

« QUE PUIS-JE FAIRE POUR VOUS ?

Demain je vais répondre à environ 50 appels.

Je vais demander 50 fois « tout est clair pour vous ? »

Je vais dire 50 fois « merci de votre appel ».

Je vais dire 50 fois mon nom tout en sachant que mon interlocuteur n'en a rien à faire.

Je vais demander 50 fois « Que puis-je faire pour vous ? »...

Et toi madame Machin, monsieur Truc, que peux-tu faire pour moi ?

Commencer par dire bonjour, ça coûte pas cher et ça peut rapporter gros. Et oui, en ce qui me concerne, aucune chance que j'accorde la moindre petite faveur à un client qui ne m'a pas dit bonjour...

Arrêter de discuter avec ta femme ou ton mari ou ta voisine pendant j'essaye désespérément de t'expliquer quelque chose. Si tu veux savoir pourquoi ouvre ton dictionnaire à « malpoli ».

Ne pas te sentir obligé de préciser, alors que tu grognes ou plutôt alors que tu exprimes ton mécontentement (c'est comme ça qu'on doit appeler un client qui râle) : « je sais bien que c'est pas votre faute » ou bien « c'est pas contre vous ». Évidemment que c'est pas contre moi, manquerait plus ça, et évidemment que c'est pas ma faute. Pour être tout à fait honnête, je me sens très peu concernée par tes problèmes alors c'est pas la peine de le préciser.

Éviter de faire des commentaires désobligeants à la fin de notre communication alors que tu penses avoir raccroché...et que ce n'est pas le cas...Souviens toi que je suis en train de traiter ta demande...et que je peux finalement décider de changer d'avis...

Mais surtout continue de me faire rire, sans modération. Continue à m'appeler pour changer tes coordonnées bancaires sans avoir ton RIB avec toi, continue à dire « mais quel big-mac cette facture », continue à m'appeler alors que tu n'es pas client, continue à croire qu'il y a un centre d'appels dédié à chaque village ou lieu-dit de France et que par conséquent je te comprends quand tu me parles de la maison aux volets bleus derrière l'église et continue à me demander de parler à un responsable lorsque ma réponse ne te convient pas, crois moi, ce ne serait pas un service à te rendre. »

Extrait du site : *Chroniques du Conseillère Clientèle Persifleuse*

Je pense à MON AVENIR

J'INVESTIS POUR MON EMPLOI

Je rejoins la CGT

**CHSCT**

[www.cgt.fr](http://www.cgt.fr)

Alertes du CHSCT : la direction face à ses manquements

La multiplication des alertes des CHSCT montre l'incapacité de la direction à se saisir de la problématique des conditions de travail qui ne constitue apparemment pas l'une de ses priorités. D'ailleurs, la direction est incapable de transmettre à l'inspection du travail le minimum de documents pourtant obligatoires au regard de la loi.

De plus, elle entrave le travail d'enquête des CHSCT et se confond dans le mensonge pour tenter de cacher ses erreurs (cf contestation d'une alerte CHSCT auprès de l'inspection du travail au lieu d'un juge...). Enfin, la direction a persisté pendant des années à sanctionner les salariés en se basant sur un système de décompte horaire caduque régulièrement dénoncé par la CGT et aujourd'hui par l'inspection du travail.

Vous n'y croyez pas ? Alors lisez l'affichage syndical CGT daté du 18 mai 2015 pour plus de détails! (ou réclamez le à un élu CGT)



L'EXPRESSION AU NOM DE LA LIBERTE

## Editorial

### La parisienne

« La bonne cause ? Cours toujours »

C'est le titre que porte l'encart placé dans l'article « Plus haut, plus vite, plus cher » de la revue Que Choisir du mois d'avril 2015. Il met en lumière des pratiques peu charitables de certaines épreuves de course à pied dont les droits d'inscription ont très fortement augmenté depuis 10 ans.

La direction fait une forte publicité pour la course « La Parisienne » dont les participantes courent en faveur de la recherche sur le cancer du sein. L'article nous apprend que les 40 euros d'inscription ne sont pas reversés par les organisateurs pour la cause. Seuls les montants récoltés grâce aux produits et activités dérivés, à savoir des rubans à porter durant la course ou des séances d'entraînement à 1 euro l'unité sont reversés... De toute évidence, toute bonne charité commence par soi-même.

La CGT recommande à la direction d'investir dès aujourd'hui pour une cause qui, comme le cancer du sein, tue peu à peu, au fil du temps, en luttant par tous ses moyens contre la paupérisation de ses salariés. L'épidémie des salaires de misère, à la limite du SMIC, pèse sur un grand nombre d'entre eux sur tous les sites de production, d'autant plus que les salariés courent depuis fort longtemps après une significative mais hypothétique augmentation de leurs maigres rémunérations. Nous vous rappelons que l'ajustement de la convention collective par rapport au niveau du SMIC ne peut pas compter comme une augmentation de salaire.

Par ailleurs, pour lutter contre le cancer, la direction devra s'efforcer de lutter par exemple contre l'anxiété générée par l'organisation du travail ou le travail de nuit qui contribuent au développement de nombreux types de cancer.

**POUR LUTTER CONTRE LA MALADIE DU CAPITALISME, LA CGT PROPOSE UNE GRANDE MOBILISATION INTERPROFES- SIONNELLE LE JEUDI 25 JUIN 2015 !**

**Armatiss-ic**

Alors que la direction, directement importé d'Armatis, semble ne pas connaître les Risques Psycho-sociaux de l'entreprise et du secteur, la CGT vous propose de faire un point sur ce que nous vivons tous dans les centres d'appels :

## Les risques psychologiques

Ces troubles peuvent avoir deux origines : le stress managérial (organisation, contrôle et rythme de travail) et le stress lié à tension émotionnelle de la relation et à la violence verbale de la clientèle.

Les signes de souffrance mentale qui en résultent sont fréquents (problèmes gastro-intestinaux, irritabilité et fatigue chronique, altération du sommeil, démotivation) et doivent alerter la hiérarchie et le médecin du travail avant que des troubles anxio-dépressifs sérieux et des symptômes d'épuisement ne s'installent.

### - Le stress managérial

Il est du aux méthodes de management et à la gestion des ressources humaines. Le centre d'appels a certes pour but de répondre au mieux aux besoins de la clientèle sous toutes ses formes, mais l'organisation mise en place pour cela est souvent pathogène : succession et juxtaposition de tâches courtes et répétitives, cadences imposées élevées, horaires irréguliers, absence d'autonomie et contrôle constant de la productivité.

L'autonomie dans le travail est très faible : dans la majorité des cas, les échanges avec les clients doivent respecter des discours stricts, spécifiés sur des supports visuels. Un appel doit être traité en un temps maximum par le téléopérateur, et la difficulté fréquente à offrir un service de qualité dans le temps assigné induit un sentiment d'échec. L'activité des téléopérateurs et la qualité de leurs réponses est contrôlée par le superviseur par des écoutes téléphoniques de manière inopinée et un suivi statistique de leurs performances est systématique (durée, nombre des appels, délai d'attente...). Cette pression continue, cette dépersonnalisation des relations entre téléopérateurs et clients et ce sentiment de surveillance permanente sont sources d'anxiété s'ils sont excessifs.

### - Le stress de la relation avec la clientèle

Les métiers de relations avec les clients génèrent une tension émotionnelle du fait de la fréquente dissonance entre les sentiments réels du téléopérateur (agacement, impuissance, colère...) et l'apparence qu'il doit afficher vis-à-vis de son interlocuteur (amabilité forcée, compréhension factice...). A la longue, cela peut entraîner des troubles psychologiques, d'autant que l'assistance technique, les réclamations aux services après vente ou administratifs provoquent souvent des situations tendues ou le client peut se montrer verbalement agressif.

Des manques de qualité (délais de livraison non tenu, matériel défectueux, prix non conforme, informations aux clients peu claires, incomplètes, ambiguës, erronées...), des promesses commerciales excessives (réparation express, service "Zéro défaut", disponible 24h sur 24, 7j sur 7...) multiplient les clients non satisfaits qui expriment leur colère et fournissent des raisons à certaines personnes à la santé mentale perturbée de se montrer violemment agressifs.

Par ailleurs, l'obsession de l'organisation de plaire à ses clients selon une logique « bon service = client satisfait », entraîne, dans ces métiers caractérisés par la permanence d'une interaction avec la clientèle, des conséquences émotionnelles pouvant s'avérer difficiles à supporter psychologiquement ; car, même en dehors de violence caractérisée, la nécessité de contenter continuellement un client sans avoir les moyens ni la latitude pour le faire (par exemple aucune marge de manœuvre pour négocier un dédommagement, une ristourne, un avoir, une reprise sans frais...), constitue un facteur de stress.

La CGT constate que face à ses risques, la direction ne fait absolument rien pour les anticipés, les prévenir ou ne serait-ce qu'accompagner les salariés victimes.

Un plan de prévention inexistant, un Document Unique d'Évaluation des Risques inutile, et un accord sur les RPS signé avec la bénédiction de la CFDT/CFTC et CFE-CGC et l'absence de réaction de la section syndicale SUD... La CGT essaie de faire bouger les choses pour améliorer la santé au travail des salariés, mais seul, c'est toujours difficile...

Vous êtes nombreux, mais pas la majorité, à profiter des offres développées par votre Comité d'Entreprise.

En 2015, cela fera 70 ans que les travailleurs peuvent bénéficier d'une instance de représentation qu'est le Comité d'Entreprise. Voici un très bon extrait explicatif du site « village-justice.com » :

## < Les comités d'entreprise nés de la fibre syndicale ?

L'ordonnance du 22 février 1945 marque ainsi un recul considérable par rapport aux préconisations de l'Assemblée Consultative qui le 13 décembre 1944, déposait un avis offrant d'améliorer substantiellement les prérogatives des C.E. Aussi, dès le 24 février 1945, le bureau de la CGT déclara : « La CGT fera les plus grands efforts pour que soit modifié un texte insuffisant. Elle demandera en même temps aux membres des comités d'entreprise et aux syndicats de travailler à l'élargissement des pouvoirs et des moyens d'investigation de ces organismes ». Il faudra en outre attendre la loi du 16 mai 1946 pour que ce texte fonde véritablement les comités d'entreprise français.

Parallèlement, on dénombre des récits importants dans les années cinquante qui soutiennent que les comités d'entreprise seraient utilisés comme un instrument de l'action syndicale. Cette théorie disposant que le comité d'entreprise ne doit pas être considéré comme un organisme indépendant, mais comme un rouage du mouvement syndical, a longtemps créé l'amalgame entre ces instances dont les compétences et les missions sont radicalement différentes. Encore aujourd'hui, au sein des grandes entreprises françaises, les syndicats ravissent l'ensemble des sièges au premier tour des élections afin de s'assurer de la pleine coopération du comité d'entreprise au profit de la lutte syndicale.

Les salariés sont perdus dans cette mixité de représentation au point de penser qu'il n'y a guère de différence entre ces instances du personnel. Malgré eux, les comités d'entreprise deviennent peu à peu un instrument de propagande de mots d'ordre politiques.

Cette ambivalence permanente prendra techniquement fin à l'aulne des années soixante-dix (période qui fut déterminante de la paupérisation des classes populaires) lorsque la confédération de la CGT, leader du mouvement à l'époque, s'opposa à la direction prise par cette instance. Ainsi, le comité s'inscrit de nouveau dans sa propre genèse à savoir ; « le C.E est un organe de représentation de l'entreprise ou de l'établissement tout entier, présidé par le chef d'entreprise ou d'établissement, divisé en collèges élus par les différentes catégories de salariés et composé, depuis 1947, selon une représentation proportionnelle qui peut inclure des non syndiqués ». >

Le Comité d'Entreprise n'est pas là QUE pour distribuer des madeleine, où des places de cinéma. Les élus ont la charge de la surveillance de l'entreprise, même si le patronat a fait en sorte que les consultations ne soient que théâtrale (la direction n'a pas de compte à rendre sur ces choix, et n'est pas obligé de suivre l'avis des élus, pas de veto non plus...).

En 2014 a eu lieu les élections professionnelles, et les salariés ont décidé pour 45% d'entre eux de voter CGT, faisant du syndicat le premier en audience de l'entreprise, comme en 2010. Pour 2017, le syndicat visera le dépassement des 50% pour avoir les mains libres de toujours proposer plus d'innovation et améliorer le quotidien de tous les salariés.