En direct du Forum Social Mondial

Bulletin nº 1 — 15 mars 2013 — Édité par la Fédération CGT des Sociétés d'Etudes

Conditions de travail, quelle réalité?



Éditorial

Quel que soit le pays et l'entreprise, les centres d'appels exposent leurs salariés à des facteurs de stress et des risques psychosociaux accrus.

Les causes du mal-être sont diverses : objectifs trop élevés, horaires de travail irréguliers voire fractionnés, relations difficiles avec leur hiérarchie et leurs managers, précarité des contrats (intérim et CDD majoritaires), surveillance constante (écoutes et contrôles informatiques), pauvreté du contenu, « multitasking », absence d'autonomie, contraintes physiques (bruit, exiguïté des espaces, travail statique...), etc.

Nous souhaitons, avec cette brochure, et dans la continuité des débats de Dakar (Février 2011) et de Saint-Denis (Avril 2012), apporter notre pierre à la réflexion collective portant sur l'amélioration des conditions de travail.

En partant de l'exemple français, nous pourrons continuer à échanger sur nos expériences et ainsi commencer à réfléchir à la création d'une ligne de revendications communes qui pourraient servir de base à nos prochaines luttes au niveau international.

Nous vous invitons à venir débattre avec nous lors de l'atelier prévu sur le sujet dans le cadre du Forum Social Mondial et en collaboration avec le Réseau International des Centres d'Appels

Fraternellement,

10

Sommaire

Des revendications pour mieux vivre

Point économique et social en France 2

Centres d'appels :Un environnement dangereux 6

Moyens d'interventions 8



CENTRES D'APPELS

Fédération CGT des Sociétés d'Études

Coordination des centres d'appels 263, rue de Paris - Case 421 93514 Montreuil Cedex France

Téléphone: +33 1 55 82 89 41 Télécopie: +33 1 55 82 89 42 Messagerie: ccnpresta@cgt.fr Internet: www.soc-etudes.cgt.fr



Avant d'aborder à proprement parler la question des conditions de travail dans les centres d'appels prestataires français, nous allons vous présenter les principales caractéristiques socio-économiques du secteur en France.

Celles-ci ont bien entendu une forte incidence sur la façon dont est abordée cette question en France.

Données nationales

Monnaie: Euro (€).

Age minimum pour travailler: 16 ans¹.

Age de la retraite : 62 ans avec 42 annuités de cotisations², ou 67 ans sans obligation minimale de cotisation³.

Données sectorielles

Chiffre d'Affaires: 2,24 milliards d'€.

Nombre de salariés : 273.000 salarié-e-s, dont 60.000 prestataires.

Taux de Turnover : 25%/an.

<u>Répartition Hommes/Femmes</u>: 63% femmes et

<u>Type de contrat ? Contrat à durée indéterminée ?</u>
<u>Précaire ? Mission ?</u> CDI / CDD / Intérim.

<u>Taux de contrats précaires (autre que contrat à durée indéterminée)</u>: 31%.

Absentéisme moyen : 2,72%.

Existe-t-il un Label Social ? Où des normes ? Oui, le Gouvernement a mis en place un « Label de Responsabilité Sociale », et au niveau européen il a été définit une norme appelé NF EN 15838.

Y a-t-il une convention collective? Les centres d'appels prestataires sont, principalement, régis par la Convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire du 13 août 1999, mais nous en trouvons aussi dans la Convention collective nationale applicable au personnel des bureaux d'études techniques, des cabinets d'ingénieurs-conseils et des sociétés de conseils du 15 décembre 1987.

Existe-t-il une classification ? Seule la Convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire du 13 août 1999 définit une classification spécifique aux métiers de la relation client à distance⁴.

<u>Diplôme concernant le métier</u>: Aucun diplôme spécifique aux métiers reconnus au niveau national.

Rémunérations

Salaire minimum interprofessionnel national : 9,43 €/h soit 1.430,22 €/mois⁵.

<u>Salaire minimum profession</u>: 9,20 €/h soit 1.395,24 €/mois⁶.

<u>Taux Horaire Minimum et maximum pour un té-léopérateur :</u> 9,43 €/h minimum. Pas de maximum conventionnel.

13e mois ou plus : Non prévu conventionnellement.

<u>Prime de vacances</u>: 1% du salaire annuel applicable qu'aux centres d'appels dépendant de la Convention collective nationale applicable au personnel des bureaux d'études techniques, des cabinets d'ingénieurs-conseils et des sociétés de conseils du 15 décembre 1987⁷.

<u>Prime pour utilisation de plusieurs langues :</u> Non prévu conventionnellement.

<u>Part Variable (prime sur objectif, qualité, pré-</u> <u>sence...)</u>: Représente en moyenne 12% du salaire annuel.





Temps de travail

Nombre de jour de repos par semaine : 1 jour minimum⁸.

Nombre d'heures de travail réglementaire : 35 h/semaine⁹.

Nombre d'heures de travail maximum par jour : 10 h maximum¹⁰.

Nombre d'heures de travail maximum par semaine : 48 h maximum 11.

Amplitude horaire: 13 h/jour¹².

Travail de nuit ? Si oui majoration ?:

- Repos compensateur d'une durée égale à 4 % des heures réalisées la nuit¹³.
- Les heures exceptionnellement effectuées entre 21 h 30 et 6 h 30 du matin donnent lieu à une majoration de 50 %¹⁴.

Annualisation des heures de travail ? : 1.607h/an¹⁵.

Système Heure supplémentaire ? Si oui majoration ? : 25% au-delà de 35h/semaine et 50% audelà de 43h/Semaine¹⁶.

Temps de pause pour une journée de 8H: 30 mn¹⁷.

<u>Temps de pause repas (et maximum pratiqué)</u>: Pause déjeuner minimale de 45 mn entre 11h et 15h¹⁸.

Congés payés ? 5 semaines/an¹⁹.

<u>Jours fériés dans l'année ? Chômé et payé ?</u> 11 jours fériés 20 dont 1 chômé et payé (*le* 1 er mai)²¹.

Majoration du travail du dimanche : 100 %²².

Conditions de travail

<u>Mutualisation sur plusieurs produits ? Si oui combien maximum ?</u> Non prévue conventionnellement.

Existe-t-il un « After Call Work » après appel en appel entrant ?²³

- Opérations « simples » : 4s.
- Opérations « complexes » : 8s.

Existe-t-il un « After Call Work » après appel en appel sortant ?²⁴

- Opérations « simples » : 6s.
- Opérations « complexes » : 10s.

<u>Délai minimum pour remise de planning</u>: 1 mois²⁵.

<u>Délai minimum pour changement de planning</u>: 7 jours, peut être réduit à 3 jours en cas d'évènement exceptionnel²⁶.







Protection des salariés

Congé maladie ? Payé ? Payé par la Sécurité Sociale à hauteur de 50% du salaire brut²⁷ à compter du 4^e jour de maladie²⁸. L'employeur assure le complément de salaire à compter du 1^{er} jour de maladie avec la Convention collective nationale applicable au personnel des bureaux d'études techniques, des cabinets d'ingénieurs-conseils et des sociétés de conseils du 15 décembre 1987²⁹, après le 8e jour pour la Convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire du 13 août 1999³⁰.

Congé de maternité ? Délai avant accouchement et après ? La salariée a le droit de bénéficier d'un congé de maternité pendant une période qui commence six semaines avant la date présumée de l'accouchement et se termine dix semaines après la date de celui-ci³¹.

Maladies reconnues dans la profession ? Si oui lesquels ? Aucune.

<u>Délai minimum pour licencier une personne ou plusieurs</u>: 7 jours, dont 5 jours entre la réception de la lettre de convocation à l'entretien préalable et celui-ci³², et 2 jours de réflexion, post entretien, avant l'envoi de la notification de licenciement³³.

Mutuel santé obligatoire ? Si oui taux de prise en charge par l'employeur ? Non.

<u>Complémentaire retraite obligatoire ? Si oui taux de prise en charge par l'employeur ?</u>

		Taux de cotisation à la charge de l'employeur	Taux de cotisation à la charge du salarié
ARRCO pour tous les salariés ³⁴	Tranche 1	4,5 %	3,0 %
	Tranche 2	12,0 %	8,0 %
AGIRC pour les cadres ³⁵	Tranche B	12,6 %	7,7 %

Prévoyance (en cas de décès, handicap...) obligatoire ? Si oui taux de prise en charge par l'employeur ?

- Pour la Convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire du 13 août 1999³⁶: la cotisation globale est répartie à hauteur de 55 % à la charge de l'employeur et de 45 % à la charge du salarié pour les non-cadres, 100 % à la charge de l'employeur pour la tranche A des cadres et 55 % à la charge de l'employeur et de 45 % à la charge du salarié pour les cadres tranches B et C³⁷.
- Pour la Convention collective nationale applicable au personnel des bureaux d'études techniques, des cabinets d'ingénieurs-conseils et des sociétés de conseils du 15 décembre 1987³⁸: La répartition des cotisations est faite dans chaque entreprise en fonction de ses règles propres sans que la part salarié excède 50 % du montant total des cotisations quel que soit l'organisme assureur³⁹.

Prise en charge des frais de transport ou organisation du transport ? 50% du coût de l'abonnement à un transport en commun⁴⁰, ou la prise en charge des frais de transports personnels dans la limite de 200 €/an⁴¹.

Droit à la formation professionnelle : Plan de formation professionnel⁴², Droit Individuel à la Formation (*DIF*)⁴³ et Congé Individuel de Formation (*CIF*)⁴⁴.





Droit syndical

<u>Comité d'entreprise réunissant des représentants</u> <u>des salariés et de l'employeur :</u> Oui⁴⁵.

<u>Droit de regard sur l'activité économique de l'entreprise</u>? Oui via le Comité d'Entreprise⁴⁶.

Activité extra professionnelle gérée par l'employeur ou les salariés : Oui via le Comité d'Entreprise⁴⁷.

Comité d'hygiène de santé et des conditions de travail réunissant des représentants des salariés et de l'employeur : Oui⁴⁸.

<u>Droit à l'activité syndicale :</u> Oui⁴⁹.

Heure pour accomplir son activité syndicale: Entre 10 à 20h/mois selon l'effectif de l'établissement⁵⁰.

Fonds social ? Si oui combien l'entreprise donne ? 0,5% de la masse salariale totale de l'entreprise⁵¹.

<u>Droit de grève</u>: Le droit de grève est reconnu par le Constitution française⁵² et par le Code du travail⁵³.

Notes

- ¹ Article L.4153-1 du Code du travail.
- ² Article L.161-17-2 du Code de la Sécurité Sociale.
- ³ Article L.351-8 du Code de la Sécurité Sociale.
- ⁴ Article 1 de l'avenant du 20 juin 2002 relatif aux salariés des centres d'appels non intégrés et de son annexe « Grille classifications emplois repères SMT ».
- 5 Décret n° 2011-1926 du 22 décembre 2011 portant relèvement du salaire minimum de croissance.
- ⁶ Accord du 22 septembre 2011 relatif aux salaires pour l'année 2011 de la Convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire du 13 août 1999.
- Article 31 de la Convention collective nationale applicable au personnel des bureaux d'études techniques, des cabinets d'ingénieurs-conseils et des sociétés de conseils du 15 décembre 1987.
- 8 Articles L.3132-1 et suivant du Code du travail.
- 9 Article L.3121-10 du Code du travail
- 10 Article L.3121-34 du Code du travail.
- 11 Article L.3121-35 du Code du travail.
- ¹² Article L.3131-1 du Code du travail.
- Article 6 de l'accord du 4 février 2003 relatif au travail de nuit de la Convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire du 13 août 1999.
- Article 3 de l'avenant du 20 juin 2002 relatif aux salariés des centres d'appels non intégrés de la Convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire du 13 août 1999.
- 15 Article 2 de l'accord du 11 avril 2000 relatif à l'aménagement et réduction du temps de travail de la Convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire du 13 août 1999 et de l'article L.3133-10 du Code du travail.
- Article L.3121-22 du Code du travail.
- Article 6 de l'avenant du 20 juin 2002 relatif aux salariés des centres d'appels non intégrés de la Convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire du 13 août 1999.
- Article 5 de l'avenant du 20 juin 2002 relatif aux salariés des centres d'appels non intégrés de la Convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire du 13 août 1999.
- ¹⁹ Article L.3141-3 du Code du travail
- ²⁰ Article L.3133-1 du Code du travail
- ²¹ Article L.3133-4 du Code du travail
- ²² Article 4 de l'avenant du 20 juin 2002 relatif aux salariés des centres d'appels non intégrés de la Convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire du 13 août 1999.
- Article 7 de l'avenant du 20 juin 2002 relatif aux salariés des centres d'appels non intégrés de la Convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire du 13 août 1999.

- Article 7 de l'avenant du 20 juin 2002 relatif aux salariés des centres d'appels non intégrés de la Convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire du 13 août 1999.
- 25 Article 3 de l'accord du 11 avril 2000 relatif à l'aménagement et réduction du temps de travail de la Convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire du 13 août 1999.
- ²⁶ Article 3 de l'accord du 11 avril 2000 relatif à l'aménagement et réduction du temps de travail de la Convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire du 13 août 1999.
- ²⁷ Article L.323-4 de la Sécurité Sociale
- ²⁸ Article L.323-1 de la Sécurité Sociale
- ²⁹ Article 43 de la Convention collective nationale applicable au personnel des bureaux d'études techniques, des cabinets d'ingénieurs-conseils et des sociétés de conseils du 15 décembre 1987.
- 30 Article 18 de la Convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire du 13 août 1999.
- 31 Article L.1225-17 du Code du travail.
- 32 Article L.1232-2 du Code du travail
- 33 Article L.1232-6 du Code du travail
- 34 L'Accord national interprofessionnel de retraite complémentaire du 8 décembre 1961.
- 35 La Convention collective nationale de retraite et de prévoyance des cadres du 14 mars 1947.
- ³⁶ Accord du 13 août 1999 relatif à la prévoyance.
- ³⁷ Article 6 de l'accord du 13 août 1999 relatif à la prévoyance.
- 38 Accord du 27 mars 1997 relatif à la prévoyance
- ³⁹ Annexe I de l'accord du 27 mars 1997 relatif à la prévoyance.
- ⁴⁰ Décret n° 2008-1501 du 30 décembre 2008 relatif au remboursement des frais de transport des salariés.
- ⁴¹ Loi n°2008-1330 du 17 décembre 2008 de financement de la sécurité sociale pour 2009.
- ⁴² Articles L.2323-34 et suivant du Code du travail.
- ⁴³ Loi n° 2009-1437 du 24 novembre 2009 relative à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie.
- 44 Articles L.6322-1 et suivant du Code du travail.
- 45 Articles L.2321-1 et suivant du Code du travail.
- 46 Articles L.2323-1 et suivant du Code du travail.
- ⁴⁷ Articles L.2323-83 et suivant du Code de Travail.
- ⁴⁸ Articles L.4523-1 et suivant du Code du travail. ⁴⁹ Articles L.2111-1 et suivant du Code du travail.
- 50 Article L.2143-13 du Code du travail.
- 51 Article 12 de la Convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire du 13 août 1999.
- 52 Préambule de la constitution de 1946 intégré dans celui de 1958.
- 53 Article L.2511-1 du Code du travail.





Nous avons à de nombreuses reprises fait écho, dans nos bulletins et tracts, des contraintes spécifiques aux centres d'appels qui concourent à générer des atteintes plus ou moins fortes sur la santé mentale et physique de salariés du secteur. En voici une compilation non exhaustive.

Souriez, vous êtes stressé-e-s !

A chaque fois qu'un salarié est victime d'une dépression ou pire d'une tentative de suicide, réussie ou non, les employeurs invoquent inexorablement des problèmes personnels pour se dédouaner.

Ils occultent totalement les exigences émotionnelles, le fait de « devoir cacher ses émotions ou faire semblant d'être de bonne humeur », qu'ils imposent à leurs salarié-e-s : sourire au téléphone en toutes circonstances même si

on vient de se faire plaquer ou de perdre quelqu'un.

Ces exigences sont d'ailleurs reconnues par le Ministère du travail comme l'un des 6 indicateurs pour mesurer les risques psychosociaux.

Les psychosociologues du travail ont démontré que simuler était une cause du stress ayant une incidence sur la vie privée des salarié-e-s.

Donc si salarié-e-s certains « pètent les plombs » pour des

raisons qui de prime abord pourraient sembler personnelles, cela libère



pas les employeurs de leurs responsabilités et de celle de l'organisation du travail qu'ils imposent, engendrant du stress générateur de conflits privés au sein des familles.

L'ACD n'est pas une pointeuse

L'article L.3171-4 du Code du travail dispose que « si le décompte des heures de travail accomplies par le salarié est assuré par un système d'enregistrement automatique, celui-ci doit être fiable et infalsifiable ». Ce qui est loin d'être le cas du pointage via l'ACD (Auto-Commutateur...) comme le rappelle la lettre expédiée par l'Inspection du travail de Nancy à la société Arvato.

En effet, celle-ci pointe en priorité deux d'éléments à l'appui de sa position:

nombreux dysfonctionne-Les ments de l'ACD impliquent la perte ou le non enregistrement de connexion;

La non prise en compte des temps « improductifs » (ouverture de l'ordinateur, pause physiologique, temps de réhydratation, pause sanitaire, ...), tout comme ceux liés aux réunions de travail.

Cette position des services de l'État est un point d'appui que nous devons utiliser dans notre lutte pour une prise en compte du temps réellement passé à la disposition de l'employeur.

Une enquête réalisée par la CGT sur

certains sites démontre que les salariés ne se font pas payer à hauteur de 15 minutes par jour, en raison du décompte de leur temps travail par l'ACD au lieu d'une pointeuse.

Cela représente tout de même 5h par mois que l'employeur se garde.

Haro sur les ondes !

Le 30 avril 2012 au plus tard, l'ensemble des pays de la Communauté Européenne devront avoir transposé la directive 2004/40/CE concernant les prescriptions minimales de sécurité et de santé relatives à l'exposition des travailleurs aux risques dus aux agents physiques (champs électromagnétiques).

Celle-ci va concerner les centres d'appels qui fourmillent de réseaux sans fils (Wifi, Bluetooth, etc.), d'ordinateurs, etc., qui émettent des rayonnements électromagnétiques qui peuvent, à la longue, nuire à la santé des sala-

Mais tous ces équipements sont tellement intégrés à la production

qu'il sera compliqué de les remettre en question.

C'est pour cela que nous n'aurons pas trop de 7 mois pour y réfléchir et trouver les solutions adaptées à la préservation de la santé des salariés.



« Halfalogue », attention danger !

L'« halfaloque » ou « mialoque » est une conversation dont vous ne percevez qu'une partie. C'est le cas notamment lorsqu'une personne discute à côté de vous à l'aide de son téléphone portable. Vous n'entendez que les propos tenus par votre voisin sans entendre les réponses formulées par son correspondant.

Lauren EMBERSON et Michael GOLDSTEIN, chercheurs du département de psychologie de l'université américaine de Cornell, ont mis en évidence les effets perturbateurs pour notre concentration de ce type de conversation

Cela serait dû principalement à notre cerveau qui n'entendant qu'une partie de la conversation tenterait d'en reconstruire l'intégralité. Ce qui mobiliserait de il façon inconsciente nos ressources cognitives et donc perturberait notre concentration et par contrecoup notre performance.

Mais au fait où trouvons-nous la plus grande concentration de « mialogues » simultanés au mètre carré ? Sur les plateaux de centres d'appels bien sûr!

Le cerveau d'un téléconseiller est en permanence soumis à des dizaines de « mialogues » qui for-

ment un bruit de fond perturbateur. Dans ces conditions, n'est pas étonnant qu'un bon nombre de téléconseillers



ont des migraines et sont épuisés mentalement après leur journée de travail. Et même si cela ne doit pas être le seul facteur en cause, il doit y contribuer grandement, à en croire cette étude.

Voici un nouveau risque qui devrait faire prochainement l'objet de débat au sein des CHSCT.

Des pauses pipi au compte goutte !

Voici quelques mois, TELEPER-FORMANCE sanctionnait un élu CGT pour avoir pris des pauses pipi, hors des pauses convention-

Ce que nous pensions, à l'époque, n'être qu'un épiphénomène circonscrit à cette entreprise, a malheureusement fait tâche d'huile dans de nombreux autres centres d'appels, pourtant pour certains labellisés.

Nous faisons face à une montée des interdictions de se rendre aux

toilettes ou d'aller boire un verre d'eau hors des 15 minutes pour 3 heures de travail prévues par la convention collective.

Une interdiction que nos patrons savent illégale depuis qu'en 1996, οù le Conseil Prud'hommes de Quimper a statué contre ce genre de pratiques qui obligeaient les salariés à demander l'autorisation de quitter leur poste pour aller aux toilettes.

Il faut donc que partout nous fassions barrage contre cette nouvelle restriction de nos libertés individuelles avant que nos employeurs



nous transforment en robot bon qu'à produire pour eux.

Comptez sur nous pour vous assister dans ce combat pour le respect de vos droits.

La position assise tue-t-elle ?

Récemment la revue « Archives of Internal Medecine » a publié une étude australienne qui démontre, sans équivoque, le lien entre la position assise et l'augmentation du taux de mortalité.

Selon les résultats de cette recherche, les personnes assises plus de 11h/jour connaissent une surmortalité de 40% par rapport à celles assises moins de 4h.

Une journée de travail de 7h en centres d'appels, plus 1h passée a déjeuner assis, 2h devant la TV ou à lire, auxquels s'ajoutent les temps passés assis dans les transports. Nous dépassons rapidement les 11h en station assise.

Il est donc important, notamment dans les centres d'appels, que les salarié-e-s puissent régulièrement se dégourdir les jambes afin de

décongestionner les membres inférieurs, comme en allant chercher de l'eau à la fontaine.





En France, il existe de nombreux moyens d'interventions pour les salarié-e-s et leurs représentant-e-s pour mener le combat pour améliorer leurs conditions de travail et préserver leur santé : Médecine du travail, Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de travail (*CHSCT*), Inspection du travail, recours à des experts, etc. Pour autant, ces moyens ne sont pleinement opérationnels que s'ils s'intègrent dans une stratégie syndicale appropriée comme l'explique si clairement **Serge DUFOUR** dans le texte ci-dessous.

Avis d'un expert

La représentation péjorative et banalisée des conditions de travail dans un centre d'appels, apparait comme une fatalité indépassable, qui conduit à envahir toute la pensée de la hiérarchie, lui interdisant de penser l'établissement comme un lieu de travail.

Et dans ce cadre, le turn-over constitue un facteur majeur de faiblesse du collectif de travail.

Cette situation est associée aux exigences des clients donneurs d'ordres qui s'intègrent jusqu'à l'intérieur du processus de travail, pousse à une standardisation du travail qui vient en contradiction, notamment, avec la diversité des clients qui sont au cœur de l'activité de travail.

C'est pourquoi, le projet de développement de l'entreprise est absent, ou du moins illisible, de la conception de l'organisation du travail, privant du même coup les forces vivent d'un objectif commun qui soit de nature à les mobiliser sur le moyen et le long terme.





Serge DUFOUR, Expert en prévention des risques professionnels et de la santé au travail (France), Cofondateur en 2011 d'ALIAVOX (une « Autre Voix »), il assume no-

tamment l'animation des Formations/ Actions sur la prévention des Risques Psycho -sociaux organisationnels dont ceux spécifiques aux représentants du personnel de la fonction publique, comme du privé, conçus à partir des recherches/Actions qu'il a contribué à concevoir pour ces secteurs. C'est un ancien du Cabinet Emergences, où il assumait la responsabilité de Directeur du Pôle « Travail – Santé/Expertises ». Il a aussi eu la charge du secteur « Travail/retraite », puis « Travail/Santé » de la CGT.

A chaque niveau hiérarchique, les exigences des tâches croissent jusqu'à l'intériorisation d'objectifs non-prescrits par l'organisation, devenant une condamnation à l'excellence permanente.

- Une perception très partagée d'absence de droit à l'erreur, facteur de risque psychosocial important.
- La rigidité du système (flux d'appels) n'est pas contrebalancée par une souplesse de management.
- Les challenges substituent un défi à la construction du sens au travail.

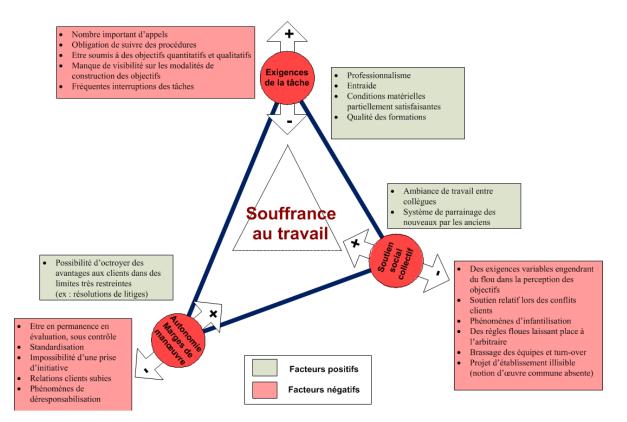
En fait, nous avons à faire à un lieu de travail où domine une ambiance scolaire plutôt qu'un lieu de travail avec des relations sociales entre adultes reconnus.

Un contexte d'infantilisation qui renforce les conseillers dans un rôle de simple exécutant où il apparaît moins risqué d'obéir aux ordres que de prendre des initiatives.



Les règles de fonctionnement se brouillent à tous les niveaux, puisque personne ne partage plus la même interprétation de celles-ci.

Une reconnaissance des compétences professionnelles qui fait défaut. Ce contexte est un terreau plus que favorable au développement de la souffrance au travail. <u>Cette dernière est à la confluence de 3 exigences</u> : (graphique ci-dessous)



Au regard de cette problématique, l'organisation syndicale doit être au cœur des préoccupations des salariés conjuguant débats et luttes pour une reconnaissance des salariés, tant en terme de rémunération que statut par rapport au travail demandé.

Le développement du pouvoir d'agir des salariés passe nécessairement par le syndicat dans le cadre du :

- Penser → de l'éprouvé corporel à l'expression.
- Débattre

 de l'expérience individuelle à la construction collective et au retour à l'individu.
- Agir → de la bataille pour transformer les conditions de travail.

C'est à ces conditions que le syndicat sera l'outil des salariés pour gagner sur les revendications un mieux-être au travail.





Des revendications pour mieux-vivre

La *CGT* œuvre avec ses élus et mandatés à l'amélioration des conditions du travail au sein des Centres d'Appels. Elle intervient, au quotidien, sur tout type de sujets, que cela soit sur l'ergonomie des postes, l'espace de travail, les horaires, les écrans informatiques, les pauses et repos quotidiens, les grandes chaleurs, les sanitaires et réfectoires, etc.

Elle porte aussi des revendications plus larges en matière de classifications, temps de travail et de l'organisation du travail en général.

Classifications

Pour la *CGT*, l'amélioration des conditions de travail passe par la reconnaissance des connaissances acquises, validées par des diplômes initiaux et/ou de l'expérience professionnelle. Celles-ci forment le socle sur lequel doit se construire une grille de classification conventionnelle.

Pour notre organisation, elle ne peut se faire que par :

 La reconnaissance de trois métiers repères de base de la relation client : conseillers

- clients, conseillers commerciaux et conseillers techniques.
- La mise en place d'un système d'avancement automatique à l'ancienneté au sein d'un même métier repère permettant de passer de débutant à senior en un laps de temps défini.
- L'embauche automatique d'un salarié ayant déjà travaillé dans le secteur à un coefficient équivalent à celui acquis dans son dernier poste.



Temps de travail

En matière de temps de travail, la *CGT* porte les revendications suivantes :

- Attribution d'une pause de 10 minutes toutes les heures, rémunérées et comptées comme temps de travail effectif.
- Augmentation du temps de temporisation afin que celui-ci tienne compte du temps nécessaire à la gestion administrative de l'appel.
- Le temps de travail effectif doit être compté à partir du moment où le salarié entre dans l'entreprise et non à partir de son log.
- Interdiction de toute amplitude horaire journalière supérieure à 10h.
- La durée de repos entre deux journées de travail ne peut être inférieure à 13h, et entre deux semaines de travail, à 40h.
- En matière de délais de prévenance :



- tout planning devra être remis au maximum 3 semaines avant sa mise en œuvre.
- toute modification intervenant dans les
 15 jours précédant la mise en œuvre
 d'un planning, ne pourra se faire sans
 l'accord du salarié. Dans ce cas, celui-ci
 se verra attribuer une prime correspondant à un minimum de 10% de son salaire brut total à laquelle s'ajoutera 1%
 par jour en dessous de la barre des 15
 jours (Ex. : si un salarié se voit proposer
 une modification de son planning 13
 jours avant sa mise en œuvre, il se verra,
 en cas d'acceptation, attribuer une prime
 de 12% équivalent à 10% + (1% * (1513))).
- Aucune modification ne peut intervenir dans les 7 jours qui précèdent la mise en œuvre du planning.
- Interdictions de modifications de planning pour faire correspondre les jours fériés avec les jours non travaillés de la semaine.
- Possibilité de prise de 50% des jours RTT (Réduction du Temps de Travail) à la convenance des salariés. Le refus ne pourra être effectué que pour des raisons impérieuses de service après avis des délégués du personnel.

- Le temps de repas ou de pause de demijournée :
 - Il ne peut être inférieur à 45 mn et à un maximum d'une 1h.
 - Value of the state of the st
 - Ces limites doivent s'appliquer à défaut d'accord d'entreprise.
- Temporisation minimale entre deux appels de :
 - ♦ 15 secondes en émission d'appels ;
 - ♦ 8 secondes en réception d'appels.
- Reconnaissance du statut de travailleur de nuit à tout salarié-e qui travaille au minimum 5 heures de nuit par semaine ou pendant 100 heures sur une période de référence de six mois.
- Attribution d'un temps de repos équivalent à 10% du temps effectué en travail de nuit, accompagné d'une majoration de 50% du taux horaires de toutes les heures effectuées de nuit. Cette majoration serait portée à 110% lorsque cette nuit contient un dimanche ou un jour férié.
- Permettre le respect de la vie famille avec la prise en charge des frais de garde pour les salarié-e-s ayant des horaires décalés.

Divers...

Nos revendications portent aussi sur :

- Le suivi médical annuel avec contrôle oculaire et auditif obligatoire.
- La simplification des scripts afin que ceux-ci offrent une plus grande autonomie de décision des téléconseillers dans la réponse apportée.
- L'arrêt des écoutes systématiques.
- L'arrêt du management par l'infantilisation des téléconseillers.
- L'arrêt des postes multitâches où le téléconseiller gère dans le même temps différents clients.





44



En savoir plus...

La Fédération CGT des Sociétés d'Études existe depuis 1969, et rayonne sur 14 conventions collectives hétérogènes donc celles couvrant le secteur des centres d'appels prestataires.

Depuis la création du secteur des centres d'appels prestataires, au début des années 80, elle a lutté contre l'exploitation capitaliste que subissaient les salariés de cette toute nouvelle activité. Elle mène des batailles à la fois pour réduire la précarité au sein de celle-ci, et pour améliorer les conditions de travail, car ces questions sont intrinsèquement liées.

Dans ce sens, elle participe activement



aux négociations de branche, mais aussi à celles avec le gouvernement sur le sujet.

Au niveau international

Elle est adhérente de :

- La Confédération Européenne des Syndicats (http://www.etuc.org/),
- L'UNI (http://www.uniglobalunion.org/),
- Le Réseau International des Centres d'appels (http://www.rezisti.org/callcenter/).















