



## **Document d'accompagnement - Normes minimales de travail dans les centres de services à la clientèle**

Le document ci-joint énonce un ensemble de grands principes et de revendications visant à améliorer les conditions de travail des membres de l'AFPC qui travaillent dans les centres de services à la clientèle. Son objectif est double : améliorer la qualité du service à la clientèle et assurer des conditions de travail décentes pour les travailleurs et travailleuses. Certains centres de services à la clientèle gouvernementaux respectent, voire dépassent, ces normes, d'autres non. Le syndicat estime qu'il est très important d'appliquer ces normes ou de les surpasser.

Votre employeur se conforme-t-il aux normes minimales? Pour le savoir, lisez le document ci-joint. Dans l'affirmative, bravo! Réfléchissez maintenant à des façons de surpasser ces normes. Dans le cas contraire, nous vous proposons ci-après quelques moyens d'apporter des changements positifs.

D'abord, consultez votre convention collective. Y sont énoncées plusieurs obligations pour les employeurs en matière de travail par poste, d'établissement des horaires, de conciliation travail-famille, d'heures supplémentaires, de pauses rémunérées, y compris pour les repas, et d'autres droits importants. Si l'employeur ne remplit pas ses obligations, vous pouvez peut-être déposer un grief. Il est important de bien connaître sa convention collective. Si vous croyez que votre employeur a enfreint les dispositions de votre convention collective, parlez-en à la déléguée syndicale ou au délégué syndical, au président ou à la présidente de votre section locale ou à votre représentante ou représentant syndical.

Le syndicat a deux options : aller de l'avant avec le grief ou aborder la question lors d'une rencontre du comité syndical-patronal. En fait, ces comités sont probablement la meilleure tribune pour trouver des solutions à la plupart des problèmes qui surviennent dans les centres de services à la clientèle et, ainsi, appliquer ou dépasser les normes minimales que doivent suivre tous les employeurs.

Ces consultations donnent parfois le résultat voulu, mais pas toujours. Il faut alors planifier à long terme et prendre certaines mesures. Par exemple, pour régler certains problèmes, il faut modifier la convention collective. Dans ces cas-là, vous devriez

demander que ces problèmes soient transmis à votre Élément, qui pourrait les présenter sous forme de revendications lors de la prochaine ronde de négociation avec l'employeur. Il y a des enjeux particuliers en matière de santé et sécurité dans les centres de services à la clientèle, notamment les bruits de fond, la posture de travail, la fatigue visuelle, la fatigue vocale, les problèmes auditifs et le stress. Au fédéral, toutes ces questions sont assujetties à la partie II du *Code canadien du travail* et aux règlements afférents. Aux termes du *Code*, chaque employeur doit mettre sur pied un comité mixte de santé et sécurité et le charger d'étudier les problèmes qui surviennent en milieu de travail. Demandez à votre représentante syndicale ou représentant syndical de transmettre au comité mixte de votre lieu de travail les problèmes dont vous avez connaissance.

Voici certains enjeux propres aux centres de services à la clientèle : la surveillance des appels, le manque de répit entre les appels, l'intimidation et le harcèlement par des clients ou des superviseurs. Mais attention, tout cela ne fait pas nécessairement partie de votre travail. Si vous jugez que cela va trop loin, parlez à votre syndicat de la possibilité de déposer une plainte pour harcèlement.

Certains Éléments ont créé des comités sur les centres de services à la clientèle. Le Conseil national d'administration de l'AFPC s'est doté d'un sous-comité qui étudiera les nouveaux enjeux liés à ces milieux de travail et formulera des solutions possibles.

Il y a bien d'autres problèmes, dont celui du manque de personnel. Malheureusement, la dotation n'est pas du ressort des gestionnaires dans votre ministère ou agence. Les niveaux de dotation sont établis en fonction du financement accordé par le gouvernement; l'action politique est donc le seul moyen de changer la donne. En informant votre syndicat des répercussions qu'a le manque de personnel sur la clientèle, vous lui fournirez les munitions requises pour passer à l'attaque.

Le syndicat peut faire beaucoup pour améliorer vos conditions de travail. Les *Normes minimales de travail dans les centres de services à la clientèle* vous aideront à cerner les problèmes, et le syndicat peut vous aider à les régler à court et à long terme.