

## **Article 58 : employé-e-s des centres d'appels**

58.02

- a) **Dès leur embauche, les employé-e-s des centres d'appels reçoivent une formation en personne d'au moins cinq (5) jours en intervention de crise et renforcement des capacités d'adaptation.**
- b) **Tous les deux (2) ans, les employé-e-s des centres d'appels ont droit à une formation en personne d'au moins trois (3) jours visant à renforcer leurs capacités d'adaptation. ~~deux (2) jours par année pour suivre une formation liée au travail dans les centres d'appels, notamment une formation visant à renforcer leurs capacités d'adaptation.~~**
- c) **Tous les deux (2) ans, les employé-e-s des centres d'appel ont aussi droit à une formation en personne d'au moins trois (3) jours en intervention de crise.**

### **NOUVEAU**

**58.05 Les employé-e-s ont droit à une pause d'au moins trente (30) secondes entre les appels.**

### **NOUVEAU**

**58.06 Les employé-e-s qui sont perturbés par le comportement abusif ou menaçant d'un client :**

- a) **ont le droit d'informer immédiatement le client qu'ils mettent fin à l'appel;**
- b) **doivent signaler l'incident au superviseur immédiat;**
- c) **peuvent demander une séance de debriefing post-incident;**
- d) **peuvent prendre le temps nécessaire pour se remettre de l'appel avant de reprendre le travail;**
- e) **ne subissent aucunes représailles pour avoir exercé les droits que leur confère le présent article.**

**58.07 Les employé-e-s qui sont perturbés par un client en situation de crise :**

- a) **doivent signaler l'incident au superviseur immédiat;**
- b) **peuvent demander une séance de debriefing post-incident;**
- c) **peuvent prendre le temps nécessaire pour se remettre de l'appel avant de reprendre le travail;**
- d) **ne subissent aucunes représailles pour avoir exercé les droits que leur confère le présent article.**