

---

# PLATEFORME DES CENTRES D'APPELS

---

## Préambule

Environ 3500 membres du SFPQ travaillent dans les centres d'appels des ministères et organismes du gouvernement du Québec. Plusieurs de ces établissements sont situés hors des grands centres et constituent un bassin important d'emplois en régions, particulièrement pour les femmes.

L'implantation et la généralisation du modèle des centres d'appels posent des questions relatives au mode privilégié de prestation de services publics et à l'évolution des conditions de travail et d'emploi dans le secteur public. Bien que la situation varie selon les milieux de travail, des tendances lourdes à la détérioration des conditions de travail, à l'appauvrissement et à la déshumanisation des services publics se dessinent. C'est pour y répondre que le SFPQ a décidé de produire cette plateforme.

Le SFPQ croit en l'indissociabilité des conditions de travail, de l'organisation du travail et de la qualité des services publics. Ces questions doivent être traitées conjointement afin de répondre de façon cohérente aux enjeux contemporains liés à la transformation de l'État.

Le SFPQ prétend que les services publics ne sont pas des services à la clientèle. L'administration publique, dans sa structure comme dans ses pratiques, doit refléter la finalité propre des services publics – soit permettre la réalisation des droits fondamentaux, répondre aux besoins et aux aspirations des citoyennes et des citoyens, assurer la cohésion sociale et le développement démocratique de la société.

La Plateforme se veut un outil de sensibilisation, de mobilisation et de revendication à l'usage des membres du SFPQ et de toute autre personne ou groupe engagés dans la défense des services publics.

## Principes fondamentaux

- A. L'**organisation du travail** dans les centres d'appels de la fonction publique et parapublique doit refléter la vocation publique des services de l'État et non être calquée sur le modèle commercial.
- B. L'accessibilité et la **qualité des services publics** doivent primer sur les critères quantitatifs de performance ou de rendement.
- C. Les centres d'appels de la fonction publique et parapublique doivent être des **milieux de travail sains** et exempts de harcèlement sous toutes ses formes.
- D. Les travailleuses et les travailleurs des centres d'appels ont droit à des **conditions de travail décentes** ainsi que des mesures de conciliation travail-famille, comme tous les employés et toutes les employées de la fonction publique et parapublique.

## Revendications

### A. L'ORGANISATION DU TRAVAIL

- Le niveau des effectifs doit être établi de manière à ce que les services soient accessibles dans un délai raisonnable pour l'ensemble des citoyennes et des citoyens.
- Les travailleuses et les travailleurs ne doivent pas subir les conséquences du sous-effectif sur leur rythme ou le volume de travail, sur leur accès à la formation ou à des droits prévus à la convention collective.
- Le réglage automatique de la cadence des appels est source de stress et devrait être évité. Le personnel à la téléphonie a droit à un répit suffisant entre chaque appel.
- L'écoute et la surveillance électroniques doivent être strictement encadrées et limitées. Les employées et les employés ont le droit de savoir à quel moment leurs appels sont susceptibles d'être écoutés. Les protocoles doivent être établis de concert avec le syndicat.
- L'écoute électronique ne peut servir à des fins disciplinaires.

- Les indicateurs et les cibles de rendement doivent être réalistes et établies après consultation du personnel.
- L'organisation du travail doit permettre de façon régulière le partage d'expertise et d'expériences entre collègues, via des rencontres d'équipe.

## B. QUALITÉ DES SERVICES PUBLICS

- Le personnel doit disposer d'une autonomie suffisante pour personnaliser le déroulement de la conversation et l'adapter selon la situation. Les scripts ne devraient pas être obligatoires.
- L'évaluation individuelle doit porter sur la qualité et non la quantité d'appels traités ou leur durée moyenne.
- Toutes consignes, officielles ou non, de mentir, de fausser la réalité ou de limiter l'information dont pourrait bénéficier un usager ou une usagère des services publics est inacceptable. Elles sont en contradiction avec le code d'éthique et les valeurs de la fonction publique québécoise.
- L'autonomie des agentes, agents, préposées et préposés des centres d'appels et la collaboration entre différents services ou unités devraient être favorisées dans le but de permettre au personnel d'exercer sa pleine compétence et d'assurer un meilleur service à la population.
- Toutes les travailleuses et tous les travailleurs doivent avoir accès aux formations initiales et d'appoint pour assurer le maintien et le développement de leur expertise.
- Un temps suffisant est prévu à l'horaire pour permettre au personnel de prendre connaissance au fur et à mesure des dernières mises à jour des procédures, des modifications aux lois et règlements ou de tout autre contenu pertinent à leur tâche et fonction.

## C. SANTÉ ET SÉCURITÉ

- L'employeur doit mettre en place un protocole d'intervention en cas de violence verbale, sensibiliser son personnel sur l'importance de compléter le formulaire « rapport d'évènement » et offrir une formation sur la gestion des appels violents.

Un message téléphonique automatisé sensibilisant les usagers et les usagères au respect devrait être implanté dans tous les M/O.

- Le personnel à la téléphonie devrait disposer de l'option « enregistrement ».
- Les employées et les employés ont le droit de prendre une pause après un appel éprouvant.
- L'hygiène et l'ergonomie des postes de travail doivent être optimales.
- L'équipement devrait permettre de varier les positions de travail.
- Aucun milieu de travail ne doit interdire aux travailleuses et travailleurs de se lever si ils ou elles en ressentent le besoin.
- L'employeur doit fournir à son personnel un environnement acoustique sain et un éclairage adapté.
- Un comité de santé et de sécurité au travail doit être formé et fonctionnel dans chaque centre d'appels.
- Ce comité devrait mettre en œuvre un programme de détection des lésions spécifiques au travail en centres d'appels (troubles musculo-squelettiques, problèmes auditifs, fatigue vocale, stress, etc.).

#### D. CONDITIONS MINIMALES DE TRAVAIL

- Les travailleuses et les travailleurs ont droit à un horaire flexible leur permettant de faciliter la conciliation travail-famille, comme tous les autres employés et employées de l'État. L'employeur doit considérer des formules d'horaires souples applicables dans les centres d'appels et d'en convenir en comité mixte, comme prévu à la convention collective.
- L'imposition d'un horaire atypique doit être justifiée sur la base des besoins de la population en regard du service public donné. Le mode d'attribution des quarts de travail doit être établi après consultation des employées et des employés.
- L'employeur doit permettre aux employées et employés des centres d'appels de varier leurs tâches, autant que possible, sans pour autant modifier les affectations plusieurs fois par jour. Le personnel qui ne fait que du téléphone devrait pouvoir prendre de courtes pauses à toutes les heures.

- Le temps de travail est comptabilisé à partir de l'arrivée sur le lieu de travail, et non au moment du branchement téléphonique, conformément à la Loi sur les normes du travail.
- Le délai nécessaire pour ouvrir le système informatique doit être comptabilisé comme du temps travaillé et payé en temps supplémentaire, le cas échéant.
- Tous les employés et toutes les employées ont droit de prendre leur pause de dîner entre 11 et 14h, et, le cas échéant, de souper entre 16h30 et 19h.
- L'horaire doit être connu au moins un mois à l'avance.
- Les employées et les employés ont droit à une ligne téléphonique personnelle.