



un pas en avant... un pas en arrière !

H
O
T

Depuis plusieurs années notre syndicat exige la renégociation de l'accord du 20 juin 2002 spécifique aux centres d'appels de notre convention collective (P2ST). Le patronat refuse obstinément d'ouvrir les négociations puisqu'il se contente très très bien de l'accord signé il y a 20 ans par la CFTC, la CGC, puis par FO.

Suite aux changement juridiques encadrant les appels sortants, nos patrons ont fait du lobbying auprès du gouvernement pour obtenir une compensation. La cible ? le droit d'ouvrir le dimanche afin, d'après eux, d'éviter quelques fermetures et délocalisations de sites. Pour rappel, actuellement les entreprises doivent obtenir la dérogation d'un Préfet afin d'ouvrir le dimanche et autant le dire peu de Préfets refusent... La compensation financière qui s'applique pour les salarié-es est d'ailleurs issue de cet accord de 2002.

Sur ce thème, des représentant-es du Gouvernement et de la Direction Générale du Travail ont fait le déplacement en réunion de convention collective pour annoncer la possibilité future d'avoir une modification de l'article R3132-5 du Code du travail, qui passe par un décret en Conseil d'État. Sauf, que tout projet doit être transmis en amont aux organisations syndicales et que des contreparties doivent être négociées en conséquence au niveau conventionnel.

Nos patrons ont donc voulu ouvrir une discussion sur le travail du dimanche sans ouvrir toutes les négociations sur l'accord de 2002. Rapidement, l'ensemble des syndicats s'est déclaré contre un accord permettant de travailler le dimanche. Toutefois, en ce qui concerne **Sud-Solidaires**, si nous sommes contre l'ouverture du dimanche, nous avons souligné que dans l'accord de 2002 il existait déjà des règles pour le travail du dimanche et que nous pouvions évidemment les améliorer. Face à cette situation, le syndicat patronal (SP2C) a finalement accepté de négocier. Puis, nous avons soumis l'idée de réécrire la partie sur le temps de pause (du même accord) qui ne ressemble pas à grand-chose. Pareil, le syndicat patronal (SP2C) a accepté. Evidemment, le SP2C n'a pas promis de signature, mais juste une réécriture, en précisant qu'il ne voulait pas améliorer quoi que ce soit, mais juste clarifier la situation. Pour nous, cela nous semble déjà une avancée puisque cela pourrait permettre à des milliers de salarié-es d'obtenir au minimum 30 minutes par jour, incluses dans la journée de 7 heures de travail et rémunérées. Nous avons souligné que ce décalage dans la pratique et dans la lecture pouvait largement permettre un dumping social nauséabond réalisé sur la santé des travailleurs-ses. Surtout, si on y ajoute les minutes gratuites imposées dans certaines entreprises en début de vacation, ce afin d'allumer les ordinateurs et lancer les applications.

Notre syndicat a donc fait (seul) plusieurs propositions de réécriture qui ont toutes été refusées par les patrons, mais voilà nous sommes têtus et nous allons refaire une proposition avec

des chiffres en précisant, heure par heure, à combien de temps de pause les salarié-es devraient avoir droit. Evidemment, notre revendication finale est d'obtenir 5 minutes par heure travaillée incluses dans le temps de travail effectif.

A cela s'est greffé un autre débat, que nous avons lancé il y a plusieurs années, concernant le champ d'application des 5 minutes de pause. Pour nous, il n'est pas possible que ce droit ne s'applique pas à l'ensemble des salarié-es de la convention collective travaillant dans des conditions similaires à celles des centres d'appels. Là aussi le patronat est prêt à discuter, d'autant plus que cela lui permet d'amoindrir la concurrence avec des entreprises qui font le même travail, ou presque, mais qui n'appliquent pas nos accords.

Pour le travail du dimanche, la pseudo-dynamique a été la même puisque les patrons ont refusé en grande partie nos propositions. L'urgence des mois antérieurs ne semblaient plus vraiment au rendez-vous... Est-ce que la pression sur le gouvernement a permis de passer le cap sans rien négocier, ou est-ce que ce dernier refuse finalement de publier le fameux décret ? En tout cas nous allons là aussi, refaire une énième proposition d'écriture pour faire avancer nos droits, comme le fait, d'être obligatoirement volontaire, d'avoir un choix sur ses jours de repos, le droit d'avoir deux jours consécutifs dans la semaine, l'augmentation des indemnités...

La réécriture de l'accord existant afin d'aligner tout le monde vers le haut et ce, sans interprétation possible est une nécessité absolue pour les salarié-es. Il est pour nous urgent d'améliorer cet accord qui est de plus en plus dépassé au vu de l'évolution de notre métier. Par exemple, pour revenir au temps de pause, il semble clair que l'augmentation des cadences avec notamment l'amélioration du matériel et des logiciels doit permettre de dégager du temps pour que le corps puisse récupérer psychologiquement et physiquement. Et n'oublions pas les contraintes qui ont évolué au même rythme que nos métiers, que ce soit dans l'organisation du travail ou avec l'arrivée de nouveaux modes de contact nécessitant d'ailleurs d'autres qualités professionnelles.

Nous reviendrons évidemment sur l'évolution de ces négociations dans un prochain numéro...

Tessi Roubaix en feu...

Les entreprises de notre secteur se diversifient depuis plusieurs années, le recouvrement ou la modération de réseaux sociaux ou la gestion de traitement de courrier, de papier, de facturation... Dans la gestion de back office un des leaders, le groupe Tessi, fait le chemin inverse afin de se développer dans les centres d'appels. En reprenant le groupe ADM Value, il y a quelques années, il avait d'ailleurs fait le choix d'accélérer son développement. Il dispose, actuellement, de plusieurs centres en France comme à Metz, Lyon, Amiens et Roubaix.

Lors des émeutes qui ont suivi la mort de Nahel mi-juin, un des centres de production du groupe (plutôt centré sur la gestion de chèques et de documents) situé à Roubaix a été une première fois « visité » avec un début de mise à feu de

l'accueil et de la salle de pause et quelques vols. Malheureusement, le lendemain, la très grande majorité de ce bâtiment a été détruit suite à un nouvel incendie. Près de 500 personnes se sont donc retrouvées du jour au lendemain sans lieu de travail.

La direction de Tessi a voulu mettre 150 salarié-es en télétravail (avec ou sans matériel) et 50 autres personnes sur un petit site près de Lille. Les autres salarié-es devaient se retrouver en chômage partiel payé à 60 % de leur salaire, et ce, pendant une durée indéterminée...

L'équipe **SUD-Solidaires** a tout de suite communiqué avec les salarié-es, puis avec la presse pour défendre notamment une prise en charge des salaires à 100% et une réouverture

rapide à proximité de l'ancien site. A cela s'ajoutait, pour nous, le fait que la direction devait fournir le matériel et revoir ses critères pour être en télétravail.

La direction du site, après plusieurs refus, est revenue à la raison et a pris en compte nos revendications afin de limiter au maximum l'impact sur les salarié-es. La centaine de salarié-es n'ayant pas pu être reclassée en télétravail, ou sur site, ont donc vu leur salaire maintenu à 100%. Toutefois, le site pourrait déménager dans une autre ville de la métropole lilloise. Évidemment, **SUD-Solidaires** veillera à l'amélioration des conditions de travail et au fait que l'emplacement ne soit pas trop éloigné de Roubaix, ce afin de permettre à un maximum de salarié-es de continuer à travailler pour Tessi.

Quizz Juridique !

Septembre c'est le mois de la rentrée scolaire, la fin des vacances et c'est aussi un mois sans jour férié... Nous vous proposons un petit quizz pour vous vous faire un peu rêver en attendant novembre, puis décembre, où il y aura à nouveau quelques jours fériés !



Notre application avec toutes nos
Fiches de droits !



Les questions

1/ Jours chômés ou travaillés

- Parmi tous les jours fériés, seul le 1er Mai est obligatoirement chômé.
- Les jeunes de moins de 18 ans ne peuvent pas travailler un jour férié.
- La / Le salarié-e peut légitimement refuser de travailler un jour férié. Opérer une retenue sur salaire constituerait une sanction pécuniaire illicite.

2/ Rémunération des jours fériés

- Pour bénéficier du maintien de sa rémunération un jour férié chômé, le salarié doit totaliser, sauf disposition plus favorable, au moins 3 mois d'ancienneté, y compris pour le 1er Mai.
- Le maintien de la rémunération concerne le salaire de base et les compléments habituels, à l'exclusion des heures supplémentaires.
- Pour les salarié-es de notre convention collective (P2ST) tout travail un jour férié donnera lieu à une majoration du taux horaire de 100 %. Le 1er Mai donnera lieu à une majoration du taux de 100 % et un repos compensateur de 100 %

3/ Jours fériés et cas particuliers

- Le salarié gréviste bénéficie du maintien de sa rémunération pour les jours fériés chômés compris dans sa période de grève.
- Les jours fériés chômés compris dans une période d'arrêt maladie ne sont pas rémunérés.

Rappel de ce que dit notre convention collective (P2ST) : L'employeur doit déduire de la durée annuelle de travail (1607 heures) les jours fériés, ne coïncidant pas avec le repos hebdomadaire, soit en tenant compte des dates réelles, soit en les forfaitisant sur une moyenne annuelle pour un minimum de 63 heures ou 9 jours par an. Tout travail un jour férié donnera lieu à une majoration du taux horaire de 100 %. Le 1er mai donnera lieu à une majoration du taux de 100 % et un repos compensateur de 100 %.

Les réponses

1/ Jours chômés ou travaillés

- Vrai. La loi n'impose pas le chômage des jours fériés dits « ordinaires ». En revanche, le 1er Mai est un jour férié chômé pour tous les salariés (c. trav. art. L. 3133-4) hormis quelques « services » nécessitant de fonctionner en continu (c. trav. art. L. 3133-6).
- Faux. Un jeune de moins de 18 ans peut travailler un jour férié dans certains secteurs (ex. : HCR, boulangerie, vente de fleurs naturelles etc.) (c. trav. art. L. 3164-6, L. 3164-7, L. 3164-8 et R. 3164-2).
- Faux. L'employeur est en droit de demander aux salariés de venir travailler un jour férié, en dehors des jours dont le chômage est prévu par la loi, par l'accord collectif ou par lui-même. Si certains salariés refusent, il peut pratiquer une retenue correspondante sur leur salaire (cass. soc. 10 octobre 1995, n° 91-43982, BC V n° 267).

2/ Rémunération des jours fériés

- Faux. Pour bénéficier du maintien de leur rémunération pour les jours fériés chômés ordinaires, les salariés doivent effectivement avoir au moins 3 mois d'ancienneté dans l'entreprise ou l'établissement (c. trav. art. L. 3133-5) mais pas pour le 1er mai.
- Faux. Le maintien intégral de la rémunération inclut, le cas échéant, les heures supplémentaires habituellement effectuées (cass. soc. 10 octobre 2013, n° 12-18176 D).
- Vrai. Voir article 4 de l'accord du 20 juin 2002 de notre convention (P2ST)

3/ Jours fériés et cas particuliers

- Faux. Le salarié gréviste ne peut pas prétendre au paiement de son salaire, même si la période de grève comprend un ou plusieurs jours fériés chômés et payés aux salariés qui continuent l'exécution de leur contrat de travail (cass. soc. 14 avril 1999, n° 97-42064, BC V n° 179).
- Vrai. De façon plus générale, l'employeur n'a pas à rémunérer les jours fériés chômés inclus dans une période de suspension du contrat de travail (ex. : maladie, maternité, absence pour convenances personnelles) (cass. soc. 23 novembre 2022, n° 21-17300 FSB). Cela étant, en cas de maladie, le salarié peut bénéficier des ISS et du complément de salaire légal ou conventionnel versé par l'employeur.

Quatre mariages et un enterrement ?

Si on compare avec le TOP 20 des entreprises du secteur en 2013, le moins que l'on puisse dire, c'est qu'il ne reste plus grand monde. Arvato, devenu Majorel, et Webhelp vont bientôt disparaître. Sitel a été acheté par Acticall pour devenir Foundever. Coriolis et Convers ont été rachetés respectivement par Intelcia et Tersea. N'Allo, CCA (ayant lui-même racheté Data Base Factory) et quelques sites

de donneurs d'ordres ont été rachetés par B2S qui a été par la suite absorbé par Comdata, puis Konecta. Si cette concentration n'a pas eu de conséquence majeure sur l'emploi ou le nombre de sites (pour l'instant), nous ne pouvons que constater que cela n'a pas eu non plus d'effet positif. Les entreprises cherchent avant tout à créer des acteurs globaux présents sur l'ensemble de la planète afin d'offrir des

services globaux, avec notamment des sites multilingues (hub) ou des innovations en matière d'intelligence artificielle (par exemple). Nul doute que des entreprises isolées comme Armatis auront de plus en plus de mal à faire face et devraient finir par être achetées ou...

Voici un focus sur les deux gros achats du moment :

Teleperformance s'offre Majorel !

Après avoir longtemps frôlé le mariage avec Foundever (Sitel), le groupe Majorel a accepté l'offre de rachat d'un montant de 3 Milliards d'€ faite par Teleperformance (TP). L'ensemble du monde économique a été très surpris par cette annonce, car aux yeux de tout le monde, il y a peu de « logique économique » dans ce mariage. D'ailleurs, cela s'est traduit par une perte importante en Bourse pour TP. Au minimum, cela permet au français de consolider sa place de numéro 1 mondial et de revenir sur le marché français en force.

Le 14 août dernier, le rachat des actions de Majorel par TP a commencé. Les deux actionnaires majoritaires de Majorel à 79% ayant fait le choix de vendre toutes leurs actions, le rachat devrait être effectif rapidement. Comme pour Concentrix, la validation de ce type d'opération de concentration est en cours via la Commission Européenne.

Le choc culturel entre les directions devrait être assez « drôle », vu la différence d'appréciation du niveau de liberté syndicale, voire du fameux dialogue social. TP n'étant pourtant pas connu pour être au top dans ce domaine devrait être assez surpris des pratiques plutôt âgées de pierre de Majorel. TP a au moins fait l'effort de structurer son dialogue social, y compris via un Comité de Groupe Européen - sous la contrainte juridique de notre syndicat - tandis que Majorel en est encore à appeler la police pour une diffusion de tracts devant son site sur la voie publique...

Le choc culturel sera aussi important au niveau des acquis sociaux. Cela devrait créer une zone de turbulence majeure entre le néant, ou presque, de Majorel et une position moyenne côté TP. Enfin presque, puisque sur la question du 13ème mois, TP a fait le choix (face la mobilisation des salarié-es) de restituer une partie des bénéfices de manière un peu plus conséquente que les autres entreprises du secteur.

Au niveau de l'emploi, là aussi cela devrait être compliqué vu la multitude de sites en France, parfois à proximité les uns et des autres (3 rien que sur la métropole lilloise par exemple !). Et là aussi, la politique des deux sociétés devrait s'opposer car TP a fait le choix de vider et de fermer ses petits sites au profit du télétravail. Majorel, lui, joue sur les deux tableaux : sites nombreux plus télétravail. Pour les cadres, Majorel est loin des standards de TP France, ce qui pourrait amener un énième plan de départs volontaires.

L'enjeu pour **SUD-Solidaires** sera d'étendre tous les conquits sociaux arrachés à Teleperformance, depuis près de 20 ans, à l'ensemble des salarié-es de la nouvelle entité. Cela passe bien évidemment par le renforcement au plan national de notre implantation sur les sites Majorel ! D'autant plus que pour le numéro 2 de Teleperformance, Mr Rigaudy, le changement sera simple et tirera vers le bas comme il l'a indiqué devant le Comité de Groupe Européen : « Nous savons le modèle qui marche c'est majorel France et celui qui ne marche pas c'est Teleperformance France ». Evidemment, il parle du modèle économique pour faire le maximum de profits !

Concentrix + Webhelp = n°2 mondial

Après avoir mené une vie de prédateur pendant 23 ans et connu une croissance folle grâce à 27 rachats d'entreprises, voici Webhelp dans le rôle de la proie. En effet, Concentrix s'appête d'ici à quelques semaines à finaliser le rachat de Webhelp. Si le mariage penche largement en faveur de Concentrix, les actionnaires de Webhelp vont rester très présents dans le futur ensemble puisqu'ils garderont 22% du capital du nouvel ensemble. GBL le principal actionnaire de Webhelp a déjà annoncé sa volonté de racheter des parts supplémentaires du futur groupe. À noter, la valorisation de Webhelp a été estimée à 4,8 milliards d'euros, alors que celle de Concentrix était estimée à 6,3 milliards. Ce nouvel ensemble, dont le nom reste à définir, devrait réaliser 8,5 milliards de chiffre d'affaires pour 1,6 milliard de résultats d'exploitation ! Il y aura 444 000 salarié-es réparti-es dans 73 pays.

Les deux sociétés ont l'air plutôt compatibles sur le papier d'un point de vue géographique, car Webhelp était plutôt présent en Europe, en Afrique et en Amérique latine, alors que Concentrix est essentiellement en Amérique du Nord et en Asie-Pacifique.

Cette complémentarité fait qu'il y aura peu de synergie de coûts, 120 millions de dollars d'ici à 3 ans sont prévus (ce qui est plutôt une bonne nouvelle pour l'emploi...). En France, Concentrix ne possède qu'un site (Angers) contre une dizaine pour Webhelp... L'un délocalise plutôt à Tunis et à l'île Maurice, pendant que l'autre préfère le Maroc ou Madagascar.

Par contre, il y aura sans doute un changement de convention collective pour le site de Concentrix, puisqu'il n'est pas sous la Prestataires de Services, mais sur la Syntec. Cela se traduira par la nécessité de négocier des accords, car les conquits sociaux (primes, vacances, prévoyance...) sont mieux disant sous la Syntec, mais aussi de mobiliser les salarié-es pour sauvegarder tous les acquis !



Calendrier

Stimly Leroy Cognier
-Syndique toi !- 2024

| JANVIER | FÉVRIER | MARS | AVRIL | MAI | JUIN |
|---------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 1. 1.1.2024 | 1.2.2024 | 1.3.2024 | 1.4.2024 | 1.5.2024 | 1.6.2024 |
| 2. 2.1.2024 | 2.2.2024 | 2.3.2024 | 2.4.2024 | 2.5.2024 | 2.6.2024 |
| 3. 3.1.2024 | 3.2.2024 | 3.3.2024 | 3.4.2024 | 3.5.2024 | 3.6.2024 |
| 4. 4.1.2024 | 4.2.2024 | 4.3.2024 | 4.4.2024 | 4.5.2024 | 4.6.2024 |
| 5. 5.1.2024 | 5.2.2024 | 5.3.2024 | 5.4.2024 | 5.5.2024 | 5.6.2024 |
| 6. 6.1.2024 | 6.2.2024 | 6.3.2024 | 6.4.2024 | 6.5.2024 | 6.6.2024 |
| 7. 7.1.2024 | 7.2.2024 | 7.3.2024 | 7.4.2024 | 7.5.2024 | 7.6.2024 |
| 8. 8.1.2024 | 8.2.2024 | 8.3.2024 | 8.4.2024 | 8.5.2024 | 8.6.2024 |
| 9. 9.1.2024 | 9.2.2024 | 9.3.2024 | 9.4.2024 | 9.5.2024 | 9.6.2024 |
| 10. 10.1.2024 | 10.2.2024 | 10.3.2024 | 10.4.2024 | 10.5.2024 | 10.6.2024 |
| 11. 11.1.2024 | 11.2.2024 | 11.3.2024 | 11.4.2024 | 11.5.2024 | 11.6.2024 |
| 12. 12.1.2024 | 12.2.2024 | 12.3.2024 | 12.4.2024 | 12.5.2024 | 12.6.2024 |
| 13. 13.1.2024 | 13.2.2024 | 13.3.2024 | 13.4.2024 | 13.5.2024 | 13.6.2024 |
| 14. 14.1.2024 | 14.2.2024 | 14.3.2024 | 14.4.2024 | 14.5.2024 | 14.6.2024 |
| 15. 15.1.2024 | 15.2.2024 | 15.3.2024 | 15.4.2024 | 15.5.2024 | 15.6.2024 |
| 16. 16.1.2024 | 16.2.2024 | 16.3.2024 | 16.4.2024 | 16.5.2024 | 16.6.2024 |
| 17. 17.1.2024 | 17.2.2024 | 17.3.2024 | 17.4.2024 | 17.5.2024 | 17.6.2024 |
| 18. 18.1.2024 | 18.2.2024 | 18.3.2024 | 18.4.2024 | 18.5.2024 | 18.6.2024 |
| 19. 19.1.2024 | 19.2.2024 | 19.3.2024 | 19.4.2024 | 19.5.2024 | 19.6.2024 |
| 20. 20.1.2024 | 20.2.2024 | 20.3.2024 | 20.4.2024 | 20.5.2024 | 20.6.2024 |
| 21. 21.1.2024 | 21.2.2024 | 21.3.2024 | 21.4.2024 | 21.5.2024 | 21.6.2024 |
| 22. 22.1.2024 | 22.2.2024 | 22.3.2024 | 22.4.2024 | 22.5.2024 | 22.6.2024 |
| 23. 23.1.2024 | 23.2.2024 | 23.3.2024 | 23.4.2024 | 23.5.2024 | 23.6.2024 |
| 24. 24.1.2024 | 24.2.2024 | 24.3.2024 | 24.4.2024 | 24.5.2024 | 24.6.2024 |
| 25. 25.1.2024 | 25.2.2024 | 25.3.2024 | 25.4.2024 | 25.5.2024 | 25.6.2024 |
| 26. 26.1.2024 | 26.2.2024 | 26.3.2024 | 26.4.2024 | 26.5.2024 | 26.6.2024 |
| 27. 27.1.2024 | 27.2.2024 | 27.3.2024 | 27.4.2024 | 27.5.2024 | 27.6.2024 |
| 28. 28.1.2024 | 28.2.2024 | 28.3.2024 | 28.4.2024 | 28.5.2024 | 28.6.2024 |
| 29. 29.1.2024 | 29.2.2024 | 29.3.2024 | 29.4.2024 | 29.5.2024 | 29.6.2024 |
| 30. 30.1.2024 | 30.2.2024 | 30.3.2024 | 30.4.2024 | 30.5.2024 | 30.6.2024 |
| 31. 31.1.2024 | 31.2.2024 | 31.3.2024 | 31.4.2024 | 31.5.2024 | 31.6.2024 |

Solidaires Sud Syndicat Sud-Solidaires

il est là !

Comme chaque année, le syndicat **SUD-Solidaires** vous offre un calendrier. Vous pouvez l'obtenir soit dans ce numéro, soit via nos militant-es...

Konecta : Nos vies pas leurs profits !

Le 13 juin dernier, une collègue, «Inmaculada», est décédée subitement à son travail. Inma (son surnom), exerçait son métier de télé-opératrice depuis des années pour la société Konecta (plus connue en France et au Maroc sous le nom de Comdata) sous-traitante pour l'électricien espagnol Iberdrola. Pour Inma, les lumières se sont éteintes et elle est restée avec ses collègues jusqu'au bout, pour ainsi dire, avec ses écouteurs et ses doigts sur le clavier. Un collègue a dû la tenir pour qu'elle ne tombe pas de la chaise. Immédiatement après, ils ont essayé activement et passivement de la ranimer, de la faire rester un peu plus longtemps avec nous, pour que le battement de cœur continue à chanter les accords de la vie. Mais non, l'horloge s'est arrêtée pour toujours.

Le corps d'Inma n'a été pris en charge par les pompes funèbres que plusieurs heures après. Entre-temps, il est resté au sol, à côté de ses collègues et gardé par des policiers. Inma n'était pas seule, la plate-forme s'animait toujours... Lorsque les camarades du Réseau International des Centres d'appels, membres du syndicat CGT Télémarketing (équivalent de **SUD-Solidaires** en Espagne) ont appris la nouvelle via WhatsApp, un autre monde, inhumain, s'écrivait

sur leur téléphone : « Elle est allongée par terre et nous prenons des appels » « Vous prenez des appels ? » « Oui, ils nous disent de continuer à prendre des appels », on serait « un service essentiel ». Et la vie ? Existe-t-il quelque chose de plus essentiel que la vie ?

Le temps d'arriver au 6ème étage de San Romualdo, tout ressemblait à un film d'horreur. À côté de notre collègue, quelqu'un répondait à un appel et d'autres continuaient à quelques mètres. Le service a continué comme si de rien n'était... Pour Konecta les affaires sont les affaires et que représente la différence entre 130 000 salarié-es et 129 999 salarié-es ? L'humanité, l'empathie et le respect ont fait défaut, comme bien souvent dans ce groupe.

Sous la pression des syndicats, Konecta Espagne a accordé une minute de silence, alors qu'en France ou au Maroc rien n'a été fait ! Pourtant cet événement tragique a largement dépassé les frontières de l'état Espagnol. La direction française ayant refusé notre demande d'hommage a préféré s'enfoncer dans une défense irréaliste de sa « vérité », expliquant à qui voulait l'entendre que personne n'avait obligé les salarié-es à continuer. Nous pensions

à notre collègue... Ils pensaient à leur image... La reprise des éléments de langage de l'agence de communication du groupe allait jusqu'à prendre exemple sur le volte-face d'un syndicat local (UGT), qui entre son premier tract dénonçant l'attitude de l'entreprise, écrit par l'équipe locale, et la déclaration de son responsable national, allait changer de discours...

Pourtant, la réalité est têtue, car même si on partait du principe que personne n'aurait ordonné aux salarié-es de continuer à travailler... Personne n'a surtout fait évacuer le centre ! Quant aux représentants de la direction, ils ont bien expliqué aux salarié-es qui envisageaient de partir qu'ils étaient « un service essentiel ».

Dernière minute : mi-juillet Konecta Séville a perdu un procès important contre deux de nos camarades délégués à la prévention des risques professionnels (tiens donc...). Depuis des années, leurs salaires étaient amputés, car la direction de Konecta exigeaient qu'ils fassent et obtiennent préalablement des autorisations écrites pour accomplir leurs missions. Konecta a annoncé vouloir fait appel.

La saga Armatis continue ! Dans ce numéro, le PDG et sa famille devant les tribunaux

Dans le précédent numéro, nous avons détaillé le plan caché et machiavélique du groupe Armatis pour organiser le départ de plusieurs centaines de salarié-es, dont plusieurs dizaines de cadres, sans enclencher ni un plan social, ni une riposte syndicale. Les procès aux Prud'hommes continuent, nous y reviendrons dans un prochain numéro !

Depuis, nous avons pris connaissance d'un nouvel épisode judiciaire de la saga «Akriche et la justice » qui en dit en long sur ses pratiques. En effet, le PDG et propriétaire d'une partie d'Armatiss s'est retrouvé devant le Tribunal Administratif afin de contester un redressement fiscal faisant suite aux contrôles des impôts. Au centre de l'affaire, des voyages aux USA, Canada et en Israël de la famille Akriche qui ont été pris en charge comme des frais professionnels par une des sociétés de notre PDG (ADMS Conseil) entre 2012 et 2014. Par exemple, on retrouve trois voyages en Israël qui devaient servir pour de l'investissement immobilier et du commerce de devises : 12552€, puis 45125€ et 33063€... Cela fait de beaux voyages, non ? Et pour notre PDG, tous les frais étaient justifiés ! Au total, le tribunal a dû déterminer si environ 200 000€ de frais de voyage pour notre PDG sa femme ou sa fille étaient des frais professionnels ou une rémunération occulte. Malheureusement pour notre PDG, même s'il commence sans doute à être habitué à perdre ses procès, le tribunal a retenu le fait que tout aurait dû être mis en avantages en nature dans la comptabilité. Il faut dire qu'aucun élément probant n'a été apporté quant à un lien entre le motif des voyages et ADMS Conseil qui, d'ailleurs, n'a qu'un seul salarié... notre PDG ! Il était donc difficile de prouver que sa femme ou sa fille avaient une fonction dans l'entreprise et ce n'est pas un mail avec une photo de deux badges «Visitor» qui ont convaincu le tribunal.

On imagine aisément comment le groupe Armatis est géré en lisant le compte-rendu des conclusions du tribunal. En tout cas, cela va faciliter drôlement la vie des salarié-es qui font des déplacements si les photos de badge comptent comme pièce comptable :)

Accefil : les primes qui dépriment !

Comme dans de nombreux centres d'appels, le salaire est au minimum conventionnel et évidemment c'est trop peu !. Et ne parlons pas des primes proratisées au temps de présence : tu pars en vacances 15 jours, tu as atteint tes « objectifs » mensuels et bien tu auras quand même la moitié de la prime (pour les objectifs exprimés en chiffres). Alors qu'en réalité, tu as travaillé double !

La direction pourtant maintes fois interpellée par le passé a répondu lors du dernier CSE réfléchir à une évolution ! La solution est pourtant simple... Autre problématique : les transferts commerciaux du service après vente (SAV) sont insuffisamment rémunérés : si atteinte des 10% de rebonds et si 4% de signatures électroniques, il y a une rémunération forfaitaire de 5€ suite à une signature électronique et c'est tout ! Si le commercial a signé 4 contrats, c'est que le transfert commercial était de qualité, non ? Le SAV devrait voir son travail valorisé avec un supplément pour les 2ème, 3ème, 4ème signatures électroniques.

Alors que le 10ème anniversaire d'Accefil est proche, il est grand temps de faire bouger la belle endormie d'autant que la pression sur les chiffres n'a rarement été aussi forte. Point besoin de baromètre social annuel pour connaître et satisfaire les revendications des salarié-es. Travailler plus pour gagner la même chose, c'est clairement non.

Ne reste pas isolé-e, pour être plus fort-e face à l'employeur, prends contact et syndique toi !



06 61 70 49 49



@syndicatsudcallcenter



@sudcallcenter