

Téléopératrices du CHUV: «la précarité au bout du fil»

On les nommait à la fin du XIX^e siècle, les dames du téléphone. Elles décrochaient l'appareil, disait: «allo, 3611, je vous passe le 3715», puis raccrochaient le téléphone.

Et aujourd'hui?

«On doit arriver au minimum dix minutes avant que le travail ne commence et on finit souvent 5 minutes après la fin de la journée, parce qu'on ne raccroche pas un appel, même si nous avons fait nos heures et que notre journée est finie. Malheureusement, ces nombreuses minutes ne sont jamais comptabilisées dans nos horaires», s'exclament Valérie, Jacqueline, Maria, Anne, etc. toutes téléopératrices du CHUV (noms d'emprunt).

«A la seconde même où nous prenons notre poste de travail, l'activité débute et nous recevons les premiers appels. Pas le temps de discuter avec les collègues et de boire un café. La consigne est claire, nous devons répondre en moins de 16 secondes pour une moyenne de 300 appels par jour et par téléopératrice».

«Chaque appel doit être traité en moins d'une minute » souligne Maria, « qu'il s'agisse d'une simple demande de consultation, de la recherche d'une information suite à une hospitalisation, de transfert des patients ou des appels d'urgence. Parce que des urgences, il y en a beaucoup au CHUV, des situations dramatiques et de

détresse. Nous devons continuellement rester lucides et concentrées. Nous travaillons sous stress pour répondre rapidement et garantir la mise en contact, pas toujours évidente, des médecins, médecins de garde et de tous les partenaires du corps médical. C'est nous qui sommes encore là lorsqu'il y a une catastrophe par exemple.»

«C'est un travail dur, stressant avec de très grandes responsabilités. Nous devons tout savoir, tout connaître, laisser tomber nos émotions pour les retrouver à la maison, une fois le travail fini».

«Quand je travaille de nuit, je suis seule dans la centrale. Il n'y a personne pour m'aider. Tout le poids repose sur mes épaules avec l'angoisse des appels d'urgence, des appels des personnes désespérées, l'inquiétude d'une catastrophe et la peur de ne pas arriver à faire face à tous les appels extérieurs, intérieurs et de ceux de déclenchement de procédures d'urgence...»

Le métier a évolué et ne cesse d'évoluer à l'instar de la pénibilité qui le caractérise

Aujourd'hui, les téléopératrices sont les personnes en première ligne qui réceptionnent et émettent les appels pour tout le CHUV. La centrale téléphonique (CAT) est le cœur de l'institution qui assure la circulation de l'information dans tous les services et les hôpitaux, dans les moindres vaisseaux de chaque unité alors que le

CHUV manque de plus en plus d'oxygène faute de moyens et d'effectifs.

Les téléopératrices assurent la gestion des appels téléphoniques de la centrale d'accueil et garantissent la relation avec tous les partenaires internes et externes du CHUV, y compris les patient-e-s, parfois désespéré-e-s. Elles assurent aussi le traitement des appels pour l'Hôpital de l'Enfance, l'Hôpital Orthopédique, Sylvana, avec une annonce différente pour chaque différents sites. A cela s'ajoute la gestion des appels pour les réanimations du CHUV, Cery, Prangins, les urgences médicales, les catastrophes, le transfert des patients, la saisie des rapports, l'archivage des données, la gestion des conflits jusqu'au support télécom sans oublier le tri des appels pour les ressources humaines.

Pour toute question concernant l'institution, elles vous mettront rapidement en contact avec le service, l'unité ou la personne de référence. Ce sont plus de 1800 appels par jour traités chacun en 16 secondes!

Pour y arriver, elles doivent avoir des connaissances de la terminologie médicale, connaître toutes les structures de l'institution et des hôpitaux, maîtriser la bureautique et les systèmes informatiques du CHUV, connaître les très nombreuses directives et procédures, connaître au minimum une 2ème langue. Elles doivent accepter un travail irrégulier avec des horaires coupés, de nuit, le week-end et un plan de travail qui change chaque mois.



Enfin, pour être téléopératrice, il faut être une femme, comme dieu.

Précarité

Les téléopératrices sont soumises à une triple forme d'insécurité.

Précarité économique

En classe salariale niveau 3 jusqu'en 2012, elles ont été réévaluées pour ne passer qu'en classe 4 avec, bien évidemment, une modification du cahier des charges. Depuis, leur activité ne cesse de s'intensifier, des tâches administratives et des responsabilités supplémentaires sont ajoutées.

Précarité organisationnelle

Nombreuses sont soumises à une activité à temps partiel garantissant une très grande flexibilité dans l'organisation du travail. L'horaire de travail est irrégulier, coupé. L'activité de nuit et du week-end est imposée. Quant aux horaires, ils sont changés chaque mois. Dans ces conditions, il est difficile, voire impossible de concilier vie privée et vie professionnelle.

La charge et la cadence de travail sont infernales. Plus de 300 appels par téléopératrice dont certains relèvent du drame et de l'urgence. La voix et le psychisme sont continuellement mobilisés. Les normes de travail sont contraignantes avec un contrôle omniprésent. Tout est surveillé et enregistré avec affichage permanent sur plusieurs « wallboard » de statistiques individuelles et production de statistiques écrites. Le geste vocal est sous contrôle total. Le temps d'appel est chronométré, la qualité de la communication est analysée sous l'angle de nombreuses procédures et la manière de communiquer imposée selon des critères précis.

Précarité projectionnelle

A l'insécurité économique et organisationnelle s'ajoute une autre forme de précarité, silencieuse et invisible, la précarité dans la carrière professionnelle.

Ainsi, le temps passé à exercer l'activité de téléopératrice ne permet pas de diminuer les risques de précarité future. L'absence de reconnaissance de leurs compétences, des responsabilités endossées, de leur savoir-faire pourtant spécialisé ainsi que leur parfaite autonomie dans l'exercice de leur travail, ne permet pas leur validation en termes de qualification. Aucune possibilité en effet, de progression ou de promotion aussi bien au sein du CHUV que sur le marché du travail. Il s'agit, vous l'aurez compris d'un métier complexe difficile dont l'avenir, sur le marché de l'emploi, reste incertain.

Souffrance et pénibilité au travail

Soumises au stress, à de fortes pressions, à des cadences de travail élevées et des horaires irréguliers, on relève chez les salariées une fatigue mentale, un épuisement continu, des troubles du sommeil et parfois un état d'anxiété. A cela s'ajoute une diminution de la capacité auditive avec les années, des risques de pathologies sensorielles et de troubles musculo squelettique. L'agressivité de certains usagers et patients, les situations parfois dramatiques ne font qu'accroître la souffrance au travail.

De la téléopératrice du CHUV, niveau 4, à l'agent de détention spécialiste, niveau 8

Pour comprendre ces différentes formes de précarité et saisir toute l'injustice de la classification salariale des téléopératrices, une comparaison avec une autre activité professionnelle au sein de l'Etat, aussi surprenante soit-elle, s'impose.



En effet, l'agent de détention spécialiste est classé sur le plan salarial au niveau 8. Centraliste, il assure la transmission des informations courantes ou urgentes internes et externe en se basant sur des directives et des normes contraignantes. Il s'occupe également de la sécurité d'accès et de sortie selon des procédures claires et précises. Comme les téléopératrices, il travaille dans une centrale, la seule différence c'est qu'il est un homme.

Ce que revendiquent les camarades téléopératrices:

Elles veulent toutes une classification salariale qui corresponde à leur savoir, à leur engagement, à leur responsabilité et à la pénibilité du métier.

Elles exigent:

- la classe 5 pour les téléopératrices à l'engagement,
- la classe 6 pour les téléopératrices confirmées après trois ans de pratique,
- une progression salariale jusqu'au niveau 8, comme les centralistes – hommes - dans les établissements pénitentiaires,
- la reconnaissance de la pénibilité du métier,
- le droit de regard sur les horaires de travail et les heures supplémentaires,
- la possibilité de progression / promotion professionnelle au sein de l'institution,
- la possibilité de faire valoir un transfert avec formation compte tenu de la pénibilité du métier.

Cette reconnaissance et cette progression de classe constituent un salaire juste du savoir, du risque, de l'intensité et de la pénibilité du travail.



DEMANDE D'ADHESION

Je, soussigné(e), désire adhérer au SGFP, membre de la Fédération syndicale **SUD** :

Madame

Monsieur

(souligner ce qui convient)

NOM :

PRENOM :

DATE DE NAISSANCE :

(Jour, mois, année)

Profession :

Service et département :

Lieu de travail :

Date d'entrée :

.....

.....

ADRESSE EXACTE

Rue, numéro :

No Postal : Domicile :

E-mail : Tél.

LIEU ET DATE

SIGNATURE

.....

.....

(Cotisation annuelle : minimum Fr. 120.- par année)