

Hot Tension



★ **S'unir** ★ **Lutter** ★ **Gagner** ★
★ **Se syndiquer** ★



Prime Gilet jaune ?

Annoncée au plus fort de la lutte des «gilets jaunes» par le président de la République, la «prime Macron» n'a pas été massivement reprise par le patronat des centres d'appels. Facultative et réservée au privé cette prime défiscalisée visait à répondre à la problématique de la redistribution des richesses. Dans le même temps, le gouvernement refusait de donner un vrai coup de pouce au SMIC, ce qui aurait été largement plus efficace tant pour le quotidien des salarié-es sur le long terme, que pour remplir les caisses de retraite, de l'assurance chômage etc etc Ce coup de pouce aurait par ricochet fait bouger l'ensemble des grilles de salaires.

Ailleurs, il y a eu des primes...

D'après la presse, le patronat (pas le nôtre) aurait donc joué le jeu puisque des entreprises comme Orange, Peugeot, Renault, Altice (SFR) ou encore La Poste, font partie des compagnies ayant mis en place le versement... Total, a décidé que chacun des 30.000 salariés de la compagnie située en France recevrait 1500 euros, mais n'a rien fait pour ceux de ses sous-traitants qui pourtant assument tous les jours des tâches comme la prise en charge de sa relation client... A sa décharge, c'est presque la règle chez 100% des patrons, le pire étant Altice qui a fait le choix de donner 1000€ à tout le monde, sauf à son sous-traitant, mais aussi filiale et donc membre du groupe : Intelcia. Selon une étude d'une association de DRH, 74% des sociétés ont donné pour un montant moyen de 532€. La taille de l'entreprise n'est pas non plus déterminante, puisqu'hormis les moins de 50 salarié-es qui donnent un peu plus, toutes ont versé. Par contre, il est vrai que le secteur d'activité détermine énormément le versement, puisque le transport, la santé ou les activités financières et d'assurance ont donné à environ 88%, alors que les activités de services (nous) à 45%.

Et dans les centres d'appels ?

Certains comme Teleperformance ont donné 600 € (alors qu'ils ont un 13ème mois, mais bon le premier syndicat c'est... **SUD**), d'autres 300 € comme Bosch ou 400 € chez Blulink, voire quelques dizaines d'euros chez Coriolis 53 ou une centaine d'euros sous-condition chez Sitel ou ASF (Arvato Lens)...

Face à cela des luttes se sont organisées autour (notamment) de notre syndicat sur quelques sites d'Armatiss, de Coriolis ou

On rit jaune !

d'Arvato quand les directions refusaient de verser une prime. Arvato se trouvant dans une situation assez comique, enfin si nous pouvons le dire comme cela, puisqu'elle verse une prime sur certains sites comme ASF (groupe Arvato) et la refuse sur d'autres. Etrange manière de faire que de donner à un site de près de 2000 salarié-es et pas à tous les autres sites...

C'est donc possible ?

Oui comme le prouvent les entreprises qui ont déjà donné, nos patrons peuvent le faire sans aucun souci. Cela est d'autant plus vrai que cela fait des années et des années que les salaires font du surplace dans nos métiers et qu'ils s'enrichissent sur notre dos. Aujourd'hui, une de leurs excuses favorites sur la fiscalité disparaîtrait donc ? Ce n'est pas un pari dangereux sur l'avenir puisque la prime est juste censée être donnée une seule fois... Et en plus, d'un point de vue logique ils devraient être heureux les patrons, car c'est une primeeeeeee ! (mot magique dans pas mal de cerveaux patronaux)

Et bien non, même là nos patrons planquent notre argent sur leurs comptes...

Négociation au niveau de la convention collective

La prochaine négociation des salaires de la branche n'augure rien de bon, puisque les premières propositions patronales sont plus qu'au ras des pâquerettes. Nous avons, d'ores et déjà, proposé aux autres syndicats de mettre de côté nos désaccords pour préparer une riposte d'ampleur, et ce, toutes et tous uni-es.

C'est d'une unité de tous les travailleurs-ses avec leurs syndicats dont nous avons besoin pour gagner. La lutte de chacun-e est possible, nous l'avons vu avec les Gilets Jaunes et les manifestations du samedi. Nous pouvons, et nous devons réaliser, cette unité pour obtenir une prime "gilets jaunes" pour toutes et tous au moins du même montant qu'à Teleperformance et une augmentation de 100€ net de nos salaires et un 13ème mois.

SUD organisera une réunion téléphonique des fédérations sur ce thème début mars.

La santé, la sécurité des salarié-es, l'égalité femmes - hommes, sont impératifs et non négociables !

L'argent ne fait pas le bonheur comme le disait Georges Feytaud, même si vu le niveau de la rémunération dans la branche il y contribue énormément. Par contre, ce n'est pas parce que les revendications salariales sont légitimes qu'il faut que cela serve aux employeurs ou patrons à accorder une prime dans l'espoir de faire taire toute contestation sociale, toute demande de respect de la réglementation en matière de conditions de travail ! La sécurité et la santé des travailleur-euses ne sont pas à vendre et ne se négocient pas !

Par ailleurs, les luttes pour l'augmentation des salaires ne peuvent se faire sans combattre les inégalités femmes-hommes : les écarts salariaux entre femmes et hommes sont toujours en moyenne de 26 % dans le Privé. On ne peut s'exonérer de lutter contre « le plafond de verre », contre l'assignation des femmes à certains métiers ou carrières dévalorisées, y compris pécuniairement ; contre ce qui prive les femmes d'évolutions professionnelles similaires aux hommes et contre leur cantonnement dans la précarité (temps partiels imposés notamment).

Il est toujours étonnant de voir dans certaines de nos entreprises 70% de femmes chez les télé-conseillers, 50% chez les agents de maîtrise, puis 30% chez les cadres... et combien chez les PDG ? 0% ?

Avec le printemps, arrive bien souvent la saison des négociations salariales au sein des entreprises. Nous consacrons une grande partie de ce numéro à cette question.

Prime Macron suite : De l'argent il y en a !

Promis, on ne parlera pas des bénéficiaires des multinationales qui nous exploitent ; promis, on ne parlera pas non plus des multiples rachats effectués depuis des années par les groupes français, et, encore moins des voitures et autres salaires mirobolants de nos directeurs-rices...

Non, on sera beaucoup plus terre à terre afin de démontrer la mauvaise foi de nos patrons. Au printemps dernier, le syndicat patronal (SP2C) qui réunit les plus grosses entreprises du secteur a signé un accord sur les salaires. *SUD* ne l'a pas signé, car pour nous le montant de l'augmentation ne représentait que des miettes par rapport aux besoins des salarié-es et aux richesses que nous produisons au quotidien. A cela se rajoutait le délai nécessaire entre l'application de l'accord et la prochaine augmentation du SMIC qui, au vu des montants, allait une

fois de plus absorber la grille. Les faits nous ont d'ailleurs donné raison. Le patronat, coeur sur la main, avait pourtant bien expliqué que ce serait bon rapidement...

Sans revenir sur tout cela, on peut dire aujourd'hui que si l'accord avait été appliqué rapidement, les patrons auraient dû augmenter les salaires beaucoup plus tôt. Ils ont donc économisé cette augmentation d'environ 20 à 25 euros par salarié-e (coefficients 130 et 140) sur quelques mois. Si on prend juillet comme base d'application, cela représente une économie de 150 € par salarié-es (soit presque 200€ avec les cotisations patronales)...

En clair, cet argent qui aurait dû être donné par nos patrons en 2018, il est passé où ???

Pas dans nos poches en tout cas !



Participation, intéressement = arnaque ! Nous voulons du net pour toutes et tous !

Depuis des années les entreprises du Secteur négocient des accords d'Intéressement. Pour certains cela peut représenter un complément de rémunération de plusieurs centaines d'euros, mais pour beaucoup cela représente le néant et cela ne cesse de baisser. Il faut dire qu'une partie du jeu est faussée dès le départ avec la séparation des centres de production et de de décision (holding...).

L'Intéressement consiste, pour les employeurs qui auront conclu un accord en ce sens, à verser aux salarié-es un « complément de rémunération » fondé sur la réalisation d'objectifs ou de performances de l'entreprise.

La Participation a pour objectif de garantir collectivement aux salarié-es le droit de participer aux bénéfices de l'entreprise. Elle prend la forme d'une participation financière, calculée en fonction du bénéfice net de l'entreprise et est obligatoire pour les entreprises de plus de 50 salarié-es. Différents objectifs sont recherchés par le biais de ces dispositifs :

- d'intégrer les salarié-es aux objectifs de l'entreprise : donc en fait d'accepter les discours

sur la productivité, à augmenter sans cesse, voire implicitement les licenciements et les pressions sur les salaires... pour augmenter les profits de l'entreprise !

- d'éviter les hausses de salaire : c'est clairement l'objectif patronal, et ce malgré l'affichage que ces dispositifs ne se substituent pas à une augmentation de salaires

N'oublions pas non plus la volonté, encore rare, d'intégrer les salarié-es par le biais des dispositifs d'actionnariat aux objectifs de rentabilité de l'entreprise.

Au final avec ces dispositifs, les salarié-es se retrouvent à choisir entre une disponibilité immédiate des fonds attribués (alors imposables), ou leur indisponibilité pendant plusieurs années et leur exonération fiscale, lorsqu'ils sont sur un plan d'épargne entreprise par exemple...

Pour Solidaires, ce sont de vraies augmentations des salaires qu'il FAUT, avec 100 € mensuels immédiatement pour toutes et tous, et un véritable 13ème mois !

Touche pas à mon salaire socialisé ! Cotisations sociales = Sécu, retraite !

Lorsque sont réparties les richesses, il n'y a en fait que deux formes de revenus : les profits accaparés par les détenteurs du capital et les salaires. **Réduire la part des salaires revient donc à augmenter celle des profits. Et réciproquement.**

Le salaire ne se limite pas au montant versé à la personne qui vend sa force ou son temps de travail. On doit lui ajouter la fraction de la valeur transférée sous forme de « prestations sociales » (pensions, allocations...), collectées via des cotisations et distribuées par le biais d'institutions (Sécurité Sociale, caisses de retraite, UNEDIC). Ces revenus sont une forme de rémunération du travail, un salaire « socialisé ».

Depuis plusieurs années, au nom de la compétitivité, les réductions ou exonérations des cotisations sociales, sont autant de moyens pour amputer les revenus du travail et gonfler les profits, et ce au détriment de cette part de salaire « socialisé ». Ce qui est gagné en apparence, manquera dans les caisses de la Sécurité Sociale et ce sera autant de moins pour toutes et tous en cas de chômage, maladie, maternité et lors de la retraite. Et devinez quoi ? Quelques mois ou années après ils nous diront qu'il n'y a pas d'argent etc etc et ils augmenteront l'âge de départ en retraite, diminueront les remboursements médicaux et gèleront les pensions...

Le 1er janvier 2019, le taux des cotisations maladie « patronales » est passé de 13 % à 7 % pour les salaires inférieurs à 2,5 fois le SMIC (l'immense majorité des salaires). Au 1er

octobre, le taux des cotisations chômage diminuera de 4 points pour les salaires au SMIC (soit un gain supplémentaire de 20 milliards d'euros toujours pour le patronat et les actionnaires)).

Cette politique vise deux objectifs : à court terme, renforcer les gains des actionnaires ; à moyen terme, cela entraîne une réduction de la protection sociale (couverture, montants) et la possible mainmise des banques, compagnies d'assurance, fonds de pension sur ce nouveau et colossal marché que représentera la protection sociale. Il faudra payer des assurances complémentaires pour avoir les mêmes droits !

Défendre « le salaire socialisé » c'est défendre le pouvoir d'achat des travailleur-euses (actif-ves, chômeurs-euses, retraité-es) et de leurs familles mais aussi préserver la protection sociale !

Exemple d'un calcul d'un salaire au SMIC "chargé"

Au 01/01/2018, le SMIC mensuel brut (base 35 heures) s'élève à : 1 498,47 €. Le SMIC mensuel net (base 35 heures) est de : 1 148,96 €.

Les charges patronales après abattement (Réduction Fillon) et en intégrant une mutuelle s'élèvent à 13 %, soit + 195 €.

Le CICE (crédit d'impôt pour la compétitivité et l'emploi) s'élève à 6 % du salaire brut et doit être déduit du coût du SMIC, soit - 105 €
Le SMIC mensuel chargé (base 35 heures) coûte donc au total 1588,47 € à l'entreprise.

Des revendications pour provoquer une rupture avec le présent :

- > 100 euros net d'augmentation par mois et un 13ème mois pour toutes et tous, sans aucune condition d'ancienneté ou de présentéisme.
- > Des horaires et des séquences de travail respectant la vie privée et la santé psychique et physique de tous et toutes, à commencer par : un temps de temporisation suffisant, un temps de pause de 5mn par heure travaillée (payé et utilisable au moment où on le désire...).
- > L'augmentation des droits et des moyens sociaux (garde d'enfants, congés maternité / paternité, logement, transports...).
- > L'arrêt de la gestion par le stress, l'autoritarisme, les pressions et des licenciements abusifs et/ou des licenciements économiques déguisés.
- > La création d'une grille de classifications qui comprend l'avancement à l'ancienneté quelle que soit la fonction, la reconnaissance des compétences, des missions... C'est la clé si nous désirons professionnaliser notre métier et lui donner un avenir.
- > 0 jour de carence en cas de maladie.

On est des pros de la relation client : oui ou non ?

Les métiers de la relation client sont au coeur de l'activité de la plupart des entreprises. Pour autant, elle est toujours vécue comme un coût, alors que nous sommes aujourd'hui un des maillons essentiels pour fidéliser, dépanner, conseiller et, sans oublier, vendre. Si on y ajoute la multiplication des canaux (sms, mail, tchat...) le métier s'est peu à peu transformé et devient un des critères de choix pour le client final. Pourtant nous autres, les salarié-es, nous sommes toujours coincés au SMIC ou pas très

loin. N'y aurait-il pas un problème de reconnaissance ? La DRH d'Armatis (Mme Lelouvier) dans un interview détaille bien le coeur de cible rêvé des recrutements pour les entreprises de sous-traitance : "trouver des profils capables de répondre à des appels plus longs et de résoudre des questions plus complexes, dans une logique d'adaptation permanente".... "un niveau de connaissance plus élevé du métier et du produit".... "des compétences émotionnelles pour prendre en charge le client et transformer

Heures supplémentaires défiscalisées et / ou créations d'emplois ?

Pour répondre à la crise sociale, le gouvernement Philippe a décidé de « désocialiser » et « défiscaliser », les heures supplémentaires, c'est-à-dire de les exonérer de cotisations salariales (hors CSG et CRDS) et d'impôt sur le revenu. Mesure de Sarkozy et de son célèbre « travailler plus pour gagner plus », cette mesure peut effectivement être vécue à court terme comme un plus pour le pouvoir d'achat des salarié-es (bien qu'elle ne compte pas pour la retraite), mais seulement là où l'on peut faire des heures sup' !

Le gouvernement estime que le gain annuel moyen serait de 200 € pour près de 8 millions de salarié-es du secteur privé, pour un coût estimé de 4,5 milliards d'euros par an de pertes de rentrées fiscales. Cela, sans parler du manque à gagner en terme de cotisations sociales, ni des mécanismes de fraude consistant à déclarer comme heures supplémentaires des primes et ainsi les défiscaliser indûment...

Par rapport à un hypothétique gain d'emplois lié à une relance de la consommation par ce biais, le fait d'inciter aux heures supplémentaires augmentera le temps de travail et rendra les embauches bien moins nécessaires.

Selon l'OFCE, cela reviendrait à détruire sur la même période plus de 66 000 emplois. Le résultat net sur l'emploi serait donc de - 19 000 emplois ! Sur la seule année 2020, cela aboutirait à détruire près de 12 000 emplois et augmenter le taux de chômage de 0,1 %. CQFD !

un problème ou une angoisse en relation de confiance". Beau programme pour juste un SMIC, non ? Au-delà du côté rigolo, quand on pense à l'écart entre ses dires et les faits, nous ne pouvons que constater que tout cela fait beaucoup pour si peu de salaire. Surtout si on y ajoute des compétences multilingues et de maîtrise de l'écriture et de l'orthographe. Bon, en résumé, il est plus que temps de revoir à la hausse la classification et nos salaires...

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

D'ici fin 2019, les entreprises sont dans l'obligation d'organiser des élections suite aux ordonnances Macron et à la création des Comités Sociaux Economiques. Quelques entreprises ont déjà eues leurs élections et, pour l'instant, le syndicat **SUD** est plutôt en progrès !!! **Voici quelques résultats :**

Groupe COMDATA :

Phonyr : Pour sa première participation aux élections, **SUD** devient représentatif avec 17,86% alors que la CFDT s'écroule (moins 30%).

Cercle : Là aussi, **SUD** se présentait pour la première fois et devient, non seulement représentatif, mais aussi premier syndicat sur cette filiale avec 36,36%. La CFDT n'est pas représentative et la CGT perd près de 23%, quant à la CFTC elle perd un peu moins de 16%.

CCA International F. : Nous baissions un peu avec 51,22% sur Rouen (-3%) et 18,56% à Carmaux (-3%).

Avec toutes ces élections, **SUD** réalise une percée significative dans le groupe COMDATA même si nous sommes encore inexistantes ou

faibles sur une grande partie des sites, suite à une politique très particulière favorisant quelques syndicats.

Et ailleurs ?

Armatiss Nord : Avec 39,37% **SUD** devient premier syndicat de l'entreprise avec une progression de plus de 13%. La CFTC et la CGT ne sont plus des syndicats représentatifs.

Armatiss Nevers : Première élection pour notre section et nous atteignons un score de 32,64%. La CFTC et la CGT ne sont plus représentatives. **Com Plus Croix :** Avec 63,54% notre équipe continue de progresser...

Webhelp Caen : Nous progressons ici de 5% pour atteindre 30,92%

Bosch Centre de Services : Pour notre première élection, nous n'obtenons pas la représentativité même si nous sommes seconde organisation sur le site. La CFTC s'écroule avec moins 70% et n'est plus représentative.

SFAM : Forte progression pour **SUD** dans cette entreprise, qui réunit deux anciens sites de Comdata et Armatiss, puisque nous réalisons 22,61%. FO et la CFTC disparaissent.

Les élections vont se succéder dans les mois qui viennent dans chaque centre d'appels. Chaque voix, chaque liste **SUD** portera la même idée : celle de 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 aussi un débouché électoral à nos luttes, afin que des représentants de ceux qui disent "STOP ça suffit !" puissent 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.

D'ailleurs, nous accueillons une nouvelle section à Comdata (Phonyr), bienvenue à elle :).

"Je suis Cédric" : Licencié pour un ton ironique avec un client

Le 4 octobre dernier, Cédric reçoit des appels comme d'habitude. Il en traite environ 1000 par an. C'est un professionnel avec ses 9 ans d'expérience. Ce jour là, une cliente n'est pas satisfaite des conditions de son contrat. Cela arrive souvent, c'est régulier de recevoir des réclamations. La cliente lui explique, à plusieurs reprises, qu'il ne connaît pas son métier... Calme, Cédric lui réexplique la situation et qu'elle doit bien payer son dû. Rien d'anormal et l'échange se termine avec les formules de politesses... Comme bien souvent la conversation est sur écoute... Il y aurait dû y avoir un débrief, une formation et un accompagnement si la direction avait considéré que le traitement de l'appel par le salarié avait été problématique. Après tout, les écoutes doivent légalement ne servir qu'à faire progresser le salarié (et surtout il doit être informé...).

Dans la vraie vie de la société « Camaris » dans le Pas de Calais, cela se traduit par une convocation pour un entretien préalable au licenciement pour « ton ironique ». Sans surprise la réponse du patron de cette filiale d'Arvato est le licenciement pour faute grave, sans la moindre indemnité. A moins que derrière tout cela il n'y avait une autre raison... Faire peur et surtout faire taire... Car Cédric avait osé réclamer son dû auprès de la société et notamment rétablir des dysfonctionnements sur son compteur d'heures. Il avait eu, par ailleurs de grandes difficultés pour obtenir l'aménagement d'horaire préconisé par la Médecine du Travail.

En tous cas Cédric, accompagné de **SUD**, a décidé d'aller aux Prud'hommes pour faire comprendre une bonne fois pour toutes à Arvato que le Code du travail n'est pas juste un truc imaginaire.



Union syndicale
Solidaires

"Hot Tension" c'est quoi ? Le journal national du syndicat **SUD** des centres d'appels sous-traitants (TP, Arvato, CCA, Armatiss LC, B2S, Sitel, Actical...), 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 51ème numéro.