

# HALTE AU BOSS

BURN OUT STRESS SYNDROME

## Le stress est le thème du mois d'action

Cette année, le stress est le thème du mois d'action d'UNI pour les professionnels des services clients.

Pour les syndicats, s'attaquer au stress dans les centres d'appel est une question importante.

Les syndicats sont là pour négocier un lieu de travail plus humain, donner des conseils spécialisés et informer sur les formations en matière de stress.

Ils peuvent aider à obtenir réparation en justice pour ceux qui sont déjà atteints dans leur santé et trouver des solutions pour réduire le stress à l'avenir.

Les employeurs des centres d'appel doivent consulter les syndicats et les délégués en santé et sécurité pour convenir d'un programme de

prévention du stress professionnel.

La charge de travail et les objectifs doivent être en rapport avec les capacités et les ressources des travailleurs.

Les professionnels des services clients doivent prendre part aux décisions touchant à leur emploi - et la communication doit être améliorée.

Une meilleure définition du rôle et des responsabilités des travailleurs est nécessaire. Les emplois doivent être conçus de manière à avoir un sens, être stimulants et permettre aux travailleurs d'utiliser leurs compétences.

La guerre contre le stress est un combat permanent. Les mesures doivent être revues régulièrement pour s'assurer de leur efficacité.

## Les symptômes du stress

### Reconnaissez-vous certains de ces symptômes?

- Sensibilité accrue aux rhumes et à d'autres infections
- Maux de tête
- Tensions musculaires
- Maux de dos et douleurs cervicales
- Fatigue excessive
- Difficulté d'endormissement
- Problèmes digestifs
- Augmentation du rythme cardiaque
- Transpiration plus abondante
- Diminution de la libido
- Eruptions cutanées
- Vision trouble?

### Modifications du comportement et troubles psychologiques. Vous reconnaissez-vous?

- Envie de pleurer tout le temps
- Sentiment de ne pas y arriver
- Irrascibilité au travail et à la maison
- Impression de n'avoir rien fait à la fin de la journée
- Manger sans avoir faim
- Perte d'appétit
- Boire et fumer pour tenir le coup pendant la journée
- Incapacité à planifier, à se concentrer et à maîtriser son travail
- Baisse de la productivité
- Mauvaises relations avec les collègues ou les clients
- Perte de motivation et de volonté?

**Nous avons quelques "trucs" à vous proposer, mais si vous êtes constamment stressé(e), il est temps d'en parler avec votre délégué syndical.**

[www.stoptheboss.org](http://www.stoptheboss.org)



## SPECIAL STRESS

**Rencontrez vos collègues des centres d'appel du monde entier - nous publions des profils de professionnels des services clients d'Allemagne, d'Australie, de Belgique, du Brésil, des États-Unis, des Pays-Bas, d'Inde, des Philippines et d'autres pays sur la page de notre site Internet consacrée au mois d'action.**

**Retrouvez-les à l'adresse : [www.stoptheboss.org](http://www.stoptheboss.org)**



Sharon Arroyo travaille depuis trois ans pour la Standard Chartered Bank aux Philippines. "C'est pénible de gérer des clients difficiles et de s'occuper des problèmes de comptes" dit-elle sur le site de [www.stoptheboss.org](http://www.stoptheboss.org) website. Pourquoi est-il important de relier entre eux les travailleurs des centres d'appel? "Le pouvoir collectif pour la sécurité de l'emploi" répond Sharon.

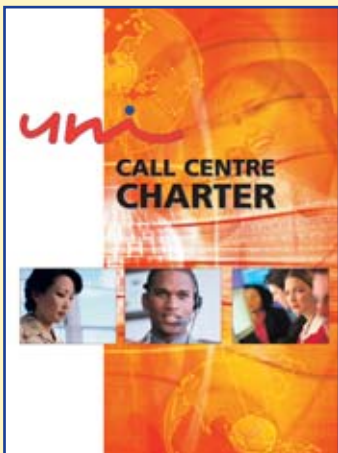




Sindhu Ravi travaille à temps partiel pour Hcl Technology Noida en Inde dans les services techniques vocaux.

"J'adore résoudre des problèmes, et donc j'adore mon travail."

"Puisque les entreprises se mondialisent, il est très important que les travailleurs fassent de même."



## Charte d'UNI sur les centres d'appel

UNI a publié une Charte qui vise à fixer des normes mondiales minimales pour les centres d'appel.

Certaines de nos idées ont déjà été intégrées dans un accord européen avec les opérateurs télécoms.

La Charte traite de question de santé et de sécurité, notamment du stress, ainsi que du temps de travail et de la charge de travail. Elle prône l'égalité des chances et l'accès à la formation - ainsi que des droits clairement établis pour adhérer aux syndicats et négocier collectivement.

Téléchargez votre exemplaire depuis:  
[www.stoptheboss.com](http://www.stoptheboss.com)

# Le stress professionnel est un problème de santé et sécurité

Le stress au travail devient un phénomène de plus en plus répandu. Il concerne toutes les catégories de travailleurs, tous les lieux de travail et tous les pays.

Il peut avoir des conséquences néfastes pour le bien-être physique, mental et social. Un lieu de travail répondant aux impératifs de santé n'est pas seulement un lieu où les taux d'accident et de maladie sont minimes, mais aussi un lieu où il existe "des relations internes équilibrées et appropriées propices à la santé et au bien-être".

On entend par stress "la réaction négative qu'ont les gens face à une pression excessive ou à tout autre type d'exigence auquel ils sont soumis".

Le stress professionnel est le symptôme d'un problème organisationnel, NON d'une faiblesse individuelle.

Le stress professionnel peut se manifester sous la forme de problèmes de santé d'ordre physique ou psychologique ou d'une modification du comportement au travail et à la maison.

Il est d'usage que les représentants des services clients perçoivent une rémunération supplémentaire, ce qui peut les conduire à essayer d'augmenter les cadences de travail afin d'obtenir plus.

Donner avant tout la priorité à la rémunération peut aussi avoir une incidence sur le climat de travail et un effet négatif sur la solidarité dans l'entreprise.

Il faut trouver un juste équilibre entre la récompense (salaire, promotion et avantages) et l'effort que le travail nécessite.

Recensez les situations qui vous stressent le plus. Évaluez le risque et les causes potentiels de facteurs de risque de stress qui peuvent engendrer un stress professionnel.

Ces facteurs sont les suivants:

- Les exigences de votre travail
- La maîtrise de votre travail
- Le soutien que vous recevez de vos supérieurs et de vos collègues
- Vos relations au travail
- Votre rôle dans l'organisation
- Le changement et la façon dont il est géré.

Il peut sembler difficile de faire face aux causes de stress sur le lieu de travail et de demander de l'aide. Mais, parfois, vous avez besoin d'un soutien et de conseils pour vous aider à affronter les difficultés

professionnelles, qu'il s'agisse de clarifier votre rôle dans l'organisation et vos responsabilités ou de faire face aux brimades sur le lieu de travail.

Il est important que vous parliez à votre syndicat ou à votre représentant chargé des questions de santé et sécurité, à votre supérieur ou au Département RH.

Dans les entreprises qui fournissent un service en dehors des heures de travail normales, il peut être difficile de répondre aux exigences du service sans compromettre l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle des membres du personnel. Vos représentants syndicaux peuvent vous aider à trouver des solutions personnalisées individuelles pour lutter contre les sources personnelles de pression tout en continuant à répondre aux exigences du service.

## Des mesures contre la surveillance



**UNI, Syndicat mondial, prie instamment l'Union européenne et l'Organisation internationale du Travail d'intensifier les mesures de protection contre la surveillance des travailleurs avec les nouvelles technologies. Notre campagne porte sur la surveillance permanente des appels téléphoniques, de la frappe clavier et des e-mails. Dans les centres d'appel, les syndicats veulent une réglementation plus stricte de la surveillance des appels. "Nous voulons du respect et de la dignité au travail" déclare Philip Jennings, Secrétaire général d'UNI.**

# Quelques "trucs"

Il est impossible d'échapper complètement à la pression sur le lieu de travail. Il existe un certain nombre de moyens qui vous permettent de réduire l'effet négatif du stress. Dans la plupart des cas, il faut bien examiner la façon dont vous fonctionnez dans votre cadre de travail et en dehors de celui-ci.

## ■ Apporter des changements au travail

Prenez le temps de vous relaxer en vous étirant et en respirant profondément. Cela vous aidera à rester concentré et évitera une fatigue musculaire. Le simple fait d'aller marcher pendant votre pause déjeuner peut vous aider.

## ■ Changer de style de vie

La pratique d'une activité physique régulière contribue à réduire les niveaux de stress. Elle permet "d'évaluer" et de favoriser la stimulation chimique du cerveau qui améliore l'humeur. Une marche quotidienne d'un bon pas est idéale, mais l'essentiel est que vous choisissiez une activité que vous aimez.

## ■ Apprendre à se relaxer

Apprendre à se relaxer peut améliorer le sommeil et atténuer les douleurs physiques liées au stress telles que les maux d'estomac et les maux de tête. Obtenez des informations sur des cours d'éducation pour adultes où vous pouvez apprendre des techniques utiles. Dans les bibliothèques, vous pouvez emprunter des livres, des cassettes ou des modules éducatifs informatiques.

## ■ A éviter

Évitez des réactions inutiles au stress comme l'augmentation de la consommation d'alcool, du tabagisme et de l'absorption de boissons à forte teneur en caféine car elles augmentent tous les niveaux de stress. La prise de repas réguliers et une alimentation équilibrée à forte teneur en fibres permettront de conserver son énergie.

## ■ Réflexions

À la fin de la journée, réfléchissez à ce que vous avez fait au lieu de vous préoccuper du travail futur. Ne soyez pas trop dur avec vous-même et souvenez-vous qu'à chaque jour suffit sa peine.

## ■ Actions

Parlez des questions qui vous préoccupent avec votre délégué en santé et sécurité, votre supérieur hiérarchique ou le Département des RH

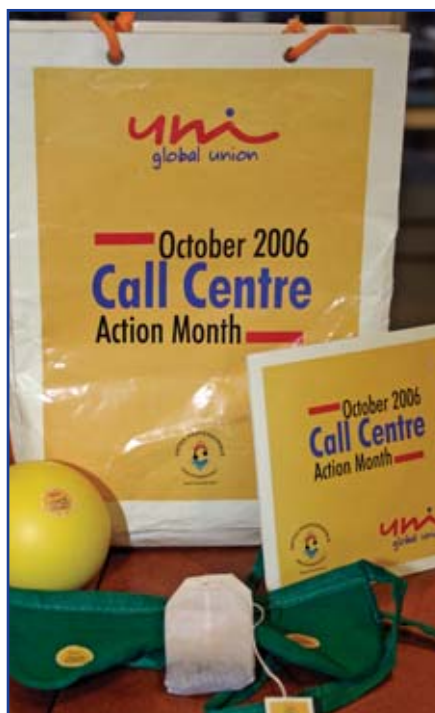
Acceptez les possibilités d'accompagnement psychologique lorsqu'on vous le recommande

Veillez à prendre des pauses régulières

Apprenez des techniques de relaxation et pratiquez une activité physique régulière

\* Vous pouvez télécharger une version complète de notre dépliant sur le stress: [www.stoptheboss.org](http://www.stoptheboss.org)

UNI a produit un kit anti-stress pour le mois d'action mondiale



Jan Minkiewicz travaille au service d'assistance de KPN Contact à Enschede, aux Pays-Bas. Le plus important pour le bien-être au travail est de "se concentrer sur la qualité du service et créer les conditions permettant de se concentrer sur la qualité plutôt que sur la quantité."



Raghavan Iyengar, 31 ans, travaille pour HSBC en Inde. Il nous dit que le salaire est bon, tout comme l'enseigne.

Mais il y a du stress car il faut répondre aux clients de la banque et trouver des solutions toute la journée.

"Parfois cela devient monotone et j'aimerais prendre une pause et passer du bon temps dehors".

"Plus les syndicats coopèrent aux niveaux national et mondial, plus ils pourront influencer les orientations futures de ce secteur."

Professeuse Rose Batt, Cornell University, Etats-Unis



**CALLCENTER-AGENT?**  
*Call gpa!*

**Bist Du angestellt?  
Bist Du freie/r Dienstnehmer/in?**

1. Hast du gewusst, dass die Gewerkschaft der Privatangestellten auch freie DienstnehmerInnen unterstützt?
2. Hast du gewusst, dass für angestellte Callcenter Agents ein Mindestgehalt gilt?
3. Hast du gewusst, dass die GPA eine Gratis-Hotline Callcenter Agents eingerichtet hat?
4. Hast du gewusst, dass du dich auf [www.callgpa.at](http://www.callgpa.at) mit anderen Callcenter Agents austauschen kannst?

**Hast du Fragen? Willst du etwas loswerden?  
Call us! Call GPA!**

Gratis-Hotline: 0800-220301, [www.callgpa.at](http://www.callgpa.at)

Le syndicat autrichien GPA a produit un dépliant de campagne et un poster

# Gros plan sur le choc acoustique

Des syndicats du monde entier braquent les projecteurs sur le choc acoustique.

Le choc acoustique est causé par un son strident et inattendu - un cri ou un pic - qui pénètre dans le casque ou provient de la ligne téléphonique.

En Australie, l'ASU rapporte depuis plusieurs années des cas de choc acoustique subis par ses membres. L'ASU collabore avec les institutions gouvernementales, des chercheurs et les autorités légales pour déterminer les causes avec certitude.

Les lésions s'étendent d'une douleur ou d'une gêne à une perte dégénérative de l'ouïe ou même à une rupture de la membrane interne de l'oreille.

Au Royaume-Uni, les syndicats - dont le CWU - coopèrent à une initiative publique et privée, l'Acoustic Safety Programme (ASP).

L'ASP travaille avec des fabricants d'équipement téléphonique et entame des tests indépendants de l'équipement en collaboration avec le très renommé National Physical Laboratory.

Lors d'une récente conférence sur la sécurité acoustique, le Ministre Lord Hunt a souligné l'importance des mesures à prendre pour protéger l'ouïe du million de travailleurs des centres d'appel en Grande-Bretagne.

L'ASP cherche à définir ce qu'est le choc acoustique et à lancer une étude nationale de trois ans sur ce sujet.

[www.acousticshock.org](http://www.acousticshock.org).



## Rôle clé pour les délégués en santé et sécurité dans la lutte contre le stress

Les délégués syndicaux en santé et sécurité ont un rôle important à jouer dans la guerre contre le stress.

Ils doivent être consultés concrètement sur tout changement aux pratiques de travail ou à la conception du travail qui pourrait engendrer du stress.

Ils devraient participer concrètement à tout processus d'évaluation des risques.

Ils devraient conduire des inspections communes de la place de travail au moins tous les trois mois pour s'assurer que les stresseurs environnementaux sont correctement contrôlés.

Ils doivent pouvoir consulter les adhérents sur le stress, y compris mener des enquêtes sur le lieu de travail.

Ils devraient avoir accès aux données collectives et anonymes des départements de ressources humaines.

Et les délégués en santé et sécurité doivent pouvoir obtenir un congé payé pour participer à la formation syndicale sur le stress professionnel.



Les délégués syndicaux ont un rôle à jouer.