



Ras le casque !!!



8 juillet 2010

BULLETIN D'INFORMATION DES CENTRES D'APPELS CGT-Fapt

Edito :

« Métro, boulot, caveau » : non !

Contrairement à la propagande gouvernementale, le nouveau **projet de réforme des retraites**, dévoilé le 15 juin, est la démonstration que l'objectif n'est pas de pérenniser notre système de sécurité sociale mais bien de le remettre en cause à grand coup de réformes successives inefficaces (déjà en 1995 et 2003).

Mais la population n'est pas dupe et l'a de nouveau démontré en participant massivement **le 24 juin** dernier dans les grèves et manifestations avec **plus de 2 millions de personnes !**

Alors que le chômage continue d'augmenter, les salaires de stagner et donc le pouvoir d'achat de baisser, rien n'est fait pour relancer la consommation et la croissance économique.

Pourtant c'est là que se situent **les seules solutions durables** pour garantir le financement de notre système de retraite et de protection sociale : **développer l'emploi, augmenter les salaires, taxer les revenus financiers.**

Sur les retraites, on peut gagner !

Les Organisations Syndicales CFDT, CFTC, CGT, FO, FSU, Solidaires, UNSA appellent à des **initiatives de rassemblement le 13 juillet**, jour du conseil des ministres et à une nouvelle **journée de grève et de manifestation le 7 septembre**, jour de l'ouverture des débats parlementaires.

Mais durant tout l'été, restons mobilisés en signant et en faisant signer la carte pétition, en exigeant de nos patrons qu'ils assument leurs responsabilités sur l'emploi et les salaires !

Organisation et conditions de travail :

La clé contre le stress et pour bien vivre au travail (1)

Ce n'est pas rien si **l'organisation et les conditions de travail** sont au cœur des **revendications** du personnel.

En effet, ils sont identifiés par les multiples études et expertises comme étant la **source principale** voire exclusive de **l'augmentation des risques psychosociaux**.

C'est donc bien sur cela qu'il faut agir, vite et en profondeur !

Zoom sur...les open space et le free sitting

Développés désormais au-delà des centres d'appels ces modes d'organisation de l'espace de travail sont la réalité des centres d'appels depuis toujours.

Ayant pour objectif de rationaliser l'espace (et donc les coûts), ils ne sont pas sans effet sur la santé physique et morale du personnel.

En effet, les open-space génèrent une ambiance de travail pesante car les contraintes en termes de bruit, de lumière ou encore de position et d'outils sont importantes. Les effets sur la santé physique sont importants avec des troubles musculo-squelettique, de la vue, de l'audition mais également sur la santé morale car le brouhaha permanent entraîne de la fatigue et du stress.

Le free-sitting quant à lui prive le personnel d'un espace de travail dédié, empêchant toute personnalisation (réglages du matériel, photo de famille) et de créer des liens avec les collègues.

La CGT exige l'arrêt pur et simple du free-sitting et la mise en place d'espace de travail plus restreint et garantissant les conditions d'ambiance optimales pour le bien être du personnel !

Zoom sur...les scripts et le discours client

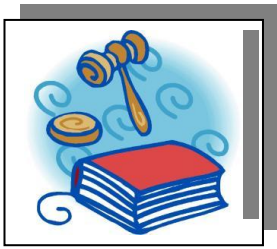
Par une « normalisation » du discours les scripts ont pour objectif de réduire au maximum la durée d'appel en rationalisant la parole. Mais leur mise en œuvre stricte est lourde de conséquence sur le personnel et contre productive vis à vis du client.

C'est la perte de l'identité du salarié comme du client !

En effet, le script ne peut pas tout prévoir (cas particuliers, panne informatique), il empêche d'adapter son discours à sa propre personnalité comme à celle du client (robotisation), il nie les compétences et l'intelligence des conseillers.

Ainsi le respect du script peut se retrouver en contradiction avec certains objectifs et/ou empêcher de répondre à la demande du client : quelle efficacité !

La CGT revendique la fin du vocabulaire et de l'ordre des séquences imposés (retour à des procédures), le développement d'une véritable formation initiale et continue aux techniques, produits et services qui permette la mise en œuvre d'un savoir faire et un gain d'autonomie dans le travail. C'est meilleur pour la santé du personnel et la qualité de service !



Vos droits

La loi ne bénéficie qu'à ceux qui l'imposent et la font vivre.

Congés payés et maladie : vers la fin d'une discrimination

Une récente décision de la Cour de Justice de l'Union Européenne a fortement ébranlé certaines dispositions du code du travail concernant l'impact des arrêts de maladie sur les congés payés.

Cette décision précise que :

- L'acquisition des droits à congés se poursuit pendant la période de maladie et ce, même si la maladie couvre l'intégralité de la période de référence ;
- Le salarié a droit au report de la prise de congé en cas de maladie pendant toute la période de référence;
- En cas de maladie pendant la prise de congés, le nombre de jours concernés sont reportés ;
- Lors de la rupture du contrat de travail, les indemnités de congés doivent être versées sans distinction des périodes de maladie.

Bien entendu, la plupart des entreprises semblent toujours ignorer ces nouvelles dispositions ! **Au personnel, avec leurs représentants CGT de faire valoir leurs droits !**

Peu de centre d'appels ne sont pas actuellement équipés de tableaux physiques ou informatiques, affichant les résultats de chacun aux yeux de tous, mettant en avant les « meilleurs » comme les « moins bons » allant parfois jusqu'à utiliser un jeu de couleur, en rouge les noms de ceux qui n'ont pas encore atteints les objectifs fixés.

Comme pour toute méthode d'évaluation, le Code du Travail prévoit l'information préalable des salariés mais surtout **la confidentialité des résultats** (article L1222-3) !

Si le non respect de ce principe pose problème, c'est bien qu'il est générateur, outre de mise en concurrence et parfois de conflit entre les salariés, d'un stress pour l'ensemble du personnel qui nuit à sa santé comme à la bonne réalisation de son travail et d'une souffrance plus grande encore pour ceux qui n'atteignent pas les objectifs ou sont moins performants que leurs collègues.

Visant à « motiver » le personnel selon nos employeurs, ces méthodes de management par la pression s'apparente à du harcèlement !

La CGT exige le retrait de ces affichages !

**Combattre
l'affichage de la
performance
individuelle
comparée !**

Echo des centres

ICC Amiens : les salariés refusent l'aumône des NAO, luttent et gagnent !

Avec un chiffre d'affaire en hausse, l'unique proposition de 1.5% d'augmentation des salaires a été vécue comme une humiliation !

Le personnel, avec la CGT, a donc décidé de deux **débrayages rassemblant plus de 90% des salariés !**

Cette forte mobilisation a permis d'obtenir des premières avancées comme la prise en charge des 3 jours de carences maladie une fois par an, l'aménagement des horaires pour les femmes enceintes à partir de 6 mois, la limite à un seul refus pour la pose de jours RTT...

Dans ce contexte, **la CGT a signé, avec l'accord du personnel, l'accord NAO 2010 et entend bien continuer à mobiliser plus, pour gagner plus !**

Webhelp : un coach santé virtuel contre le risque psycho sociaux !

La forte mobilisation des salariés durant les NAO 2010 avait permis de gagner outre sur les salaires, l'ouverture de négociations comme celle, non obligatoire compte tenu des effectifs, sur les risques psycho sociaux qui démarrait le 21 juin dernier.

Parce que Webhelp est à la pointe de l'innovation (sic), ils ont proposé comme outils de lutte contre le stress au travail, le logiciel dénommé Docteur office.

Alors que les experts, y compris patronaux, s'accordent à mettre en avant les conditions de travail comme facteur essentiel dans les risques psycho sociaux, Webhelp offre à son personnel un coaching virtuel qui dispensera quotidiennement via internet des conseils nutrition mêlés à des exercices de relaxation !

La CGT a dénoncé ce que nous considérons comme un non sens et une provocation ! **Nous exigeons que la négociation traite de la prévention au travail, cela passe par une autre organisation et l'amélioration des conditions de travail.**

Elections Transcom : les salariés ont vu clair !

Les élections professionnelles CE et DP ont eu lieu sur tous les sites Transcom (6 sites en France). La CGT présentait des listes sur 5 centres (Vélizy, Raon, Tulle, Roanne et Soissons). La CGT 1^{ère} organisation syndicale en 2008 confirme son bon score en mettant les autres organisations en net recul. Malgré une campagne menée contre la CGT de la part de la direction avec l'aide de certaines organisations syndicales, les salariés ne se sont pas trompés et ont fait le choix d'un syndicalisme de proximité. Dans un moment où la situation de l'entreprise n'est pas au beau fixe, la CGT lutte avec le personnel pour mettre à mal les projets de restructuration. L'analyse de ces bons résultats ne saurait être autre que celle que « **là où il y a lutte, il y a la CGT** » et c'est bien cela qu'ont retenu les salariés en votant à près de 38% pour les listes CGT sur la France avec des scores remarquables comme à Tulle où la CGT est très loin devant avec 73% des suffrages .



CRC La Poste

Regroupés au sein d'une direction nationale depuis 6 mois, les téléconseillers des CRC de l'Enseigne ont décidé de s'organiser ! Face à un nouveau règlement intérieur qui modifie notamment les horaires, les modalités de prise de congés, la CGT a fait signer une pétition sur les différents sites et n'a pas signé un accord qui dégrade les conditions de travail des agents. **Ceux-ci se retrouvent dans les mêmes revendications que les autres centres d'appels**

: des horaires qui respectent la vie personnelle (pas de fin de service tardive), de la temporisation entre les appels, 10 minutes de pause par heure... Sans compter les questions liées à la répétitivité et aux objectifs, qui amènent tout naturellement à la pénibilité et donc aux mobilisations en cours sur les retraites.

Organiser la contre offensive sur la mise en concurrence des salariés :

Pour que l'action collective paye partout !

29 septembre 2010 : Une mobilisation européenne contre la facture de la crise adressée aux travailleurs !

La Confédération européenne des syndicats (CES) organisera une journée européenne d'action le 29 septembre pour coïncider avec le Conseil européen des affaires économiques et financières.

Les mobilisations dans chacun des pays frappés par les plans d'austérité se font jour depuis plusieurs semaines.



La situation vécue en Grèce, au Portugal ou encore en Espagne n'est pas une spécificité, c'est bien une situation qui transpire globalement sur toute l'Europe avec un désir qui se fait de plus en plus grand de la part de nos dirigeants et gouvernants d'instaurer une casse du service public au nom de la rentabilité financière.

De plus en plus les salariés font les frais d'une politique européenne qui mise tout sur la finance. Les plans d'austérités adoptés en France comme dans de nombreux pays de l'Union menacent la croissance et le pouvoir d'achat et aggravent la précarité et la pauvreté déjà importante.

Les déclarations offensives et propositions de la CES pour sortir durablement de cette crise sont un atout pour développer les luttes à partir de chaque réalité nationale

Parmi ces propositions, la création d'une « veille » sur tout ce qui se passe dans les différents pays européens (dossiers sociaux, interventions et analyses syndicales, enjeux politiques, économiques et industriels ...).

L'Union Européenne a besoin d'un véritable plan de relance pour favoriser la croissance.

La CES soutient également la **journée mondiale du travail décent** organisée par la Confédération syndicale internationale (CSI) **le 7 octobre**.

La CGT développe les coopérations afin d'aider à la création de syndicats, mener des luttes communes pour faire avancer les droits et la reconnaissance des salariés et ainsi, lutter efficacement contre le dumping social et contribuer à la construction d'une autre mondialisation, tournée vers le développement économique et le progrès social.

Bulletin de contact et de syndicalisation CGT

Je souhaite :

me syndiquer prendre contact

NOM : Prénom :

Adresse :

Code Postal : Ville :

Facultatif : ☎ (perso.) ☎ (profes.)

Grade/ Classification : Métier :

Service/Bureau (nom et adresse) :



VOTRE FORCE POUR L'AVENIR !

Bulletin à remettre à un militant du service ou à renvoyer à l'adresse ci-dessous.