

Encadrants: "Les Conditions de travail ? : nous sommes aussi, concernés !"

Tract de la fédération Sud-PTT à destination du personnel encadrant dans les centres d'appels.

Victimes nous aussi de l'intensification du travail, nous devons souvent, en plus, faire passer des consignes auxquelles nous ne croyons pas ou plus....Les conditions de travail se dégradent d'une manière nette et continue. La poursuite de l'intensification du travail, la diffusion de modes de management sans contenu, l'évaluation de plus en plus individualisée, la recherche éperdue de performance, continuent de créer des dégâts importants.



Pour la plupart d'entre nous, l'unité de temps et de lieu se perd. Avec les nouveaux outils de communication, le travail déborde sur le soir, le week-end et sur notre temps personnel. Dans notre quotidien, entre les pressions subies et celles qu'on nous demande d'exercer sur nos équipes, nous nous retrouvons entre le marteau et l'enclume. Nous sommes de plus en plus confrontés à des injonctions qui dégringolent d'un "haut" lointain, déconnectées de la réalité du terrain. Non seulement la part de ces informations descendantes augmente, mais elles sont souvent contradictoires. La traduction des directives et leur mise en oeuvre deviennent un véritable casse-tête.

C'est d'autant plus complexe qu'une chape de plomb pèse sur l'ensemble des niveaux hiérarchiques et que rien ou si peu ne filtre auprès des décideurs des difficultés du terrain. De plus, ceux d'entre nous qu'on qualifie "de formateur, de responsable ou opérateur-qualité" travaillent dans des organisations transversales. Le rattachement à un chef de métier et à un ou plusieurs chefs de projet et à la production introduit encore davantage de complexité quand ce ne sont pas des contradictions.

Le sentiment que les conditions de travail se dégradent s'avère d'autant plus fort que les "compensations" sont en perte de vitesse pour une grande partie d'entre nous.

L'autonomie ?

Elle est de plus en plus battue en brèche...Beaucoup d'entre nous passent le plus clair de leur temps à rendre compte avec des tableaux de bord, des indicateurs. Un "reporting" constant qui réduit les marges de manoeuvre et augmente les exigences.

La reconnaissance ?

Nous pensons que le compte n'y est pas, en terme de rémunération, de promotion et de perspective de carrière. Par exemple, dans un certain nombre de centres d'appel, les superviseurs ne sont même pas agents de maîtrise...

Le sens ?

Nous sommes souvent confrontés à une perte de sens. Beaucoup d'entre nous reconnaissent avoir à exécuter des actions qui ne correspondent pas à leur éthique.

Nous sommes confrontés à des logiques incompatibles !

Les incessants changements organisationnels? C'est à nous de les faire passer même si nous n'y adhérons pas du tout. La possibilité de bien faire son travail se dérobe comme pour l'ensemble des salariés. Il nous faut tenir des logiques incompatibles, priorité au chiffre d'affaires, à la soi-disante qualité, à la satisfaction client, mais, en même temps, priorité aux nombres d'appels pris..! Beaucoup de collègues ne comprennent pas la rationalité des décisions car elles sont purement financières.

Comme le démontrent dernièrement tous les sondages ou les enquêtes spécialisées, on voit bien qu'il est prioritaire de s'attaquer à l'organisation du travail, car c'est la seule manière d'améliorer cette situation. Alors, toutes et tous ensemble agissons pour améliorer nos droits !!!



Cadre et temps de travail...

Qui n'a pas entendu dire : « un cadre n'a pas d'horaires » ? qu'en est-il exactement ?

Un cadre est avant tout un salarié et il a un certain nombre de droit qui découlent de la loi (code du travail), et des accords de branche et d'entreprises. La loi définit trois catégories de cadres :

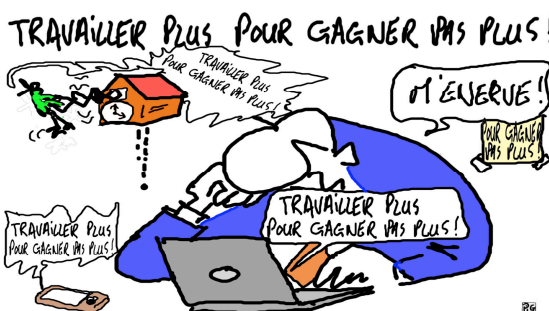
- les cadres dirigeants
- les cadres occupés selon un horaire collectif
- les autres cadres (CEA: Cadres Executifs Autonomes)

Cadres dirigeants : Sont considérés comme ayant la qualité de cadre dirigeant les cadres auxquels sont confiées des responsabilités dont l'importance implique une grande indépendance dans l'organisation de leur emploi du temps, qui sont habilités à prendre des décisions de façon largement autonome et qui perçoivent une rémunération se situant dans les niveaux les plus élevés des systèmes de rémunération pratiqués dans leur entreprise ou établissement. Ils ne sont pas soumis aux dispositions du code du travail sur la durée du travail, sa répartition et sur les repos et jours fériés.

Cadres occupés selon un horaire collectif: Ils sont soumis comme tous les salariés au code du travail en particulier sur la durée du travail, sa répartition et sur les repos et jours fériés. Ils ont droit aux heures supplémentaires (en tout état de cause au delà de 1603 heures annuelles), le temps de travail est limité à 10h par jour, le maximum hebdomadaire est fixé à 48h. Ils bénéficient des mêmes modalités d'aménagement et de temps de travail que leurs équipes.

Les autres cadres (Forfait jour ou CEA):

C'est un accord collectif qui détermine les catégories de cadre qui peuvent conclure une convention individuelle de forfait. Seules des conventions de forfait en jours ont été mises en place avec 208 jours travaillés (207, plus la journée de solidarité).



La convention individuelle de forfait est établie par écrit (code du travail, L3121-40), nous rappelons qu'elle nécessite l'accord du salarié. Les pressions existent pour intégrer le statut de CEA. Vérifiez vos droits, les accords d'entreprises, le statut de CEA relevant bien d'un choix dès lors que votre poste n'est pas décrit dans l'accord local comme entrant automatiquement sous ce statut.

Un entretien annuel individuel est organisé par l'employeur, avec chaque salarié ayant conclu une convention de forfait en jours sur l'année. Il porte sur la charge de travail du salarié, l'organisation du travail dans l'entreprise, l'articulation entre l'activité professionnelle et la vie personnelle et familiale, ainsi que sur la rémunération du salarié (Article L3121-46).

Comme pour les autres salariés, l'amplitude journalière est au maximum de 11h. Le repos minimum quotidien est de 11H consécutives, le repos hebdomadaire de 35H consécutives. Le travail de plus de 6 jours consécutifs n'est pas autorisé.

Restructuration: en première ligne !

Le marché des centres d'appels continue sa mue, commencés depuis 10 ans. En effet, les fusions ou les acquisitions se sont multipliées depuis quelques temps. L'ensemble des salariés subissent ces restructurations en perdant une partie de leurs acquis sociaux. Mais les fermetures de services touchés en priorités sont les administratifs ou les personnes ayant le statut Cadre / Agent de maîtrise. En effet, les services supports ou les fonctions transverses sont toujours particulièrement touchés dans ces moments. Par exemple, la restructuration en cours dans le groupe Teleperformance devrait déboucher sur d'importantes baisses d'effectifs sur cette population. Pour nous, il est donc primordial que quel que soit son statut ou son poste nous soyons unis avec l'ensemble des salariés.

Liens :

Code du travail : <http://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?cidTexte=LEGITEXT000006072050&dateTexte=20081031>

Convention Collective: La prestataires de services (3301) ou la syntec (3018)