

Centres d'appels intégrés, sous-traitants : Des revendications unifiées pour faire converger nos luttes !

Les centres d'appels ont connu une évolution fulgurante au cours des dix dernières années, touchant aujourd'hui de nombreux secteurs d'activités (télécom, transports, banques, assurances, santé, ministères...). Aujourd'hui, environ 205 000 salarié-e-s travaillent dans un centre d'appels intégré ou sous-traitant.

Le secteur des télécommunications est bien évidemment à la pointe. A première vue, quand on travaille dans un centre d'appels à France Telecom, Orange, SFR, Teleperformance, B2S ou Arvato, beaucoup de choses nous séparent. Les statuts, la taille de l'entreprise, la convention collective, les contrats de travail... ne sont pas les mêmes rendant ainsi difficile des convergences de luttes. C'est bien sur ces différences que s'appuie le patronat du secteur pour faire pression sur l'ensemble des salarié-e-s et ainsi imposer des régressions sociales dans toutes les entreprises.

Hors au-delà de ces différences, notre quotidien se ressemble beaucoup : stress, flicage, management infantilisant, productivité accrue, conditions de travail dégradées, formations au rabais, problèmes de salaires, suppressions d'emplois....

Pour la fédération Sud ptt, il est urgent que les salarié-e-s des centres d'appels, quels que soient leurs statuts ou leurs entreprises, construisent un rapport de force face au patronat du secteur. C'est dans ce sens que nous nous sommes attelés à la tâche, pour définir des revendications communes en lien avec tous nos adhérent-e-s des centres d'appels. Pour nous, il était urgent de construire et expliciter, malgré les différences, une plate-forme revendicative commune, lisible et ouverte, dans laquelle chacun-e puisse se reconnaître.

Une plate-forme en réponse aux attaques communes sur nos conditions de travail, nos salaires, nos emplois.

A notre sens, cette plate-forme revendicative doit être un outil pour créer des conditions d'actions efficaces pour imposer au patronat du secteur des télécommunications, d'autres choix !



N O S R E V E N

Le temps de travail

- ▶ Le temps de travail est reconnu dès l'arrivée dans l'entreprise
- ▶ Dix minutes de temps de travail effectif de préparation avant le premier appel
- ▶ Mesure du temps de travail immédiate et non soumise à l'ouverture d'applications informatiques
- ▶ 32 heures hebdo pour aller vers les 30 h sans perte de salaire, ni flexibilité
- ▶ Le refus de la banalisation du dimanche. Si le travail du dimanche existe, celui-ci se fait sur la base du volontariat avec compensation salariale à 200% et récupération d'une journée
- ▶ Le fait de travailler le samedi constitue une contrainte spécifique reconnue par une compensation de 50 % du temps travaillé, et le principe d'un samedi sur trois maximum
- ▶ L'octroi de deux jours de repos consécutifs
- ▶ Le refus de l'élargissement des horaires et de la banalisation des tardifs. Compensation des tardifs à partir de 19H
- ▶ L'amplitude journalière, comprenant l'heure de repas, doit être au maximum de 9 heures
- ▶ Le refus de la flexibilité par le droit à un planning permettant une programmation à trois mois, toute modification lourde respectant ce préavis
- ▶ Toute modification exceptionnelle du planning sera dûment justifiée par l'employeur et respectera un délai minimum de prévenance de 10 jours.

Les conditions de travail

- ▶ Dix minutes de pause par heure, 15 à partir de la sixième heure. Ces pauses sont incluses dans le temps de travail effectif. La répartition de ces pauses est laissée à l'initiative des salarié-e-s avec négociation si nécessaire
- ▶ 15 minutes par jour, par salarié-e pour s'approprier les différentes notes du jour, lire les mails et infos professionnelles, hors exigence de productivité
- ▶ Les temps de réunion, formation, heure mensuelle d'information syndicale quand elles existent, et les pauses sont hors exigence de productivité
- ▶ L'accès libre pour les salarié-e-s à la temporisation entre deux appels d'un minimum d'une minute renouvelable
- ▶ La suppression du décroché automatique là où il existe par un retour au décroché manuel
- ▶ Pour les proactifs ou TMK (télémarketing), la moitié du temps de travail effectif maximum sous lanceur d'appel automatique là où il existe
- ▶ Le droit à un temps de récupération à l'initiative du salarié-e pour « se défaire » mentalement d'un contact client complexe ou conflictuel.

Sur la santé au travail

- ▶ Nous exigeons le respect des normes européennes et INRS concernant les centres d'appels
- ▶ Nous exigeons la reconnaissance comme maladie professionnelle des TMS (Troubles Musculo-Squelettiques) spécifiques et des troubles auditifs.

Sur la formation et la promotion

Ce sont des formations dignes de ce nom qui nous sont nécessaires à tous postes et à tous niveaux.

Nous exigeons :

- ▶ De vraies formations métier, approfondies, sur les applications, les produits, les processus internes à l'entreprise, l'environnement règlementaire, la résolution de conflits, les langues étrangères. Nous exigeons leur intégration systématique dans le temps de travail effectif
- ▶ Nous refusons l'assimilation d'informations succinctes à de la formation professionnelle
- ▶ Que les temps de formation soient dégagés des postes de travail et des plateaux dans des salles spécifiques, et non soumis aux flux
- ▶ Que le recours à des supports informatiques à distance, hors de toute intervention humaine soit extrêmement limité et que le maximum de formation soit donné en présence de soutien/formateur
- ▶ L'égalité d'accès aux offres de promotion et la transparence dans les critères d'attribution.

D I C A T I O N S !

Sur les écoutes et la surveillance des salarié-e-s

- ▶ Le droit pour le personnel de refuser les écoutes
- ▶ Les écoutes uniquement en présentiel sauf pour le salarié-e qui préfère explicitement - par écrit - à distance
- ▶ Les écoutes qui, selon les dires des employeurs, ont lieu à des fins pédagogiques doivent être réalisées uniquement par des formateurs (ou soutiens) et l'employeur doit en respecter la confidentialité
- ▶ L'information de chaque salarié-e doit être préalable à chaque écoute
- ▶ L'entretien doit être immédiat après l'écoute. Si enregistrement il y a, son effacement doit être réalisé par le salarié-e après l'entretien
- ▶ Aucun lien ne doit exister entre les écoutes et la rémunération (tant sur le salaire que sur les primes) et les écoutes ne peuvent pas permettre une sanction disciplinaire
- ▶ Les écoutes doivent être limitées à une par mois
- ▶ En aucun cas, les écoutes ne doivent être utilisées comme outil de formatage, de dépersonnalisation. Nous refusons les écoutes comme outil de standardisation de la relation client
- ▶ Nous refusons l'observation à distance de l'activité (accès des responsables aux applications informatiques à distance) ou du poste de travail par des systèmes techniques (ex poste de vigie)
- ▶ Nous refusons la prise en main à distance d'un poste de travail pour le retour d'office dans le flux du trafic
- ▶ Les écoutes ou toute autre mesure d'activité ne doivent donner lieu à aucun affichage d'information individuelle, tant écrite qu'électronique (mail ou réseau d'entreprise).

Congés et absences

- ▶ L'exigence de respect des congés et RTT : les congés ne sont pas une récompense, c'est un droit. Le droit de poser des congés isolés, même un samedi, et la suppression des périodes de restriction
- ▶ 30 % des salarié-e-s en congés pendant les vacances scolaires
- ▶ Le respect des droits des salarié-e-s concernant les congés pour événements familiaux (ou congés spéciaux ou exceptionnels) en vigueur dans les entreprises considérées.

Sur les pressions diverses de l'employeur

- ▶ Nous dénonçons les animations commerciales et autres challenges et leur caractère infantilisant
- ▶ Nous refusons l'inscription d'office aux challenges, à l'insu des salarié-e-s
- ▶ Nous refusons les entretiens de conditionnement
- ▶ Nous défendons l'autonomie des salarié-e-s par le refus des scripts et des déroulés stéréotypés d'entretien, scripts mal vécus tant par les client-e-s que par les salarié-e-s
- ▶ Nous demandons l'arrêt des formations de conditionnement
- ▶ Nous exigeons le respect des pauses y compris en pic de trafic
- ▶ Nous exigeons le respect des droits des représentant-e-s du personnel (heures de délégation)
- ▶ Nous demandons la création de postes de gestion sur les plateaux permettant une rotation des salarié-e-s en retrait des flux.

Sur la rémunération

Nous exigeons :

- ▶ 1500 euros net par mois minimum, 150 euros tout de suite et le 13^{ème} mois
- ▶ L'intégration des primes dans les salaires
- ▶ La reconnaissance des qualifications par l'existence d'une grille de classifications
- ▶ Travail égal, salaire égal : même rémunération pour un même travail. Nous refusons la discrimination salariale hommes-femmes, les salaires à plusieurs vitesses en fonction des statuts...
- ▶ La prise en compte de la pénibilité du travail dans les centres d'appels par des augmentations salariales importantes chaque année et l'attribution de bonification retraite par année passée en centres d'appels
- ▶ Nous refusons l'individualisation de la rémunération qui met en concurrence les salarié-e-s
- ▶ Nous refusons la rémunération sur la base de la productivité qui ne prend en compte que la quantité au détriment de la qualité.

La santé au travail dans les centres d'appels : quelques pistes sur le rôle du CHSCT

Sa prise en compte est essentielle. Concernant ce travail généralement posté, les questions touchant au stress, aux exigences de productivité, à l'agencement des postes de travail, à l'écran, à l'environnement, à l'espace, sont centrales. Le suivi médical l'est également. L'intensification du travail est un facteur nettement aggravant dans les processus de dégradation de la santé des travailleurs. Nous avons un devoir de vigilance. Les élu-e-s et représentants syndicaux doivent se référer aux normes européennes et aux préconisations INRS (Institut National de Recherche et de Sécurité, www.inrs.fr).



Voici quelques points de vigilance :

- ▶ Introduction de nouveaux outils ou de nouvelles normes de productivité, modification des horaires de travail.... = domaine de compétence du CHSCT
- ▶ Le poste de travail : le plan de travail, de surface mat, doit être en deux parties (écran plus clavier réglables), le siège est mobile, le dossier et l'assise sont ajustables, il repose sur cinq pieds.
- ▶ L'écran : son implantation est importante (éloigné et perpendiculaire aux fenêtres), privilégier les fonds clairs, éviter la couleur bleu ou rouge des caractères, signaler les papillotements, les scintillements, reflets et flous des caractères.
- ▶ La salle : éclairage indirect, contraste de luminosité entre l'écran et l'environnement le moins élevé possible, stores intérieurs et extérieurs, présence d'un thermomètre et d'un hygromètre, veiller au renouvellement de l'air.
- ▶ L'espace : la densité des positions de travail doit être telle qu'elle permette une mobilité aisée de l'opérateur, une distance d'au minimum 60 cm de l'écran, un niveau sonore acceptable sachant que le bruit est un élément de fatigue nerveuse.
- ▶ Le bruit doit être réduit au minimum , éloignement des positions de travail entre elles, cloisons, plafonds et sols traités, les casques doivent respecter les normes et, le cas échéant, être équipés de réducteurs de bruit.
- ▶ Le casque sans fil ne doit pas être imposé, l'employeur ne pouvant garantir l'absence de risques.
- ▶ Le suivi médical doit permettre un contrôle annuel de l'audition et de la vue.

**Vous avez des questions, des revendications ?
N'hésitez plus contactez- nous :**