



**CENTRES D'APPELS**

# Au bout du fil !

La liberté syndicale ne s'use que quand on ne s'en sert pas

FÉVRIER 2012 – BULLETIN N° 2

## PÉNIBILITÉ : DE QUI SE MOQUE-T-ON ?

Lors de la réunion de la commission paritaire de négociation de la convention collective qui s'est tenue le 17 janvier dernier, le SP2C (*syndicat patronal regroupant les principaux employeurs des centres d'appels*) a fait état des résultats de son étude sur la pénibilité dans le secteur des centres d'appels.

Alors que le décret<sup>1</sup> énonce un certain nombre de facteurs de risques dont « *Les postures pénibles définies comme positions forcées des articulations* », « *Le bruit mentionné à l'article R. 4431-1* », « *Le travail de nuit dans les conditions fixées aux articles L. 3122-29 à L. 3122-31* » et « *Le travail en équipes successives alternantes* », le représentant des patrons du secteur annonce fièrement que seulement 0,4% des salarié-e-s des centres d'appels seraient exposé-e-s à l'un de ces risques. Et qu'en conséquence, il n'est pas utile d'ouvrir une quelconque négociation sur le sujet.

Pour arriver à ce résultat, ce syndicat patronal, qui affirme regrouper des entreprises recouvrant 80% du salariat de la profession, n'a récolté que les données de 6 entreprises, représentant 21.159 salarié-e-s. Ce qui équivaut à moins de 10% des salarié-e-s du secteur. Au surplus, il n'a retenu que le facteur

le plus voyant celui du travail de nuit. Evacué le bruit, les Troubles Musculo-Squelettiques (TMS) et tout ce qui pourrait faire tâche, mais dont nous constatons, tous les jours, les ravages dans les rangs des salarié-e-s du secteur.

Ce tour de passe-passe démontre la réalité de l'implication sociale des patrons du secteur, qui ne parlent de « *social* » que pour remporter des parts de marché ou des financements publics. Tout cela augure mal des prochaines négociations sur les conditions du travail.

vous devez donc imposer, au sein de chaque entreprise, la prise en compte des facteurs de pénibilité et l'amélioration des conditions de travail, par le biais

de vos élus (*Délégués du personnel, membres du Comité d'Entreprise ou du Comité d'Hygiène de Sécurité et des Conditions de travail, Délégués syndicaux*), mais aussi par votre mobilisation autour de vos représentants afin de créer le rapport de force nécessaire à la bonne prise en compte de vos revendications en la matière et à l'amélioration de vos conditions de travail.

Il est inconcevable à l'heure où le chiffre d'affaires du secteur ne cesse d'augmenter, que l'intérêt financier des actionnaires des entreprises de relation client continue à prévaloir sur la santé de celles et ceux qui créent la richesse de ce secteur.

### Bulletin d'adhésion

Nom et prénom : \_\_\_\_\_

Adresse personnelle : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Code postal : \_\_\_\_\_ Ville : \_\_\_\_\_

Tél. : \_\_\_\_\_

Courriel : \_\_\_\_\_

Nom entreprise : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Code postal : \_\_\_\_\_ Ville : \_\_\_\_\_

Secteur d'activité : \_\_\_\_\_

Catégorie professionnelle (*cocher la case correspondante*) :

- Employé     Technicien     Agent de maîtrise  
 Cadre     Ingénieur

<sup>1</sup> Décret n°2011-354 du 30 mars 2011 relatif à la définition des facteurs de risques professionnels