

Hot Tension



★ **S'unir** ★ **Lutter** ★ **Gagner** ★
★ **Se syndiquer** ★



Télétravail, oui, mais...

Depuis le mois de mars et le confinement, le télétravail a explosé, notamment dans les centres d'appels puisque 42% des salarié-es y étaient au 30 juin. Quelques entreprises en ont profité pour faire passer des accords en dessous de tout dès le mois de mars. D'autres ont commencé, voire finalisé des accords. Des discussions se sont engagées entre patronat et syndicats, avec comme objectif de déboucher sur un accord à l'automne. Pour l'instant, le patronat est opposé à revoir profondément l'accord national interprofessionnel sur le sujet. Au niveau de notre convention collective, même chose, le patronat ne voit pas pour l'instant l'intérêt, étrange non?

Présenté comme le moyen de continuer son activité professionnelle sans risquer la contamination au virus, le télétravail a connu un essor sans précédent. Pour les salarié-es pour qui cette solution est possible, le télétravail présente, il est vrai, quelques avantages. C'est le cas notamment pour ceux qui résident dans une agglomération surpeuplée et/ou sont éloignés de leur lieu de travail. C'est un gain de temps et sur le coût du transport, alliés à une toute relative autonomie. Pour nombre de salarié-es le télétravail est aussi un moyen de s'échapper ou de se soustraire à un collectif de travail qui parfois provoque une certaine souffrance.

Pour autant, le télétravail comporte aussi des travers importants, du moins pour les salarié-es. En les isolant, il casse les collectifs de travail et empêche d'y recourir en cas de difficultés, tout en sachant que les rapports avec la hiérarchie peuvent s'avérer difficiles. Et surtout, la frontière entre espace personnel et professionnel s'efface : quel droit à la déconnexion ? Pour les encadrants et le personnel administratifs le temps de travail est souvent malmené avec du travail le soir, le week-end, les limites de durée ne sont plus respectées et les dépassements non payés... Lors du confinement, quelques entreprises ont refusé d'appliquer les directives du gouvernement et ont donc conjugué télétravail avec la garde d'enfants, ce qui n'est tout simplement pas compatible ! Au passage, les inégalités hommes / femmes se sont bien souvent aggravées.

Au domicile, les espaces de travail sont aussi souvent difficiles à définir et sont la plupart du temps inadaptés, voire incompatibles. Enfin, si l'employeur est tenu de fournir le matériel informatique, ce qui n'est pas toujours le cas pour l'instant, les autres coûts sont

eux essentiellement à la charge du/de la salarié-e. Une partie des entreprises verse une indemnité forfaitaire allant de 20€ à 50€, mais cela est loin de couvrir ce que coûtent l'occupation d'une pièce, l'électricité, le chauffage...

Au final pour l'employeur, le télétravail peut constituer une aubaine et un gain financier non négligeable. Pour la / le salarié-e en revanche, le travail à distance a tout lieu d'être vite problématique comme le démontre l'ensemble des études sociologiques et celles sur les risques psycho-sociaux.

Ni entièrement pour, ni totalement contre...

Vous l'aurez compris, il n'y a pas pour **SUD** un monde idyllique qui s'offre soudainement aux salarié-es. Il faut surtout encadrer strictement cette nouvelle organisation du travail. Le télétravail doit être possible pour l'ensemble des salarié-es qui le souhaitent sous une forme raisonnable, c'est à dire avec un retour obligatoire régulier et fréquent dans l'entreprise, ainsi qu'une prise en charge des frais qu'ils engendrent digne de ce nom. Aujourd'hui, la majorité des accords signés dans la branche par d'autres syndicats représentent un vrai danger pour nos droits. Les entreprises, elles, ne se trompent pas puisque, d'un coup, elles organisent une baisse importante des coûts de production en les faisant supporter par les salarié-es. Et, cerise sur le gâteau, cette organisation casse aussi les liens entre les salarié-es et leurs représentants / syndicats. Cela permettra, bien entendu, de faire baisser le niveau de revendication et compliquera les possibilités de mobilisation.

Pour faire face à cela, nous avons très rapidement construit, via un sondage, les réseaux sociaux et nos adhérent-es, des axes revendicatifs pour la négociation d'accords dans les centres d'appels. L'expérience accumulée par le passé dans quelques entreprises du secteur qui ont essayé le télétravail au début de la décennie a contribué à ce travail revendicatif.

Plus que jamais, le syndicat **SUD** se tient à la disposition des salarié-es pour faire respecter les droits, en gagner d'autres et mettre en échec un patronat obsédé par la réduction de ses coûts au détriment des conditions de travail et de vie de ses salarié-es. Afin de rester informé-es et/ou défendu-es, vous pouvez nous retrouver sur notre site internet, nos Facebook (totalité des centres d'appels ou par entreprise), ou sur nos comptes Twitter ou Instagram.

Comme notre santé, nos conditions de vie ne sont pas négociables.

Résultats de l'enquête télétravail réalisée par le syndicat SUD.

Dès le début du confinement, nous avons essayé d'informer régulièrement, via les réseaux sociaux, l'ensemble des salarié-es de l'évolution juridique ou de la situation dans les entreprises. Nous avons bien souvent évoqué les péripéties de la mise en place du télétravail et des cas de contamination sur les sites... Aujourd'hui encore nous maintenons ce type d'information afin d'aider au mieux les salarié-es.

Avec vos retours, vos questions nous avons pu orienter nos décisions et actions vis à vis des entreprises. Cela a d'ailleurs permis de faire avancer notablement le protocole sanitaire du secteur au niveau de la convention collective. Nous avons aussi réalisé des pétitions de défense de nos droits avec des syndicats du monde entier (USA, Tunisie, Maroc, Portugal ou Palestine...). Enfin nous avons réalisé un dossier spécial sur le télétravail sur notre site internet accompagné d'un sondage.

En voici les résultats, bonne lecture :

Sur quels canaux êtes-vous affectés en télétravail ? (Plusieurs réponses possibles)

Appels entrants	42,3%	Tchats	5,9%
Appels sortants	13,8%	Réseaux sociaux	1,5%
Emails	18,9%	Back office	17,6%

Sur quel(s) type(s) de services êtes-vous affectés en télétravail ? (Plusieurs réponses possibles)

Assistance technique	13,84%	Modération	1,41%
Back office	16,38%	Prise de RDV	2,82%
Contentieux	1,13%	Recouvrement	1,69%
Renseignement	15,25%	Télévente	1,69%
Service Client	40,40%	Autre	5,39%

De quel(s) outil(s) disposez-vous pour communiquer avec vos responsables ? (plusieurs réponses possibles)

Skype	9,92%	Webcam	1,59%
WhatsApp	7,94%	Messenger	7,54%
Google Suite (Gmail/chat/hangout)	29,76%	Intranet / extranet	43,25%

Avez-vous eu des difficultés techniques ? (problème de connexion ...)

Quelques difficultés au départ mais ça va mieux	22,40%
Non	18,75%
Quelques bugs occasionnels	45,31%
Régulièrement des difficultés	12,50%
Ca ne fonctionne pas	1,04%

Avez-vous eu une formation pour maîtriser le télétravail et les outils ?

Oui	33,33%
Non	49,48%
Pas assez	17,19%

Dans votre logement, disposez-vous d'un espace dédié ?

Oui	59,90%
Non	40,10%

Dans quelle pièce travaillez-vous à distance ?

Votre salon	31,37%	Votre salle à manger	12,25%
Votre bureau	27,45%	Votre chambre	26,47%
Votre cuisine	2,46%	Votre salle de bain	0%

Avez-vous des enfants de moins de 16 ans dans cet espace ?

Oui	42,19%
Non	57,81%

Est-ce que vous pensez-être dans de bonnes conditions pour effectuer votre travail ?

Oui	72,92%
Non	27,08%

Il est logique de retrouver dans ses premières questions une "photo" de l'activité du secteur même si le canal voix (appels entrants et sortants) est sous-représenté contrairement au Back office (activité souvent couplée à une autre...). Concernant les types de services ou de canaux, pareil, même si là, c'est la télévente qui semble sous-représentée. Dans ce cas cela peut notamment s'expliquer par le fait que le télétravail a été moins utilisé sur certaines activités et que quelques donneurs d'ordres y ont été longtemps récalcitrants, voire ont préféré arrêter leur campagne.

Une partie importante des entreprises du secteur dispose d'un intranet / extranet ce qui semble logique au vu de notre activité. Néanmoins, la majorité des salarié-es ont communiqué via des outils grand public ce qui est plus qu'étrange, notamment pour la confidentialité. Par contre, l'utilisation d'une webcam pour communiquer de manière régulière est inquiétante, car cela peut déboucher aussi sur de la surveillance. Il y a quelques années une entreprise (Teleperformance) avait essayé de mettre ce type de surveillance en place... La précipitation étant aujourd'hui derrière nous, il semble logique que chaque entreprise s'équipe d'un intranet avec, entre autre, des espaces dédiés aux élu-es du personnel et aux syndicats. Enfin, il faudra faire attention et s'opposer aux nouveaux outils de surveillance qui pointent leur nez comme l'enregistreur de frappe (keylogger traçant la moindre activité au clavier), temps passé en ligne sur des sites « productifs » ou « non productifs », nombre de courriels envoyés, identité des destinataires, captures d'écran toutes les cinq minutes... etc

Dans l'ensemble la fiabilité technique a été au rendez-vous, surtout si on prend en compte le côté soudain et urgent de la mise en place... Par contre, même si cela reste très minoritaire, on s'aperçoit qu'une partie a eu régulièrement des difficultés sans doute dû au fait que dans la précipitation les entreprises n'ont pas fait de vérification technique sur le débit de la liaison internet et parfois "oublié" ou "refusé" de fournir un ordinateur... Ces difficultés techniques ont évidemment eu un impact sur le temps disponible en appel et donc par ricochet sur les primes. Une panne technique dans les locaux de l'entreprise serait neutralisée (prime) et payée (temps), alors qu'en télétravail, non ? Cette problématique est bien souvent ignorée dans les accords. Les patrons imposent la double peine : rattrapage des heures pour les salarié-es utilisant leur pc portable personnel et baisse de la prime comme cela est pratiqué par exemple chez Sitel. Ceci n'empêchant d'ailleurs pas des syndicats de le valider et de signer... Cela est bien sûr inacceptable !

Les entreprises n'ont pas vraiment pris en compte la partie accompagnement via la formation et ce, même en visio ou par des livrets... On pourrait le comprendre au vu de la pandémie, mais l'enquête a été réalisée sur plusieurs semaines et bien après le début du confinement. Aujourd'hui cette problématique demeure avec des collègues qui passent parfois de la case recrutement au télétravail, et ce, en moins d'une semaine. Cela confirme largement les autres résultats de ce sondage : il fallait ou il faut produire pour produire en télétravail ou sur les centres... L'argent c'est l'argent, la qualité du travail et notre santé c'est autre chose !

Nous exigeons une formation conséquente tant sur le matériel que sur les risques engendrés par ce type de travail, ce afin d'éviter les risques pour notre santé, qui ont été mis globalement mis en avant par toutes les études sur ce mode de travail. Dans le même sens, afin d'éviter les risques psycho-sociaux et puisque le télétravail demande une certaine autonomie, nous exigeons aussi une condition d'ancienneté d'un an. Pour nous, le / la salarié-e doit être un minimum autonome sur le produit, le travail et l'environnement de l'entreprise afin de pouvoir maîtriser au mieux les difficultés qu'il/ elle pourrait rencontrer. Pour déterminer cette période dite "d'ancienneté", nous avons tout simplement pris en compte la classification de la convention collective qui permet aux salarié-es avec cette ancienneté de passer "confirmé". Le patronat peut toujours revoir sa copie et nous donner ce statut et cette rémunération plus rapidement... Sur le fond nous serons d'accord pour une période largement plus courte, mais là, il faut être cohérent...

Avez-vous une indemnité pour l'abonnement internet, électricité, utilisation de votre espace, chauffage...

Non	38,02%	moins de 40€	12,50%
moins de 10€	3,65%	moins de 50€	3,13%
moins de 20€	13,02%	moins de 60€	1,04%
moins de 30€	28,13%	Plus	0,51%

Avez-vous un matériel adapté au télétravail ?

Oui complètement (casque, chaise, ordinateur... fourni par l'entreprise)	30,73%
Oui partiellement (ordinateur fourni par l'entreprise)	65,10%
Oui mon matériel personnel	2,60%
Non	1,57%

Est-ce que vous avez l'impression de prendre moins de pause ?

Oui	30,21%
Non	69,79%

Avez-vous augmenté vos cadences ?

Oui	72,92%
Non	27,08%

Avez-vous eu un aménagement de vos primes afin de prendre en compte le stress ou la lenteur de votre ligne ou de votre installation ?

Oui	6,25%
Non	93,75%

Le télétravail, au quotidien, me permet :

D'accomplir mes tâches plus efficacement	51,04%
Je ne vois pas la différence	25%
Je rencontre plus de difficultés à exercer mon travail depuis mon domicile	23,96%

Quels changements le télétravail entraîne-t-il par rapport à ma hiérarchie et à notre relation ?

Aucun changement	52,79%
Différent, moins bien	35,23%
On ne communique plus	11,98%

Mon manager semble t-il en difficulté dans ce contexte ?

Oui	21,89%
Non	78,11%

Dans le cadre du télétravail et pendant cette période de confinement, quelles sont vos principales difficultés ? (plusieurs réponses possible)

Séparer vie professionnelle et vie privée	12,50%
Difficultés technique, manque de matériel, ou matériel inadapté	10,65%
Manque de formation	9,03%
Charge de travail/ durée de travail	2,55%
Tension avec l'entourage, la famille	5,32%
Éloignement avec les collègues	25,23%
Nécessité de s'occuper des enfants pendant le temps de travail	10,65%
Sentiment d'isolement	13,19%
Aucune difficulté	8,80%
Autre, (merci de préciser)	2,08%

Concernant les conditions de travail, les réponses sont assez contradictoires puisqu'une majorité estime être dans de bonnes conditions et ce, même si 42% ont effectué leur travail avec un enfant dans la même pièce... Pourtant les décrets (pendant le confinement) permettaient en cas de garde d'enfant de ne pas travailler, pourquoi alors certaines entreprises ne les ont-ils pas appliqués ? Si près de 60% des salarié-es ayant répondu avaient un espace dédié, la majorité travaillait dans une pièce ayant une autre fonction ce qui sur le long terme peut poser de gros problèmes, tant sur la qualité de travail que sur la vie de famille. Dans bien des cas, la question de la réalité de l'adaptation du logement au télétravail se pose, ce qui est logique au vu de notre rémunération qui nous empêche dans bien des cas de disposer d'un espace important. Nous avons par exemple déjà eu des salarié-es finissant à 22H (6 jours sur 7) qui n'en pouvaient plus de la vie qui s'organisait à côté (repas, TV, devoirs des enfants...), le dérangement mutuel (bruit, espace...), voire le regard interrogateur des enfants sur le fait d'avoir un parent présent physiquement, mais absent y compris pour le coucher... Il est donc important que l'entreprise s'assure que le salarié-e puisse disposer d'un espace 100% dédié en échange d'une indemnité financière.

Pourtant, la majorité des entreprises n'a versé aucune indemnisation, pour **SUD**, il est clair que la charge financière (chauffage, électricité...) ne doit pas être supportée par le / la salarié-e. Les entreprises réalisent au passage des économies substantielles sur les locaux et commencent parfois à dénoncer le bail de location pour prendre des sites plus petits, voire recrutent pour occuper les positions de travail laissées vacantes par les télétravailleurs-ses. D'autres entreprises en ont profité pour arrêter de payer les abonnements de transports et supprimer les tickets restaurants. Comme il n'y a pas de limites aux économies, la majorité des entreprises n'ont pas mis à disposition de bureau, de siège, voire d'ordinateur (A voir les photos des positions de travail qui nous ont été envoyées pendant l'enquête... on ne peut que confirmer...). Dans un centre, les salarié-es ont même dû s'acheter un casque pour prendre des appels... **SUD** exige un dédommagement de 50€ minimum par mois et le maintien des tickets restaurant...

Le télétravail c'est aussi des gains de productivité, soit par l'augmentation des cadences que le salarié-e s'impose mécaniquement comme s'il/elle devait justifier encore plus son salaire, soit en augmentant son temps de travail via la diminution de son temps de pause.

Il est indéniable qu'une majorité des salarié-es n'ont pas de problème pour effectuer le travail chez eux. Par contre, on ne peut que s'interroger sur ceux qui rencontrent des difficultés (23,96%) et ceux qui ont vu leur communication avec la hiérarchie se compliquer, voire disparaître. Evidemment, il y a un lien et des conclusions à en tirer, à commencer par le manque de formation tant des téléconseillers que des chefs d'équipes.

Le télétravail a ses limites et le 100% télétravail comme le prônent certaines entreprises du secteur est un danger pour les salarié-es, mais aussi pour la société que nous construisons en tant que citoyens. Les chiffres de l'enquête interpellent, d'autant plus qu'il s'agit d'une enquête sur des personnes débutant le télétravail et avec une crise sanitaire à côté... Les études menées par des sociologues, la CARSAT... expliquent que la situation a tendance à empirer au fil du temps. C'est pour cela que la très grande majorité des accords d'entreprises imposent aux télétravailleurs un retour de 2 ou 3 jours par semaine ou de 90 jours par an (au choix) sur leur site.

Sur les difficultés rencontrées il y a peu de surprise puisque l'on retrouve les grandes catégories des problématiques générées par ce type d'organisation hormis sur la partie enfant qui n'aurait jamais dû exister.

L'enquête a eu plusieurs centaines de réponses dont 73,4% provenait de femmes des entreprises suivantes : Armatis, Booking, Comdata, Concentrix, Conduent, Complus, Convers, Coriolis, Euro CRM, Majorel, Pro Direct, Sitel, Teleperformance, Webhelp...

Pour nous suivre ou prendre contact :

Sur facebook : [@centresdappellsud](#) mais aussi :

- [@syndicatsudwebhelp](#)
- [@syndicatsudcomdata](#)
- [@syndicatsudarvato](#)
- [@syndicatsudsitel](#)
- [@syndicatsudarmatislc](#)
- [@syndicatsudintelcia](#)

Sans oublier <https://twitter.com/sudcallcenter>

et notre site internet <http://www.sudptt.org/centresappels/>

D'après vous quels sont les points positifs de cette expérience ? (plusieurs réponses possible)

Je bénéficie de plus d'autonomie dans mon travail	17,10%
Je suis plus efficace, j'arrive plus facilement à me concentrer	14,35%
Je me sens plus responsable de mon travail	12,26%
Je m'épanouis plus dans mon travail	7,74%
Je suis moins fatigué-e	16,94%
Je dispose d'avantage de temps pour m'occuper de certaines tâches personnelles	18,55%
J'ai découvert de nouvelles façon de collaborer avec mes collègues / mon équipe	8,71%
Aucun bénéfice	3,06%
Autre (merci de préciser)	1,29%

D'après vous quels sont les points négatifs de cette expérience ? (plusieurs réponses possible)

Les contacts avec mes collègues de travail me manquent	60,78%
Les formations via des applis du type What's App sont partielles et insuffisantes	11,60%
Je n'ai plus moyen de comparer mes statistiques et mes objectifs	17,68%
Je n'ai plus accès aux informations syndicales	6,63%
Je n'ai plus accès aux informations du Comité social et Economique	3,31%

Quel sera votre sentiment à votre retour sur site ?

Content-e	28,12%
Triste	28,65%
Ni l'un ni l'autre	43,23%

Dans le futur, souhaiteriez-vous travailler à distance plus souvent qu'avant la crise ?

Oui	75,52%
Non	15,10%
Je ne sais pas	9,38%

Dans le même sens que la question précédente, peu de surprises pour les points positifs... Il aurait été intéressant de rentrer dans le détail de ce que l'on appelle les tâches personnelles, car bien souvent cela se traduit par plus de tâches ménagères et une moindre égalité homme / femme. En tout cas, cela devrait interroger nos patrons sur leur vision du management et notamment sous sa version d'infantilisation qui perdure dans beaucoup de centres. La partie sur la concentration interroge aussi sur les locaux (le bruit ?).

Là aussi peu de surprises sur les problèmes que cela génère et notamment sur l'isolement. Ce sentiment qui est sans doute bénin pour une partie des salarié-es est porteur sur le long terme de plus en plus de risques et augmentera sans aucun doute le turn over. Plusieurs syndicats militent d'ailleurs pour un retour régulier dans les entreprises.

Enfin, on s'aperçoit que si une majorité désire continuer l'expérience, la même proportion sera heureuse de retrouver les plateaux et surtout les collègues. Pour **SUD**, cela résume bien notre appréciation de cette organisation du travail. car si elle peut être très utile (et agréable) pour des salarié-es il est aussi très dangereux si elle n'est pas accompagnée d'un accord permettant à chacun d'alterner le travail à domicile avec celui en entreprise de manière régulière.

Il ne s'agit pas, pour nous de dire que notre sondage est représentatif du secteur et détient la vérité absolue. Les conditions liées au COVID et le temps réellement passé en télétravail pour près de 100% des salarié-es ne permettent pas de tirer de véritables conclusions. Par contre, ce sondage dégage des tendances comme la volonté de continuer ou les dangers si le télétravail n'est pas mis en place avec des garde-fous. Nous ne l'avons pas évoqué dans cet accord, mais nous pourrions ajouter des questions sur la santé dans les prochains questionnaires que nous ferons pour suivre l'évolution. Les études récentes démontrent que la prise de poids ou les troubles musculo squelettiques sont aggravés par la sédentarité et le mauvais matériel utilisé.

Nous avons demandé qu'un accord de branche soit négocié au plus vite, mais surtout nous continuons entreprise par entreprise à combattre le grand n'importe quoi organisé actuellement par le patronat. Nous tenons à remercier l'ensemble des salarié-e-s qui ont pris un peu de leur temps pour répondre au questionnaire.

Dans un prochain numéro, nous reviendrons sur les problèmes de santé et les accords en cours de négociation dans les entreprises. Il sera intéressant de voir comment les accords de notre secteur vont à l'encontre de ce qui se négocie ailleurs, avec l'aide des syndicats, pour la plus grande joie de nos patrons ! Pour notre part, nous nous refusons à tomber dans ce piège et encore moins dans le populisme, d'autant que la santé et les emplois du secteur sont en jeu. Nul doute que la prochaine étape sera pour beaucoup le mode auto-entrepreneur en tant que sous-traitant de sous-traitant, comme c'est le cas dans le BTP... A suivre !

Quelques revendications :

- Une indemnisation conséquente de l'utilisation de notre domicile, du chauffage, de l'électricité... de 50€ minimum par mois et la continuité pour les autres indemnités et primes.
- Mise à disposition par l'employeur de l'ensemble du matériel (ordinateur, siège...) nécessaire en fonction des besoins (double écran...).
- Mise en place d'un processus entraînant un choix juste et équitable pour tout-es les salarié-es afin d'accéder au télétravail, qui ne doit être ni une récompense ni une sanction... Le CSE doit pouvoir être consulté en cas de refus non justifié, le télétravail doit être un accord entre les deux parties.
- Le télétravail nécessite une maîtrise du métier et de l'environnement de travail, les salarié-es doivent avoir un minimum d'ancienneté et être en CDI.
- Organisation d'un retour sur site d'environ 90 jours par an soit 2 ou 3 jours par semaine, notamment pour les horaires décalés ou les réunions.
- Les formations devront être aussi en physique et systématisées pour accéder au télétravail, y compris pour les managers (équipement, fonctionnement...).
- Droits et organisation du travail identique aux salarié-es sur site, afin d'éviter que les uns ou les autres soient toujours du soir ou du week-end.
- En cas de panne, retour sur site si plus de 3H de travail à effectuer, pas de perte de salaire ni de prime, ni récupération. L'employeur ne pourrait pas le faire si le / la salarié-e était sur site et si pannes trop fréquentes
- Mise en place d'intranet et de moyens de communication tant entre salarié-es qu'avec les syndicats et les représentants du personnel, ce afin de prévenir les difficultés sociales et les problèmes de santé.

Union
syndicale
Solidaires

Syndicat **SUD** - www.sudptt.fr/centresappels - Tél : 01 44 62 12 00