

Dans quels ateliers souhaitez-vous intervenir :

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> les équipes syndicales et l'action juridique, le recours aux inspecteurs du travail, les procédures | <input type="checkbox"/> le Document Unique: un outil pour l'action? |
| <input type="checkbox"/> la reconnaissance en accident du travail de tous les risques (notamment « psycho sociaux ») | <input type="checkbox"/> les questionnaires syndicaux: intérêt et limites... |
| <input type="checkbox"/> les équipes syndicales sollicitent les médecins du travail | <input type="checkbox"/> le recours à l'expert pour un CHSCT: intérêt et limites |
| <input type="checkbox"/> les pratiques d'enquêtes des CHSCT notamment | <input type="checkbox"/> l'utilisation du droit d'alerte des DP |
| <input type="checkbox"/> l'action sur l'amiante | <input type="checkbox"/> l'action sur les Troubles Musculo Squelettiques |
| <input type="checkbox"/> l'action syndicale sur toutes les substances dangereuses | <input type="checkbox"/> méthodes de management (notamment Entretiens Individuels) et actions syndicales... |
| <input type="checkbox"/> la formation syndicale des militants sur les questions du travail | <input type="checkbox"/> les équipes syndicales et les restructurations |

Sur quelles autres thématiques souhaiteriez-vous intervenir ?

Et voilà le travail

Les 9 et 10 mars 2010 se tiendront à Paris 2 journées d'échange, de réflexion, de formation sur les l'action syndicale des équipes « Solidaires » sur les questions du travail...

Dans la période marquée par un débat public un peu plus important sur les questions du travail cette initiative tombe au bon moment pour prolonger les formations et réflexions et échanger entre militants « de terrain » sur les actions possibles...

Ce programme ambitieux nécessite un engagement fort des équipes militantes à tous les niveaux, ces journées doivent nous permettre d'avancer collectivement sur la question de la prise en charge syndicale par Solidaires de la question du travail.

Ces deux journées seront précédées d'une journée spécifique sur les centres d'appels, organisées par Sud PTT mais à l'attention de tous les syndiqués qui travaillent dans ces centres. Les réflexions issues de cette journée seront intégrées dans la suite.



**Paris - Bourse du travail
9 et 10 mars 2010**



**Union syndicale Solidaires
144 Boulevard de la Villette
75 019 Paris
tel : 01 58 39 30 20
fax : 01 43 67 62 14**

Et voilà le programme

9 mars 2010

10 mars 2010

9h30/10h: accueil

10h/10h15: présentation des 2 journées, présentation des objectifs et des modalités du travail en ateliers.

10h30/12h30: travail en ateliers sur une série de thèmes permettant d'échanger sur les pratiques, les expériences, les résultats et limites de l'action syndicale sur les questions du travail.¹

12h30/14h15: Pause repas

14h15/16h15: deuxième série de **travail en ateliers** ²

16h15/17h: Pause

17h/19h30: « Les impactés »...
Théâtre forum à l'initiative du CE de France Telecom suivi d'un débat.

9h/10h45: les risques physiques (travail répétitif, amiante, cancérigène, travail de nuit, accidents du travail etc..). La situation aujourd'hui, les connaissances disponibles, les initiatives et actions possibles...³

11h/12h45: les risques sociaux (« stress », pressions, violences etc...). La situation aujourd'hui, les connaissances disponibles, les initiatives et actions possibles...⁴

12h45/14h: Pause repas

14h/16h30: Reprendre la main sur le travail... quels objectifs, quelles revendications, quelles initiatives, quelles pratiques pour les équipes syndicales de Solidaires... Exiger la réorganisation du travail c'est remettre en cause le pouvoir de l'employeur, du chef de service? Quelle démocratie dans l'Entreprise?⁵

³ Il s'agirait à la fois de reprendre le travail, les initiatives, les apports des groupes de la veille mais aussi des travaux préparatoires à ces journées. Intervention possible de Copernic, Inspection du Travail, Médecine du travail et revue Santé-Travail

⁴ Idem que point précédent...

⁵ Présentation possible par plusieurs animateurs de Solidaires et débat avec la salle avec des interventions très courtes...

¹ Parmi les groupes de travail envisagés: que faire en cas de restructurations, le recours aux inspecteurs du travail, la reconnaissance en accident du travail de tous les risques, les pratiques d'enquêtes, l'action sur l'amiante, la formation syndicale, le Document Unique: un outil pour l'action?, les questionnaires syndicaux, les expertises, etc.

² Les thèmes des groupes seront différents le matin et l'après midi. L'objectif est de permettre la tenue de groupes de taille plutôt réduite (environ 40 participants maxi) sur 2 heures avec une présentation courte et un résumé de quelques équipes syndicales sur leurs initiatives. Les ¾ du temps devront permettre un échange avec les participants.

Bulletin d'inscription

Syndicat:

Adresse:

email:

Stagiaire

Nom:

Prénom:

email:

Dates du congé de formation
8-9-10 mars 2010

Frais d'inscription au titre syndical 100 € pour l'ensemble des jours d'ateliers-conférences «**Et voilà le travail**»

Frais d'inscription au titre **d'élu-es CE ou CHSCT. Nous contacter**

Demande d'aide Solidaires Oui Non

A retourner
avant le 31 décembre 2009

à

«Et voilà le travail»

Solidaires

144 bd de la Villette 75019 Paris

ou

etvoilaletravail@solidaires.org

Contacts :

Eric 0682289181

Bernard 0615606603

Et voilà le travail en centre d'appels !

Le secteur de la relation client prend une nouvelle ampleur depuis quelques années. Des administrations aux entreprises, chacun y va de son service client ou de renseignement afin de répondre aux demandes des usagers et des clients. L'état d'ailleurs est aujourd'hui un des principaux créateurs de positions dans ce secteur puisque soit via la sous-traitance soit en interne, cela lui permet de diminuer le nombre de personnel en service direct d'accueil avec les usagers...

Derrière ce développement des services par téléphone, 260 000 travailleurs ont une position de travail similaire : casque sur les oreilles, un ordinateur devant les yeux, des exigences de productivité et outils de surveillance développés ...

La réalité des conditions de travail dans les centres d'appels est assez différente d'une entreprise ou d'une administration à l'autre. Mais une même réalité dans la souffrance liée à ce travail traverse les entreprises ou les administrations.

Du script qui dicte les réponses des télé-opérateurs aux écoutes continues ou à la surveillance humaine ou électronique, en allant jusqu'aux exigences de productivité toujours croissantes, les conditions de travail rendent ce travail difficilement supportable. Par exemple, 1/3 des salariés des centres d'appels sous-traitants quittent leur entreprise chaque année. Ce turn over est plus que significatif sur un secteur qui offre généralement des CDI. Dans les entreprises comme France Telecom ou à la SNCF, le métier de télé-opérateur est le plus souvent mal vécu et provoque un certain nombre d'appels de détresse.

La journée supplémentaire spécifique pour les centres d'appel en amont de l'initiative de Solidaires des 9 et 10 mars permettra aux militant-es de notre union syndicale de confronter leurs analyses sur la santé au travail dans les centres d'appels et ce que nous y faisons à travers les CHSCT. La Fédération Sud PTT prend en charge l'organisation de cette journée donc vous pouvez vous y inscrire directement via le mail suivant:

madelin-fr@sudptt.fr ou cussonneau@sudptt.fr

Le programme :

9H30: Introduction à la journée

10H : Réunion en Atelier :

-> Surveillance des salariés et exigence de productivité à travers les outils informatique. Quelles actions? La CNIL?

-> Etre encadrant dans les centres d'appels, quels réactions face à des ordres contraires à notre éthique.

-> Télétravail

-> Les TMS dans les centres d'appels

L'après midi nous reviendrons en plénier afin de mettre en commun le travail des différentes commissions. Cette mise en commun nous permettra d'échanger sur les différentes actions que nous menons dans ce secteur afin de faire avancer nos conditions de travail. Des spécialistes seront aussi présents pour nous donner leur point de vue. Et comme tout cela s'inscrit dans

le cycle de l'US Solidaires nous pourrons continuer les discussions à travers les ateliers des jours suivants...

Souffrance au travail
dans les centres d'appels

Teleperformance, CCA, Wehelp,
Armatix, Arvatix, B2S, Sitel ...

Chaque année 1/3 des
télé-opérateurs
quittent leur entreprise.

Horaires, salaires, filage,
tâches répétitives, scripts
pressions ...

Sud

Organisons la RIPOSTE !
www.sudptt.org/centresappels/

Journée Santé au travail en centre d'appels INSCRIPTION

Syndicat:

Nom, Prénom :

Adresse Postale :

Téléphone :

Mail :

Présence au stage :

Une journée

Deux jours

Trois jours

A renvoyer avant le 31/12 2009

madelin-fr@sudptt.fr ou cussonneau@sudptt.fr