Hot Tension

S'unir ★ Lutter ★ Gagner ★ Se syndiquer ★

Sud

Le débat est lancé !

Afin de justifier une proposition indécente lors de la négociation salariale de la Convention Collective, le syndicat patronal SP2C a annoncé que le secteur des centres d'appels était en crise et que 15000 emplois étaient en danger... La raison ? Un projet de loi (recalé) d'un député contre les délocalisations (voir Hot Tension n°52) et les différentes propositions de loi (recalées), ainsi que la nouvelle réglementation (de l'ARCEP) pour limiter ou mettre fin aux appels sortants (identification du numéro...). Dans ce contexte, le patronat des centres d'appels, via ses relais politico / médiatiques, tout en faisant pression sur l'emploi, a réalisé un gros travail de lobbying. Le Ministère de l'Economie a bien compris le message et a mis en route trois groupes de travail concernant l'avenir de la profession :

Groupe 1 : Relation avec les Donneurs d'Ordre

Groupe 2 : Montée en gamme des services et montée en compétences des salariés

Groupe 3 : L'attractivité du secteur

Avec qui auront lieu ces discussions ? Du beau monde assurément, mais le gouvernement a juste oublié ou exclu délibérément les syndicats de salarié-es. **Etrange non ?** Les groupes de travail ont réuni lors de la première rencontre : le patronat (sous-traitants et donneurs d'ordres, dont Engie), des directions gouvernementales (DGE, DGCCRF, DGEFP) et des associations liées aux intérêts des patrons (INRC, AFRC... club BCBG qui font faire des études ayant dans la réalité peu d'intérêt et qui organisent le label social, voire organise quelques soirées entre gens de bonne compagnie)...

Face à cela, les syndicats de salarié-es (FO n'a pas souhaité participer à l'intersyndicale) ont exigé de participer à ces groupes de travail afin de représenter et défendre les intérêts des salarié-es. Après plusieurs jours, le ministère s'est résolu à inviter les syndicats sur le groupe 2 et 3, mais pas le 1. **Etrange non ?** Pourtant, s'il y a bien un sujet qui détermine nos conditions de travail et de salaire, ou tout simplement nos emplois, c'est bien ce groupe 1. Y-aurait-il un blocage de nos patrons afin de préserver quelques secrets ?

Nos patrons ont beau pleurer sur la pression des donneurs d'ordres (Engie, EDF, SFR...), ils profitent en réalité grandement de la situation et ne cherchent qu'une chose : la faire perdurer ! Pour eux, seule compte la marge réalisée sur les appels et là, il est clair qu'ils aiment les délocalisations... Les entreprises qui règnent en maître sur le marché français, qu'ils soient localisées ici ou de l'autre côté de la Méditerranée ont les mêmes propriétaires et les mêmes patrons...

Afin de faire le point sur cette situation, une réunion spécifique de la convention collective a eu lieu en avril. Le discours du patronat était similaire à celui du président de son syndicat dans le magazine "Relation client" (https://urlz.fr/9zyX). Le grotesque et la mauvaise foi étaient donc au rendez-vous... Par exemple, pour nos patrons les délocalisations sont un rempart contre la robotisation du métier. Car sans cela, il n'y aurait plus d'emplois en France mais que des robots... Logique non ? Il faudrait nous donner un exemple dans le monde ou cette hypothèse se vérifie... En réalité, nous sommes déjà un des pays à la pointe sur l'utilisation de l'intelligence artificielle dans la relation client. Et nous sommes aussi en pointe dans les délocalisations... Toujours dans le même magazine le Président du SP2C explique "qu'une modification de ce modèle d'affaire avec l'augmentation drastique de ses coûts reviendrait à grever la compétitivité des entreprises qui externalisent." Ah... on y vient... peu importe les salarié-es et l'emploi, le principal reste la sauvegarde des profits... Le patronat nous explique aussi qu'il serait impossible de réinstaller des centres en France, d'autant qu'il "rencontre déjà des difficultés de recrutement et de flexibilité opérationnelle". **On croit rêver !!!** Mais pour attirer et garder les salarié-es, il faudrait encore rendre le métier un peu sexy !!! En négociant des accords dignes de ce nom, en reconnaissant les compétences, l'ancienneté... Il faudrait aussi négocier autre chose que la précarité et la casse de nos vies privées avec des accords d'annualisation toujours plus terribles, accompagnés de cadences toujours plus élevées. Ce n'est pas non plus avec ces méthodes que nous pourrons faire la différence sur la qualité, alors que le patronat parle de segmenter le haut de gamme en France et le reste... ailleurs.

Nos patrons n'ayant aucune limite, nous avons aussi eu droit aux problèmes diplomatiques qu'engendreraient les relocalisations d'appels d'Afrique vers la France. Cela nous semble assez drôle, vu la politique digne du temps des colonies de certaines entreprises... Et enfin, l'argument qui tue... l'offshorisation des appels aurait permis de redonner du pouvoir d'achat aux consommateurs. Au-delà du fait que cet argument est utilisable pour toute l'économie, il faudrait peut-être se rappeler que dans notre société pour consommer il faut aussi travailler de temps en temps... Là aussi on attend des exemples, car la différence de prix entre les entreprises qui ont tout délocalisé et celles qui ont gardé une partie ou tous les appels en France est le plus souvent inexistant (Le marché de l'énergie avec EDF est un bon exemple...). Sur l'autre dossier, celui des appels sortants, des négociations parallèles seraient déjà en cours afin de limiter la casse et favoriser les entreprises "responsables" (celles du SP2C...).

Il est clair que nous sommes dans un moment important pour les années qui viennent et que nous ne pourrons compter que sur nous-mêmes. Nous pouvons faire bouger les choses et obtenir des avancées pour la profession. Il faudra pour cela que les syndicats de salarié-es soient unis afin de peser contre un patronat prêt à tout, y compris liquider nos emplois, afin d'augmenter leurs profits et, pour le coup, eux, sont clairement unis...

Nous avons demandé lors de la réunion de la convention collective :

- L'ouverture de négociation afin d'établir des règles sociales conséquentes (temps de pause, classification...) pour éviter la concurrence déloyale.
- Une autre répartition des richesses avec notamment une augmentation des salaires.
- La mise en place de règles, notamment au niveau de l'Etat pour protéger nos emplois comme par exemple fixer des prix minimum pour les appels d'offres (voir exemple italien).
- La création d'une convention collective, comme le demandent les syndicats de chaque pays où les entreprises françaises délocalisent

Syndicat *SUD* - www.sudptt.fr/centresappels - Tél : 01 44 62 12 00

Comdata : une victoire qui fait du bien !

Notre nouvelle section à Phonyr (Comdata) a, pendant sa campagne électorale de l'hiver dernier, mis en avant plusieurs problèmes au sein de l'entreprise, notamment dans l'application du droit. Sans promettre le « grand soir », nos jeunes syndicalistes ont expliqué qu'elles essayeraient de faire avancer les choses collectivement car c'est bien toutes et tous ensemble que nous pouvons faire avancer nos revendications. Parmi les points qui posaient problème, il y avait le temps de pause et l'application du droit de la convention collective. A Phonyr, il n'y avait jusqu'à présent que 4 mn par heure travaillée, ce qui est d'ailleurs loin des recommandations de l'INRS. Lors des dernières négociations salariales, juste avant les élections, les deux syndicats majoritaires ont obtenu et annoncé de manière triomphante qu'ils avaient obtenu 5 mn de pause par heure pour les plus anciens (+55 ans), les personnes en situation de handicap et enfin les salariées enceintes à partir du 1er jour du 4ème mois de grossesse.

Après un courrier à l'Inspection du travail et à notre RH, nous avons obtenu 5mn pour toutes et tous !!! Tout cela n'est sans doute pas énorme, mais c'est déjà une avancée importante qui va dans le bon sens et qui prouve que nous pouvons y arriver... Et puis quelques minutes par jour sur un an cela fait, à la fin, plusieurs heures ! Et pour la santé, c'est aussi bénéfique !

Arvato Tellis : Une promesse ?

La situation était déjà tendue sur le site de Tulle, mais elle est devenue explosive suite à la volte-face de la direction concernant le montant de la Participation. Lors des négociations salariales, la direction annonçait une prime de 800€ brut minimum par salarié-e (pour ceux qui n'avaient raté aucun jour de travail, sinon elle devait être proratisée). Quelques mois plus tard, cette prime s'est réduite à... 412€ brut.

Est-ce l'effet Majorel ? (nouveau nom de Arvato) En tout cas l'effet ***SUD*** a été très fort, puisque le site a très majoritairement choisi celui de la contestation par la grève (à suivre).

Chocs acoustiques... Notre santé n'est pas à vendre !

A entendre nos patrons, le travail en centre d'appels n'implique aucun danger ni maladie professionnelle, ce serait donc presque le paradis... Pour autant, les taux d'absentéisme dans les entreprises sont bien souvent explosifs et révèlent un problème de gestion des risques bien souvent non pris en charge. Dans les principaux problèmes concernant la santé il y a les ceux liés à l'audition dont les origines peuvent être : le niveau sonore du casque et sa qualité d'émission du son, le niveau sonore ambiant et les fameux chocs acoustiques.

Armatis vient de connaître une série importante de chocs acoustiques sur l'un de ses sites. Il n'y a sans doute pas de hasard à cela, mais pour le coup la direction a du mal à trouver une solution.

Après avoir interrompu la prise d'appels pendant une semaine, la direction a cru avoir trouvé une solution via l'achat de casques plus récents.. Il est d'ailleurs bien dommage d'attendre le drame pour investir. Malheureusement, un nouvel accident a eu lieu et une collègue a été victime d'un choc acoustique assez grave. Malgré cela, la direction a demandé aux salarié-es de continuer la production, alors que pour ***SUD*** le droit de retrait était non seulement une évidence, mais aussi une nécessité pour protéger les salarié-es. A noter que plusieurs cas très graves avec des conséquences importantes pour la santé ont été relevés. La bataille juridique fut courte... vu que l'argumentation de la direction se limitait à : dans le manuel du nouveau casque il est bien indiqué qu'il y a une protection... Bah oui, si une usine chinoise nous certifie un truc, cela devient incontournable et ce, même si les faits sont là...

L'ensemble des salarié-es du plateau de la dernière victime qui ont, pour certains, entendu le bruit, ont sans aucun doute apprécié ce raisonnement incroyable. Nos élu-es ont bien entendu déclenché une réunion extraordinaire du CSSCT et exigé une expertise avec comme base les travaux de notre Fédération sur cette question.

Pour rappel : Les chocs acoustiques sont des événements électro-acoustiques rares et imprévisibles conduisant à des niveaux de bruit insupportables, mais brefs, dans les casques téléphoniques. Ces incidents peuvent conduire à des traumatismes sonores (hypersensibilité au bruit, acouphènes, baisse de l'audition) reconnus comme un accident du travail. Pour prévenir les chocs acoustiques, il est nécessaire d'équiper tous les postes de limiteurs numériques de dernière génération, associés à des casques de même marque ou prévus pour fonctionner avec (ce qui est à présent le cas chez Armatis mais pas suffisant). La direction malgré l'expert n'avait toujours pas trouvé de solution à l'heure ou nous bouclons ce numéro.

Que doit faire le, la salarié-e lorsque qu'un choc acoustique se produit ?

-> Retirer immédiatement son casque et faire constater l'accident par son superviseur.
-> Signaler à l'interlocuteur, en se servant du microphone, que la communication va être interrompue.
-> Raccrocher, car le choc peut en effet se reproduire sur la ligne utilisée.

L'employeur doit envoyer immédiatement l'opérateur qui a subi le choc acoustique chez un médecin ORL.

Prime gilets jaunes : ce n'est qu'un début continuons le combat...

Suite au fameux, ou fumeux, "débat" national, le président Macron a décidé de pérenniser le dispositif de prime, entièrement défiscalisée et exonérée de contributions et cotisations sociales, et ce jusqu'à 1000€. Cette mesure devrait poser de sérieux problèmes pour obtenir des augmentations de salaire qui pour le coup seront, elles, chargées.

Dans le grosses entreprises du secteur la plupart ont joué le jeu : Teleperformance a donné 600€ (en plus du 13ème mois), 400€ chez Bluelink, quelques dizaines d'euros chez Coriolis Laval, 285€ chez Conduent (sous condition), 100€ (sous condition) chez Sitel ou ASF (Arvato Lens), 1000€ chez Euro Téléservices (sous condition) ou encore 300€ chez Webhelp Vitré...

En clair, tous les groupes ont versé un petit pécule pour au moins une partie de leurs filiales. Sauf deux, Armatis et Comdata qui, n'ont rien versé, rien de rien. Pour être précis Webhelp et le groupe Arvato ont fait le choix de ne pas donner à toutes les sites / filiales. Bonjour l'égalité entre les salarié-es et la considération pour leur travail !

A Comdata, face à ce refus, une intersyndicale a appelé à une journée de grève sans malheureusement lui donner de suite... ***SUD*** ayant été exclu de l'intersyndicale, sans doute pour des raisons électoralistes, a fait le choix d'appeler à la grève au même moment pour privilégier l'unité.

Pour notre syndicat, cette fameuse UNITE sera la clé si le mouvement syndical espère réellement réussir à mobiliser pour obtenir des victoires. Dans le futur, il sera essentiel que tous les salarié-es d'une même entreprise, ou groupe, obtiennent cette prime et surtout que cela n'ait aucune conséquence sur les augmentations de salaire qui restent pour nous la priorité des priorités.

Teleperformance Belfort, un début d'année volcanique !

En ce début d'année la situation est très tendue à Teleperformance Berlfort, suite notamment à l'arrivée d'un nouveau contrat pour remplacer SFR. Début janvier, un premier conflit a éclaté sur ce site suite à un appel à la grève de notre syndicat. La quasi-totalité des salarié-es ont quitté leur poste de travail afin de protester contre les conditions de travail et les nouveaux horaires. Malgré notre opposition lors des réunions avec la direction, cette dernière s'obstinait à vouloir mettre fin aux pauses-déjeuner à la même heure sur une même semaine, au fait de commencer tous les jours à la même heure ou encore avoir des plannings stables pour équilibrer sa vie privée et sa vie professionnelle. En clair, la direction pensait pouvoir détériorer la vie des salarié-es mais aussi leur santé juste pour faire quelques économies de plus. Pour nous il n'est pas possible de commencer une fois à 8h, une fois à midi la même semaine et avoir une vie correcte sans problème de santé. D'ailleurs tous les nutritionnistes vous expliqueront que prendre ses repas à la même heure est la base pour éviter la prise de poids.

Les grands chefs de Teleperformance sont venus à la rencontre des salarié-es afin de faire du chantage à l'emploi… A la fin, après un CHSCT très carré juridiquement notre syndicat a obtenu que les salarié-es commencent chaque jour à la même heure et bénéficient d'une pause-déjeuner fixe sur toute la semaine. Nous avons aussi trouvé un accord contre les semaines de 4 jours qui au premier abord peuvent être sympas, mais sur le long terme deviennent très éprouvantes (sauf si volontariat). Malheureusement, la partie sur des journées de 8h, 6h ou 5h a été maintenue. Nous ne lâchons rien sur ce sujet, d'autant que notre proposition de couper la poire en deux avec des journées de 7h30 était une solution acceptable par toutes et tous, sauf par une direction dogmatique…

L'arrivée du roi de l'énergie a entrainé d'autres luttes, puisque les salariées se sont aussi mobilisé-es contre le clean desk et l'obligation faite de donner son nom et prénom à chaque appel.

Sur le premier point, nous avons expliqué à la direction que d'une part l'ensemble des sites de ce donneur d'ordre n'étaient pas soumis à cette règle. Puis nous lui avons rappelé que l'inspection du travail avait déjà à deux reprises expliqué que ces mesures devaient être considérées comme illicites dans la mesure où cette interdiction constitue, par son caractère général et absolu, une restriction aux droits des personnes et aux libertés individuelles qui n'apparaissent pas justifiées par la nature de la tâche à accomplir, notamment par des impératifs de sécurité au travail, ni proportionnée au but recherché.

Sur le second point, cette obligation n'est pas conforme au règlement européen de protection des données personnelles (RGPD) (Article 5 et 32). Dans ce sens notre syndicat a proposé d'utiliser, pour ceux qu'ils le souhaitent, des pseudos identifiables et fixes afin de permettre un suivi qualité mais, comme d'habitude, la direction s'entête dans ses décisions. Des plaintes à la CNIL ont été déposées massivement par les salarié-es de ce site.

Euro CRM ou l'art de prendre les contribuables pour des généreux donnateurs.

Depuis des années, la presse comme les syndicats parlent de "patrons voyous" pour qualifier certains patrons aux méthodes douteuses. A priori, Euro-CRM ne pourrait pas rentrer dans cette catégorie puisqu'elle possède le fameux Label Responsabilité Sociale.. Pour rappel, ce label souvent affiché à l'entrée des entreprises est vécu par le patronat comme une Palme d'Or. Il est censé "reconnaitre les pratiques sociales et sociétales du service client de l'entreprise". A croire la longue liste des entreprises l'ayant obtenu, on peut se demander comment faire pour ne pas l'avoir ? Ne pas le demander sans doute...

Dans notre exemple, il y aurait beaucoup de choses à dire, vu le palmarès devant les Prud'hommes de cette entreprise et de ses méthodes. En 2002, c'est un site de la région parisienne qui a eu droit à une fermeture sauvage, puisque personne n'avait été prévenu ni les syndicats, ni les 216 salarié-es. Ces derniers avaient trouvé porte close du jour au lendemain et s'étaient retrouvés sans travail, sans avoir reçu de notification de rupture de contrat de travail, et ce, sans plan de licenciement. Le Tribunal de Commerce avait alors désigné un liquidateur judiciaire et le Tribunal de Grande Instance avait condamné l'entreprise... A l'époque, un élu avait déclaré à la presse : "*La directrice Pia Casanova s'en sort bien.*"... "*Elle a gagné de l'argent sur le dos des salarié-es et maintenant elle ne va pas payer leur licenciement. C'est l'Etat qui va payer pour des escrocs !*".

15 ans plus tard, ce fut le tour du site de Troyes de fermer avec presque la même méthode : désactivation des badges sans prévenir les 99 salarié-es, puis Tribunal de Commerce et liquidation judiciaire... tiens donc... Pourtant EURO CRM, spécialiste de l'obtention d'aides publiques pour la création d'emplois, venait d'ouvrir un site à Lisieux (promesse de 250 emplois... En 2019, il en reste 109 dont des contrats de formation et aidés), puis avait agrandi son site d'Alençon (avec des aides) et ouvert un second centre à l'Ile Maurice...

Aujourd'hui, toujours avec Mme Pia Casanova aux manettes, Euro CRM vient d'annoncer la fermeture de son site situé à Alençon, qui est passé en 5 ans de 110 à 17 salarié-es. Elles sont loin les promesses d'Euro CRM afin d'obtenir le financement du bâtiment dans le cadre du plan de revitalisation de l'après-Moulinex. La direction souligne dans l'esprit social qui la caractérise qu'il n'y a « *pas de*

suppressions de postes, ni redressement ou liquidation judiciaire » du site ornais. Mais simplement, qu'il « *n'y aura plus d'activité à Alençon et donc seuls les locaux subsisteront* ». D'ailleurs, pour prouver sa bonne foi Euro CRM a proposé aux salarié-es un reclassement à Lisieux et une aide pour faire le trajet ou le déménagement, alors qu'il y a 1H30 de route entre les deux villes ! Et bien entendu, au même moment, la direction a annoncé le rachat d'une entreprise avec 93 salarié-es à l'île Maurice, dont un des principaux donneurs d'ordre est... Canal +...

Il n'y a pas à dire, la patronne d'Euro CRM mérite un label d'or dans plusieurs domaines, mais certainement pas celui du social.

CONDUENT Roubaix : we want our money !

Les salarié-es attendaient toutes et tous avec impatience le versement de la « Prime Macron » avec leur salaire de mars, comme acté dans l'Accord d'entreprise signé par les Syndicats CFTC CFDT CGT et ***SUD*** (devenu 1er syndicat dans l'entreprise aux élections CSE de juin 2018)

La découverte du montant du virement du 27 mars a été un véritable coup de massue, car cette prime « Gilets Jaunes » n'était pas incluse dans le montant versé. Mais en plus, cerise sur le gâteau, les feuilles de paie de plusieurs salarié-es du site de Roubaix comportaient à nouveau des erreurs très préjudiciables à la gestion d'un budget mensuel déjà très étriqué !

Face à cela, la Direction des Ressources Humaines du Siège, interpellée par le Syndicat ***SUD***, s'est contentée de botter en touche en répondant que la prime était bien versée et que les salarié-es pouvaient toujours demander un acompte !

Que cela soit la faute au logiciel, au service d'établissement de la paie basé en Roumanie, ou à « pas de chance », les salarié-es n'en peuvent plus de subir ces erreurs récurrentes pour lesquelles aucune véritable solution n'a été trouvée, et ce, malgré les nombreuses remontées des élu-es lors des réunions du Comité social et Economique.

Du coup, Les salarié-es en colère et déjà mobilisé-es dans le cadre des Négociations Annuelles obligatoires ont fait grève le 27 mars à l'appel d'une intersyndicale (CFTC CGT ***SUD***), proposée par ***SUD***. Des débrayages ont été organisés afin d'exiger des solutions immédiates, telles que l'embauche d'au minimum une personne au service paie de Roubaix et la mise en place de permanences dédiées !

A noter que cette mobilisation fait suite à plusieurs grèves à l'occasion des NAO.. A défaut d'obtenir même une seule signature à son projet d'accord, la direction a décidé unilatéralement d'une augmentation de 2% du salaire brut pour les Employés classifiés sur les coefficients 130 à 150, d'augmenter le plafond des primes et d'en créer une nouvelle d'un montant de 45€ brut pour les salarié-es en back office… Cela reste bien loin des attentes des salarié-es et augure de futurs conflits !

Pour un débouché électoral de ceux qui disent "STOP ça suffit !" (suite)

Encore quelques mois, et toutes les entreprises de France et de Navarre auront organisé leurs élections professionnelles. Pour rappel les ordonnances Macron imposent, oblige que d'ici fin 2019, toutes les entreprises soient passées en mode Comité Social et Economique. Le printemps sera d'ailleurs riche en élections, puisque le groupe Arvato va lancer une série d'élections comme Sitel et Comdata. Voici un rapide aperçu de l'évolution des résultats dans le secteur des centres d'appels.

Groupe Armatis - Ex LC France : La direction de ce groupe a transformé l'entreprise nationale LC France (et son Comité d'Entreprise national) en 4 entreprises distinctes où chacune a son Comité Social et Economique. La volonté de la direction était d'avoir pour toutes ses filiales la même organisation sociale et donc d'aligner LC France sur Armatis. Les élections auront marqué le retour de la CGT à la première place avec une forte progression et le retour de ***SUD*** en second syndicat avec un peu plus de 22%. A noter : pour la première fois depuis des années, FO a gagné la représentativité sur un site mais reste absent sur les autres. ***SUD*** lui, pour la première fois obtient des élu-es à Bordeaux, puisque nous n'y existions pas lors des dernières élections.

Concentrix : Notre section réalise un peu plus de 25% et reste second syndicat du site. A noter la disparition de la CGT qui n'atteint pas les 10% et la grosse baisse de FO. Une forte poussée CFDT permet à ce syndicat de prendre la première place.

Groupe COMDATA : ***SUD*** n'a pas obtenu sa représentativité sur CRM 05 et reste absent de deux sites ou des élections ont eu lieu en mars (Siège holding et CRM 67). Par contre, nous obtenons pour nos premières élections à Intracall Center notre représentativité. ***SUD*** dépasse légèrement la barre des 10% ce qui lui permet aussi d'avoir des élu-es. A noter que la CFTC disparait de cette filiale.

Bluelink : ***SUD*** progresse de 9% et obtient 36,49% grâce notamment à un gros travail juridique pour protéger les droits des salarié-es.

Groupe Arvato - Camaris : Première élection pour notre nouvelle section qui arrive second syndicat avec presque 30% des voix ! A noter l'effondrement de FO avec une perte de près de 59%... La CGT progresse et devient premier syndicat.

Convers : Là aussi pour notre première élection, nous obtenons la représentativité avec plus de 18%. A noter la grosse baisse de la CFDT moins 25,1%...

Lors de ces dernières élections, nous avons subi beaucoup de pressions ou du lobbying ***anti-SUD*** de la part des employeurs, avec notamment le légendaire si : "***SUD*** *arrive dans l'entreprise, ils vont la faire fermer*". Vu que nous sommes représentatifs sur la convention collective et implantés dans tous les groupes, si on écoute leur prophétie, il ne devrait plus y avoir beaucoup d'entreprises centres d'appels. **Le riducule ne tue pas**... En plus de cela, nous avons vu d'autres syndicats apparaître subitement comme par magie, des pressions contre nos représentant-es, des propositions de promotion ou de rupture conventionnelle et une DRH convoquer des salarié-es pour monter un syndicat etc etc

Il est clair que pour bon nombre de patrons, de bon-nes élu-es c'est avant tout des personnes qui signent tous les accords et qui ne rendent des comptes qu'à l'employeur. Ces élu-es modèles, 100 % résigné-es quant à la possibilité de créer un rapport de force, voire le refusant, sont aussi sans formation, sans aide du syndicat et, bien entendu, muets. En clair, tout le contraire de la philosophie ***SUD***.

Alors au risque de se répéter, chaque voix, chaque liste ***SUD*** est importante afin de porter haut et fort, la nécessité d'imposer une autre répartition des richesses à nos patrons. Cette répartition devra se traduire tant sur nos salaires, que sur nos conditions de travail, la formation ou la reconnaissance de notre travail via la classification.

Vous l'aurez compris, nous avons besoin de vous afin de renforcer notre syndicalisme qui dit **stop à la résignation**. Il faut des représentants qui disent "**STOP ça suffit**", armés pour négocier et entraîner la rupture sociale dont nous avons tant besoin, que ce soit au sein de l'entreprise ou au niveau de la convention collective.

REJOIGNEZ LE SYNDICAT *SUD* !

SITEL WASQUEHAL : L'appel au changement a été entendu !

En effet, une nouvelle équipe ***SUD*** vient de se mettre en place sur le plus gros site de cette entreprise de plus de 5000 salarié-es.

Des salarié-es non syndiqué-es ou issu-es d'un autre syndicat ont créé ce nouveau collectif afin de faire bouger cette multinationale.

Dans leurs décisions de constituer un syndicat ***SUD***, un élément important revient en boucle : le besoin d'être informé !!! Par exemple, certain-es salarié-es en situation de handicap nous ont remonté ne pas être informé-es sur l'ensemble de leurs droits et, notamment, des dispositions du dernier Accord Travailleur en situation handicap de l'entreprise. Cette non information des salarié-es sur les accords d'entreprise permet bien souvent aux directions de faire quelques économies en n'appliquant que partiellement les accords.

La nouvelle équipe ***SUD*** va s'atteler à changer tout cela, mais a aussi commencé à travailler sur des dossiers concrets et importants autour d'un élu CHSCT qui a rejoint cette dynamique collective. Par exemple, nous avons demandé la mise en place de casques avec oreillettes englobant les oreilles afin d'améliorer la qualité sonore des appels ainsi qu'un boitier limitant les changements de niveau acoustique. La direction a beau avoir affirmé entendre nos demandes, elle tarde à concrétiser ce changement important pour la santé des salarié-es. Pour notre nouvelle équipe, l'amélioration des conditions de travail est primordiale et doit se traduire dans la réalité quotidienne de toutes et tous. Nous allons continuer à agir pour de meilleures conditions de travail via notamment l'amélioration des outils de travail qui bénéficiera au bien-être de toutes et tous.

L'entreprise doit assurer que la santé du salarié-e ne soit jamais en danger, car nos vies valent plus que leurs bénéfices.

Union syndicale **Solidaires**

"Hot Tension" c'est quoi ? Le journal national du syndicat ***SUD*** des centres d'appels sous-traitants (TP, Arvato, Comdata, Armatis LC, Sitel...), son but est de créer du lien entre les salarié-es des différentes entreprises dont les conditions de travail et de salaire sont similaires. Ce trimestriel sert à faire circuler nos analyses et nos propositions ainsi que l'actualité du secteur. Pour réagir à un article, adhérer à notre syndicat... n' hésitez pas à nous contacter (sudptt@sudptt.org).

En attendant, bonne lecture à toutes et tous de ce 53ème numéro.