



CENTRES D'APPELS

Faisons reculer la pénibilité au travail et reconnaître nos compétences

Le 2 novembre aura lieu la prochaine séance de négociation interprofessionnelle sur la pénibilité au travail. Pour l'instant les résultats sont insuffisants :

- peu d'objectifs de prévention et d'amélioration des conditions de travail,
- pas de prise en compte des salariés déjà victimes d'une usure prématurée,
- pas d'obligation de négociations et de résultats dans les branches professionnelles.

La CFDT est mobilisée pour peser sur ces négociations et obtenir des résultats.

Nous voulons :

- ➔ Des actes concrets en matière de préventions de la pénibilité :
 - La détection précoce des atteintes à la santé,
 - La réduction des pénibilités par l'amélioration des conditions de travail.
- ➔ Une réparation pour les salariés ayant subi la pénibilité :
 - La cessation anticipée d'activité.
- ➔ Une poursuite de négociation dans les branches professionnelles pour tenir compte de chaque réalité :
 - Transformer les intentions en réalités d'améliorations des conditions de travail.

DANS LES CENTRES D'APPELS

Une pénibilité au travail à reconnaître

- Un salarié sur deux déclare, lors de différentes enquêtes CFDT dans les centres d'appels, avoir des problèmes de santé liés à l'exercice de son métier.
- L'articulation entre vie professionnelle et vie privée est de plus en plus difficile.
- Le stress est une caractéristique de notre activité.
- La prise de pauses, la fréquence, le nombre d'appels, le tempo, l'ergonomie sont la cause de conditions de travail pénibles et d'absentéisme.

Un manque de reconnaissance des métiers

Avec la mise en chantier d'un accord sur la branche prestataires pour améliorer les parcours professionnels tout au long de la vie par le biais de la formation, la CFDT avance pour faire reconnaître le métier du conseiller client.

Nos compétences acquises et nos diplômes doivent être reconnus. Il faut que l'enrichis-

sement des tâches soit la règle, que les nouvelles technologies et organisations du travail riment avec amélioration des conditions de travail et de la qualification de nos métiers. La CFDT a signé l'accord sur la formation professionnelle dans la branche et a exigé un engagement du patronat pour qu'il soit négocié dans chaque entreprise.



Pesons ensemble sur l'amélioration de la convention collective, développons des actions contre la pénibilité, imposons partout la mise en œuvre d'une véritable politique de formation. Autant de chantiers qui nécessitent votre collaboration.

Pour se faire respecter chez soi, il faut beaucoup de monde autour des représentants du personnel. C'est le moment d'agir au lieu de regarder les trains passer.



BULLETTIN D'ADHESION A LA CFDT

Nom (M, Mme, Mlle)Prénom.....

Année de naissance.....

Adresse personnelle

Téléphone e-mail

Code postalVille

Etablissement.....

Collaborateur Cadre Maîtrise

AFO ACO

J'adhère au syndicat CFDT affilié à la Fédération Communication, conseil, culture.

Date :Signature :

A renvoyer à la Fédération CFDT F3C 47/49 Avenue Simon Bolivar – 75950 Paris Cedex 19