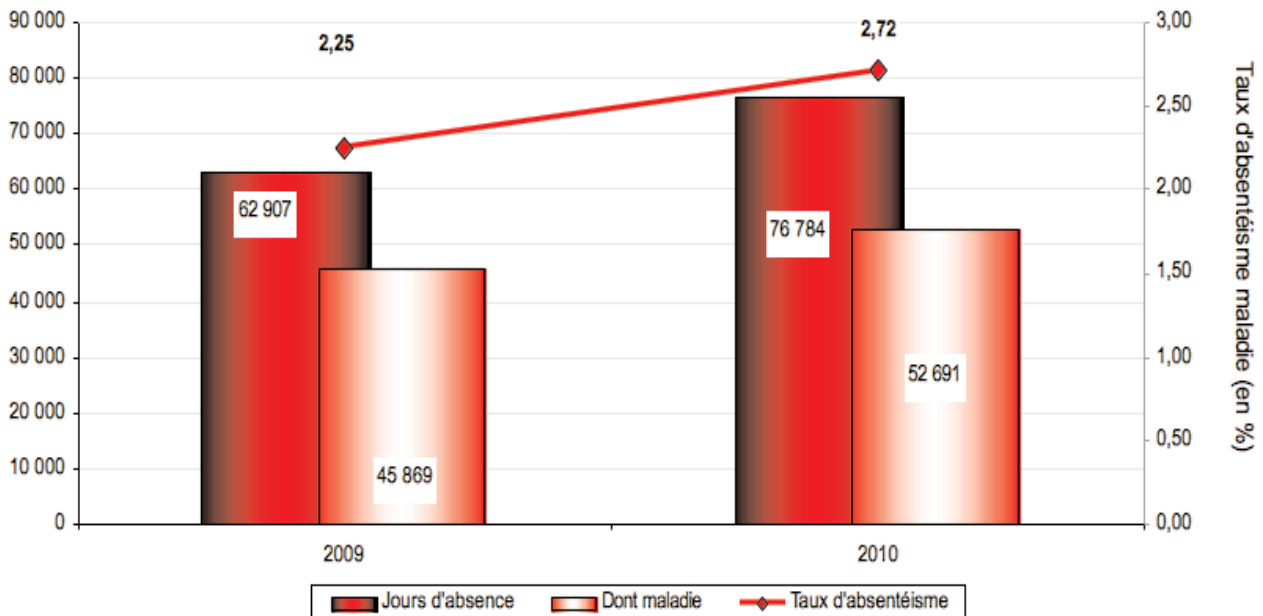
- le type d'appel par activité devrait être considérablement modifié et pourrait bouleverser le marché. En effet la guerre entre les opérateurs Télécoms (57% du marché de la sous-traitance) devrait avoir comme effet de diminuer l'emploi de cette activité en France. De plus, la pression sur les prix des donneurs d'ordre se répercutera sur l'ensemble des entreprises. Il faut noter que c'est dans ce type d'appel que les salarié-es rencontrent le stress le plus important. L'arrivée massive de contrats de service publiques, financiers... devrait permettre de donner un autre intérêt au métier.

Comparaison en Europe des niveaux de diplôme



salaires 2007	Employés
Pays "coordonnés"	
Autriche	1 032 €
Danemark	2 617 €
France	1 313 €
Allemagne	1 865 €
Israël	605 €
Hollande	826 €
Espagne	869 €
Suède	1 830 €
Pays "libéraux"	
Canada	1 815 €
Irlande	1 601 €
Grande Bretagne	1 749 €
Etats Unis	1 779 €
Pays "émergents"	
Brésil	223 €
Inde	164 €
Pologne	406 €
Afrique du Sud	751 €
Corée du sud	908 €
Maroc	451 €

Absentéisme maladie



Le secteur en chiffres (2)

Le débat sur les délocalisations anime régulièrement les conversations, surtout quand cela concerne un secteur en forte croissance depuis 10 ans. Depuis 2 ans le tassement de la croissance et la crise de l'industrie française a amené le gouvernement à vouloir légiférer sur cette question.

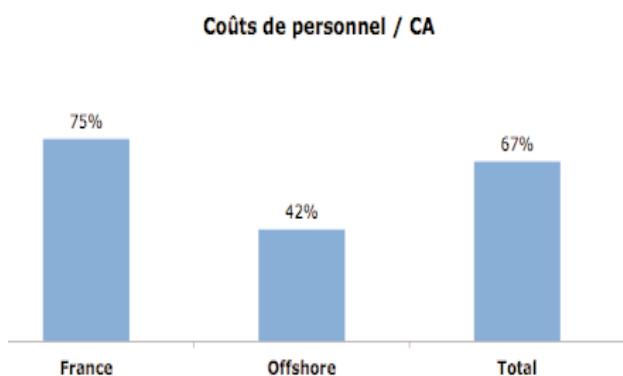
Au moment de ce débat, est ce qu'il fallait une loi ou pas, et suite au lobbying des patrons du secteur, le statut quo s'est imposé. Même le comité du label social, qui devait imposer un niveau maximum d'appels pris dans les pays étrangers, a été obligé de modifier ses contraintes il y a quelques années.

L'économie des centres d'appels est bien fragile et connaît un certain nombre de difficultés dues à la pression inadmissible qu'exerce les donneurs d'ordres sur les prix.

Il est d'ailleurs invraisemblable de voir certains grands groupes de sous-traitance répondre à des appels d'offres avec des prix situés autour de 20€. La palme revient à Orange qui avait donné une partie de ces appels au moins disant social via un appel d'offre inversé. Si la pratique est depuis "interdite" sur le secteur, les prix sont restés, eux, très très bas.

Mais rassurez-vous, nos patrons ont largement gardé de quoi payer les dividendes et des salaires dignes de grand patron industriel...

La moyenne des 10 meilleurs ratios (CA/position) est passée de 58,14 K€ en 2003 à 72,79 K€ en 2010.



Le patronat étant à la recherche continue de profits, de nombreuses études sur le coût des salariés en off shore ont été faites. Le schéma ci-dessus montre le coût des frais de personnel vis à vis du chiffre d'affaire. Pour donner une idée, un salarié marocain coûte entre 13 et 16€, un tunisien entre 12 et 15€, un algérien entre 11 et 12€, un sénégalais entre 6 et 9€...

Il est bien entendu que ces appels à l'exploitation ont été entendus par les grandes entreprises du secteur. Teleperformance est passé de 900 salarié-es en off shore en 2003 à plus de 6000 aujourd'hui. Webhelp dans la même période est passé de 270 salarié-es à 4400... Il y aurait pour le marché francophone 18 000 emplois en Tunisie et 35 000 (Magazine RC juin 2011) au Maroc soit une augmentation de 20% en 2010. Il faut rajouter dans ces pays le marché local, mais aussi espagnol voir italien pour connaître le poids de l'emploi des centres d'appels...

Quelques chiffres pour le marché francophone : 2 000 au Sénégal, 1500 en Mauritanie, 2 500 à l'Ile Maurice, 1 500 au Bénin, 1000 en Algérie, 2 500 dans le reste de l'Afrique.

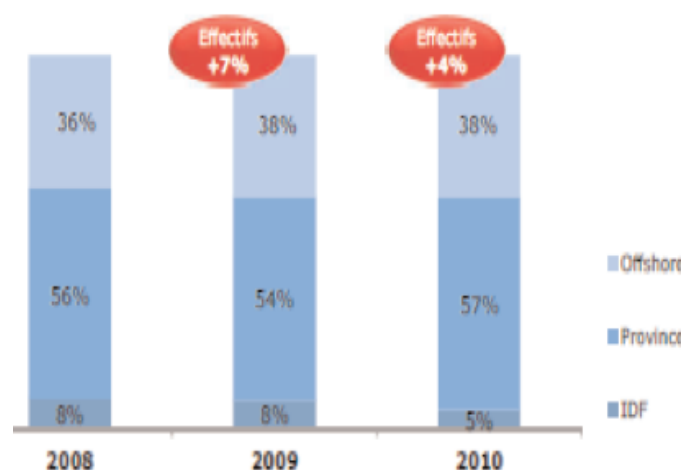
En France, le coût horaire moyen en 2000 était d'environ 32 €, il est estimé aujourd'hui à 25€ (22€ en région, 30 à 40€ en Ile de France). Ces coûts expliquent le déplacement géographique des centres d'appels franciliens vers la province (Il n'existe quasiment plus de centre d'appel dans la région parisienne).

Aider par les subvention publique, c'est donc avant tout des délocalisations franco-française qui ont lieu depuis quelques années. Toutefois comme le démontre le graphique sur la localisation du CA ainsi que celui sur la localisation des effectifs, il existe un léger déplacement de l'activité vers le Off-shore.

Pourquoi parler des délocalisations dans un Hot Tension sur les conditions de travail ?

Ici comme en Tunisie, les menaces de délocalisations servent avant tout à inhiber toutes envies d'améliorer les conditions de travail ou de répondre aux revendications salariales. C'est par exemple au Sénégal ou au Maroc que Teleperformance a menacé

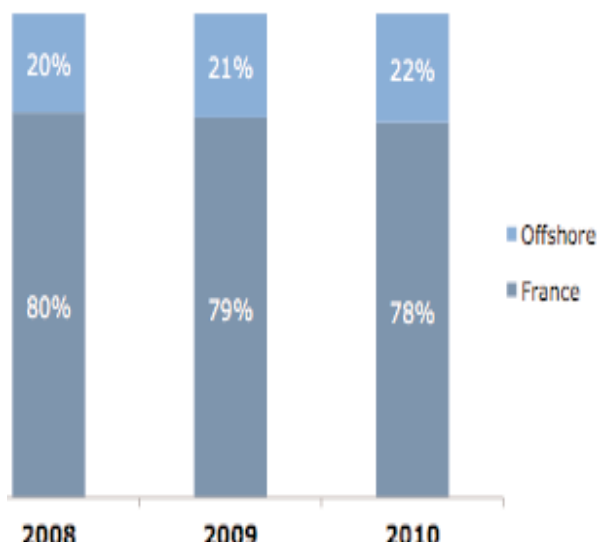
Localisation des effectifs



de délocaliser les appels lors de la révolution Tunisienne ou encore récemment pendant leur lutte sur la classification et salaire...

La compétition des salarié-es est une arme utilisée par le patronat pour faire peur et arrêter tout souci d'amélioration des conditions de vie. C'est donc en luttant tous ensemble que nous pourrons améliorer la situation de chacun-e.

Localisation du CA



Nos revendications

Voici quelques revendications de la Fédération Sud-PTT concernant le travail dans les centres d'appels :

Tout d'abord, nous pensons que, si nous voulons gagner l'application de ces revendications, nous devons responsabiliser les donneurs d'ordre tels que Canal +, EDF, Orange/FT, SFR... En effet, les prix qu'ils exigent amènent les entreprises sous-traitantes à une situation que l'on peut qualifier tendue ou économiquement difficile.

Il ne s'agit pas de disculper nos patrons, bien loin de là car ils font, eux aussi, tout pour tirer les prix vers le bas (délocalisation, centre d'appels en prison, réponse aux appels d'offres avec des prix ultra bas grâce aux aides des collectivités...), leur but étant de gagner un maximum de contrats et d'écraser la concurrence au fur et à mesure.

Les patrons de Webhelp, Teleperformance ou Armatiss ne peuvent pas être considérés comme les victimes des donneurs d'ordre car, entre leurs profits et le fait de réduire les acquis sociaux des salarié-es, ils ont très vite choisi. C'est aussi dans cette logique d'augmentation des profits qu'ils augmentent les cadences... De plus, il ne faut pas oublier les subventions qui dans certains cas sont supérieures aux profits de l'entreprise.

En 2009, nous avons fait parvenir un courrier à plusieurs représentants du secteur (gouvernement, syndicats de patron...) afin d'obtenir une table ronde entre les différents protagonistes et les syndicats de salarié-es. Notre objectif était la mise en place d'un bouclier social, qui se serait traduit entre autre par un prix minimum dans les appels d'offres imposé par le gouvernement. Ce bouclier social devait aussi traiter l'ensemble des points noirs de la profession (*salaires, classification, surveillance électronique, temps de pause, exigence de productivité, formation...*).

Cette table ronde a bien eu lieu et un document d'engagement entre patrons sous-traitant et donneurs d'ordre a été signé. Mais **Sud** était la seule organisation syndicale à revendiquer le prix minimum dans les appels d'offres, ce qui aurait permis d'obtenir une convention collective reprenant le bouclier social.

Sud a aussi été le seul syndicat à rappeler aux participants de cette table ronde l'existence du label social. Celui-ci aurait dû servir à fixer un minimum social pour les salarié-es. Aujourd'hui, à part le fait de permettre aux patrons de se vanter, ce label ne sert à rien. Il ne comporte aucune contrainte sociale mais juste des contraintes administratives... D'ailleurs, la quasi totalité des entreprises l'obtiennent.



Un bouclier social sur notre secteur pourrait ressembler à cela :
(le reste de nos propositions sont en ligne sur notre site internet)
<http://www.sudptt.org/centresappels/>

Sur les pressions diverses de l'employeur :

- Arrêt des animations commerciales et autres challenges et leur caractère infantilisant.
- **Défense de l'autonomie des salarié-es par le refus des scripts et des déroulés stéréotypés d'entretien.**
- Respect des pauses même en cas de pics.

Sur les écoutes et la surveillance des salarié-es :

- Des écoutes qu'à titre pédagogique et réalisées uniquement par les formateurs ou les qualitatifs.
- Prévenir les conseillers, qui le désirent, avant chaque écoute.
- Entretien immédiat après l'écoute.
- Aucun lien entre les écoutes et la rémunération.
- Aucune sanction disciplinaire suite aux écoutes.
- Interdiction de l'observation à distance de l'activité ou du poste de travail par des systèmes techniques.
- Refus de la prise en main à distance d'un poste de travail quelle qu'en soit la raison.

Note : Ces revendications sont le fruit de discussions avec des médecins du travail, des salarié-es ou font suite tout simplement au travail sur des accords qui existent dans certaines entreprises.

Horaires et rythme de travail : Pour Sud la vie privée des salarié-es passe avant la réparation d'une connexion Internet ou la vente d'un crédit immobilier...

Le week end ? Je travaille. Les jours fériés ? Je travaille. J'ai un RDV à prendre ? Difficile car mes horaires changent sans arrêt entre le matin et le soir avec des délais de prévenance très courts... La durée de l'amplitude horaire ? De 4H à 9H voir 10H par jour, il n'y a pas non plus de règles en la matière... Et bien entendu les 48H de repos consécutif n'existent quasiment pas dans la profession. Il est bien difficile d'avoir une vie privée équilibrée sans conflit dans ces conditions de précarité horaire.

Nous revendiquons :

- que le temps de mise en fonctionnement de nos outils de travail (ordinateur, logiciel...) soit compté en temps de travail effectif,
- le refus de la banalisation du travail pendant le week-end
- que sur volontariat et paiement à 200% le dimanche et 150% le samedi et l'octroi de 2 jours de repos consécutifs obligatoires,
- une amplitude journalière de 9H maximum et passage en horaire de nuit à partir de 19H,
- 15 jours maximum de délai de prévenance pour les plannings,
- 10 mn de pause par heure,
- la suppression du « décroché automatique » (retour au manuel).

Salaire, flexibilité, formation, droits baffoués...

Un besoin de syndicalisme offensif et démocratique.

Un syndicat n'est que ce que ses adhérent-es en font : pour être plus fort face à une direction toujours plus agressive, nous avons besoin de toutes les bonnes volontés, quelles que soient vos disponibilités.

Notre force réside dans nos idées, mais notre victoire résidera dans notre travail collectif. A **SUD**, chacun s'engage à la hauteur de ce qu'il peut ou de ce qu'il veut : pour fonctionner, un syndicat a non seulement besoin de militant-es qui prennent du temps pour la défense des salarié-es, mais également d'argent (les cotisations à **SUD** sont très basses par rapport aux autres syndicats).

Tous les tracts que nous imprimons, les différents courriers, formations, voire les frais de justice ne sont payés qu'avec les cotisations des adhérent-es. La défense des droits dans une entreprise concerne l'ensemble des salarié-es. C'est en étant nombreux-ses que nous obtiendrons des droits nouveaux et que nous pourrons combattre les tentatives de la direction pour nous supprimer nos acquis.

Mais il ne suffit pas d'avoir des droits, il faut aussi les connaître et les faire appliquer et pour cela être syndiqué-e est primordial. Non seulement nous pouvons avoir des formations nous permettant de mieux connaître nos droits, mais nous pouvons aussi disposer de conseils et d'aides en cas de soucis. Travailler ne doit pas être le seul acte que nous accomplissons dans une entreprise, nous devons aussi pouvoir décider de notre avenir, pouvoir communiquer etc... en clair exister. Mais tout cela ne peut se faire qu'à travers un syndicat démocratique qui ne reproduit pas les méfaits d'une entreprise (hiérarchie, droit de regard sur les décisions....).

REJOIGNEZ SUD

Quelques commentaires relevés sur les questionnaires ...

- "Paye ridicule, prime aussi ; relation hiérarchique bonne si on a la tête ou si on est copain avec "
- "Aucune liberté de développer ses compétences, script à suivre"
- "Cumul de CDD, pas de vacances depuis 18 mois"
- "Mutualisation vers un produit non maîtrisé rend la vie cauchemardesque "
- "Ma moralité ou mon éthique sont heurtés par des tâches qu' on me demande d'effectuer"
- (Sur la reconnaissance)
"Aucune, je suis un produit jetable ! Je maltraite des clients pour atteindre une DMT ! Le client Roi, quel baratin !"
- "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 hallucinant plus aucune formation depuis 1 an"

Et le mot de la fin : "j'espère que ce questionnaire fera évoluer les choses. On compte sur vous. Merci !"



Besoin d'être défendu-es, d'obtenir un renseignement d'adhérer à un de nos syndicats, de créer une section syndicale. . .

Fédération SUD PTT -
25/27 rue des Envierges 75020 Paris
Tél: 0144621200 Mail:
sudptt@sudptt.fr

Nom :

Prénom :

Entreprise :

Adresse :

Mail :

Téléphone :