



until the last drop

Contacts centers : travailleurs* sous pression

Nous le constatons chaque jour : dans les centres d'appel, les travailleurs sont mis sous pression. Pressés et pressés encore, jusqu'à la dernière goutte. Le petit presse-tube que vous avez reçu aujourd'hui, qui vous permettra de vider vos tubes de dentifrice jusqu'au bout, en est le symbole.

Cadences infernales, objectifs (parfois irréalistes) à atteindre, contrôle de performance permanent, horaires difficiles et contraignants, flexibilité, contrats précaires,... Avec de telles conditions de travail, il ne faut pas s'étonner du haut niveau de stress des travailleurs des contacts centers.

La pression ne vient pas uniquement des employeurs : les clients-donneurs d'ordre demandent toujours plus pour un prix toujours plus serré. Cette course au low cost met la pression sur les opérateurs des contacts centers et sur les salaires, mais a aussi pour conséquence directe un recours de plus en plus fréquent à l'externalisation/à l'outsourcing à l'étranger. Les personnes au bout du fil sont parfois difficiles à gérer, et il faut pouvoir garder son sang-froid pour résister à la pression.

Vos délégués et vos syndicats sont là pour faire bouger les choses !

A l'occasion de la semaine d'action des contacts centers, qui se tient cette année du 22 au 26 octobre, nous mettons en lumière l'insupportable pression qui est mise sur les épaules des travailleurs. Mais notre action ne se limite pas à ces quelques jours de sensibilisation et d'interpellation. Nous nous battons **au quotidien** pour obtenir une meilleure concertation sociale sur vos conditions de travail et sur vos contrats. Avec votre soutien, tous ensemble, nous avons plus de force pour appuyer vos revendications vis-à-vis des employeurs du secteur.

Vous affilier à un syndicat, c'est aussi bénéficier

- de toutes les informations indispensables pour votre vie professionnelle : connaître vos droits, savoir comment les faire respecter, être guidé dans les démarches, comprendre tous les documents...
- de conseils, d'aide et de services pour vous accompagner en cas de crédit-temps, maladie, temps partiel, congés, intérim, licenciement, accident du travail, changement de contrat...
- de réponses rapides à toutes vos questions individuelles
- d'un accompagnement en cas de souci avec votre employeur

Depuis 2006, UNI ICTS (Syndicat mondial des travailleurs des télécoms et des centres d'appel) organise durant le mois d'octobre une semaine d'action dans les contacts centers. Chaque année, vos organisations syndicales se joignent à l'événement : nous mettons en avant une thématique et nous organisons des actions de sensibilisation et de rencontre des travailleurs des contacts centers pour faire avancer vos conditions de travail.

