

Hot Tension



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



Nos patrons sont au top !

On a longtemps hésité sur les articles qui auraient pu ou dû figurer dans ce nouveau numéro. Le ridicule ne tuant pas, nous avons mille sujets d'articles aussi terribles que tristes... voire drôles (si si)

On aurait donc pu vous raconter l'histoire de nos patrons qui aiment tant les médailles qu'ils se créent eux-mêmes des certifications et autres concours en carton (Label **SOCIAL**, Elu Service Client...). Pour la Covid, nos patrons avaient conçu un audit spécifique devant valider la conformité des dispositions sanitaires destinées à protéger au mieux les salarié-es. Il y a un an, nous avons déjà eu un rictus en voyant le premier heureux gagnant (Sitel) et la réalité décrite par les salarié-es, mais **Coriolis Angers a tout arraché** ! En effet, ce dernier a obtenu le graal seulement quelques jours après un rapport salé de 19 pages provenant de l'Inspection du travail portant sur... la mise en danger des salarié-es et le non-respect des mesures sanitaires. **Respect !!!**

On aurait pu vous raconter l'histoire de toutes ces entreprises qui ont refusé la mise en place immédiate de l'activité partielle pour les parents ayant été obligés de garder leurs enfants... Mention particulière à ceux qui nous ont expliqué que le grand frère de 10 ans pouvait garder toute la journée celui de 6 mois tout en réalisant ses leçons ; ceux qui ont promis aux salarié-es de ne pas les considérer en abandon de poste s'ils étaient absents et, que si un jour le décret arrivait, ils seraient payés... On passe sur les réponses des syndicats patronaux de la branche qui étaient labélisées « On s'en fout ». Afin de faire bouger les choses, nous avons dû solliciter des centaines d'inspecteurs-rices du travail, mais aussi appeler à la grève afin de couvrir un maximum les parents et instituer un rapport de forces. Étrangement, cela a permis de faire évoluer les positions des entreprises... **On ne vous cite pas les Webhelp, Comdata et autre Sitel, mais chacun aura reconnu l'œuvre de son DRH...**

On aurait pu, encore, vous parler de Coriolis et sa fibre écologique puisque ce groupe est LE partenaire de Reforest Action. **Son engagement ?** Replanter un arbre à chaque signature d'un CDI et autant vous le dire, vu la politique sociale de l'entreprise et le taux de turn-over, cela va vite faire quelques forêts supplémentaires. Il faut dire que l'on ne rigole pas chez Coriolis voici comment cette entreprise se décrit : « *fait la promotion du développement durable sur l'ensemble des entités administratives et de production avec une maîtrise de sa consommation d'énergie et avec des plans d'actions pour le respect de l'environnement. Coriolis Service est signataire de la Charte de la*

Diversité, du Pacte Mondial des Nations Unies, de la Charte de la Parentalité, labellisée NF Service Clients et Label de Responsabilité Sociale. ». On en rigolerait presque tellement ce genre de phrase bateau, écrite par un cabinet de conseil de seconde zone, ressemble à toutes les annonces des entreprises du secteur. La réalité est bien différente... En tout cas, ils n'auront pas le label de la liberté syndicale, ni du droit d'expression, vu que leur directeur général pour se venger de la venue de l'Inspection du travail a arraché et jeté tous les tracts **SUD** à la poubelle en les chiffonnant. Histoire sans doute de nous faire taire et de nous dissuader de diffuser. Pourtant, l'objet du tract était la mise en place d'une aide financière au niveau de la branche pour les salarié-es en difficulté... **Vous avez dit Ecologie ? Social ?**

On aurait pu aussi vous parler de ces entreprises qui cherchent à rassembler les salarié-es autour d'évènements pour une cause noble comme le téléthon, la précarité menstruelle ou le sidaction. Cela permet gratuitement de créer une dynamique positive pour les salarié-es, en interne, et surtout c'est toujours un bon moyen de se faire de la publicité, tant commerciale que d'un point de vue de "l'image", vis-à-vis des pouvoirs publics, mais aussi des chercheurs d'emploi. **C'est donc 100% gagnant pour la direction...** Pour autant, les quelques spécialistes du genre n'oublient pas de facturer très très cher leurs services pour des causes nationales telle que la pandémie ! **La charité a ses limites...** Teleperformance ou Sitel se sont par exemple assurés une bonne partie de leurs bénéfices annuels avec ce type de contrats.

Mais surtout, l'oeuvre de bienfaisance a ses limites car, que ce soit sur les pauses ou les salaires, on ne déconne pas et on ne lâche rien du côté de ces entreprises. Si en Tunisie, l'appel à la grève des salarié-es de Teleperformance a permis de gagner un rattrapage des salaires de 7%. Pour nous en France, les deux jours d'appels à la grève de **SUD** (la CGT et FO) qui devait avoir lieu au même moment ont été assez suivies par les salarié-es. Le résultat n'a pas été à la hauteur des enjeux, d'autant que la majorité des syndicats n'ont pas voulu rejoindre la dynamique. Entre la réalité publicitaire / commerciale et la réalité des pratiques sociales il y a un monde, **mais ça nous le savions déjà !**

Voilà vous avez échappé à ces articles, mais d'autres sont sans doute aussi intéressants et parsemés de victoires...ou pas.

A bientôt dans un prochain numéro.

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

Techniques de management et harcèlement

La Cour de cassation vient une nouvelle fois de rappeler qu'une situation de harcèlement moral pouvait être reconnue à l'égard d'un salarié au regard de méthodes de gestion mises en œuvre par l'employeur. En effet, les méthodes de management d'un employeur peuvent, par leur brutalité, provoquer une situation de souffrance du salarié-e et avoir des répercussions importantes sur son état de santé (mal être, insomnies, perte de confiance, dépression...). **L'exercice de pression psychologique, le manque de considération, les humiliations au quotidien, les mesures vexatoires, un contrôle oppressant... sont autant de comportements de l'employeur qui peuvent être à l'origine de cette souffrance.**

Rappelons que l'employeur doit en premier lieu prévenir l'existence de risques professionnels, c'est à dire faire en sorte qu'ils ne se produisent pas et mettre en œuvre des actions de prévention adaptées (articles L 4121-1 et L 4121-2 du Code du travail). S'il est saisi d'une telle situation il doit immédiatement y mettre un terme et agir pour qu'elle ne se reproduise pas. Son inaction engage sa responsabilité, justifiant que le salarié qui en est victime prenne acte de la rupture de son contrat de travail.

En mars 2020, dans une affaire opposant un salarié à Armatis Normandie, la Cour de cassation a reconnu les effets délétères du « flicage » et de la pression aux objectifs qui avait poussé un superviseur à faire une tentative de suicide. Après une hospitalisation, il avait d'abord repris son emploi en mi-temps thérapeutique, puis, incapable de reprendre son travail dans de telles conditions, il avait pris acte de la rupture de son contrat de travail et saisi la juridiction prud'homale. A cette période, trois autres suicides avaient eu lieu et de nombreux dossiers avaient été mis tant au pénal que devant les prud'hommes.

Ce superviseur, a évidemment présenté les faits qui rappelleront à bon nombre de collègues leur quotidien : **Écoute permanente des salariés par casque pendant leur appel ; convocation à des**

« briefs » s'apparentant en pratique à des entretiens disciplinaires, desquels les salariés ressortaient régulièrement en pleurs ; chronométrage systématique des pauses ; interdiction de s'absenter pour aller aux toilettes hors temps de pause, ou alors en restant connecté; mise en absence injustifiée, y compris pour un retard de quelques minutes en raison d'un rendez-vous médical dûment justifié ; refus de prise en compte des problématiques médicales des salariés (ex : claustrophobie ...) ; critiques permanentes, injures et menaces de licenciement de la part des supérieurs... Tout cela confirmé par de nombreuses attestations établies par des collègues.

Après avoir perdu en appel, le salarié a finalement vu reconnaître son droit par la Chambre sociale de la Cour de cassation. Celle-ci a rappelé que : *« plusieurs salariés avaient témoigné, d'une part, de pressions en matière d'objectifs, imposées aux directeurs de projets, aux responsables de projets, aux chargés de terrain, aux superviseurs et aux téléconseillers par une organisation très hiérarchisée du directeur de site et qui se traduisaient par une surveillance des prestations décrite comme du « flicage » et, d'autre part, d'une analyse de leurs prestations qu'ils ressentaient comme une souffrance au travail »* (Cass. Soc. 3 mars 2021 n° 19-24232). En conséquence, le harcèlement moral que dénonçait le salarié sera examiné sur le fond par la Cour d'appel de renvoi... Il ne s'agit pas du premier arrêt rendu en ce sens par la Cour de cassation. Elle avait déjà reconnu l'existence d'un harcèlement moral managérial en 2009 : *« Peuvent caractériser un harcèlement moral les méthodes de gestion mises en œuvre par un supérieur hiérarchique dès lors qu'elles se manifestent, pour un salarié déterminé, par des agissements répétés ayant pour objet ou pour effet d'entraîner une dégradation des conditions de travail susceptibles de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel. »* (Cass. soc. 10 novembre 2009 n° 07-45.321). En revanche, la démonstration d'une intention de nuire par l'auteur des faits avait

également été écartée par la Chambre sociale le même jour. (Cass. soc. 10 novembre 2009 n° 08-41.497)

D'une approche purement individuelle, la notion de harcèlement moral a progressivement évolué vers une notion collective fondée sur l'organisation du travail. Dans l'arrêt concernant Armatis, il est bien précisé qu'il n'est plus besoin que le salarié soit individuellement visé par les méthodes de gestion, il suffit qu'il les subisse à l'instar de ses collègues. Sur le plan pénal, la reconnaissance du harcèlement moral organisé ou institutionnel a d'ailleurs connu un tournant à l'occasion du procès France Télécom (Orange) institué par notre **Fédération SUD PTT**. Les condamnations de l'ex-PDG, de son numéro deux et du DRH à un an de prison, dont huit mois avec sursis, et 15000 euros d'amende ont été une première !

Plus de dix ans après ces faits, la situation reste toujours compliquée dans les centres d'appel. Un nombre conséquent de salarié-es quittent le secteur chaque année à bout et par refus de continuer à travailler dans des conditions inacceptables. Encore récemment, nous avons gagné des « batailles juridiques » sur les pauses physiologiques ou sur le temps effectif réel de travail (le fait d'arriver en amont de sa vacation pour allumer son ordi sans être payé pour le faire). Les écoutes et la surveillance continuent, parfois même s'aggravent, notamment avec le télétravail qui rend toutes discussions / débriefs ou accompagnement plus compliqués.

Nous ne pouvons qu'espérer que ce type de condamnation, tant par les juridictions prud'homales qu'au pénal, auront un impact dissuasif dans les entreprises. Pour l'instant, nos patrons comptent sur la faible syndicalisation et la complexité des démarches juridiques (et leurs durées) pour que les salarié-es en souffrance jettent l'éponge...

Les deux visages de Booking.com

Particulièrement impactée par l'effondrement du tourisme de masse dû à la pandémie Covid 19, Booking.Com Centres Services Clients avait mis tous ses salarié-es en télétravail dès le mois de mars 2020. Puis elle avait procédé, en octobre 2020, à un plan de restructuration conduisant à la fermeture totale des deux centres anglais de Londres et Cambridge en octobre, ainsi qu'à des réductions massives d'effectifs sur les sites d'Amsterdam (le siège européen) et de Berlin. Le site de Tourcoing avait été épargné, mais avait décidé de ne pas reconduire, ni d'embaucher de CDD.

Avec la prolongation de la crise sanitaire et de la crise économique qui frappe certains secteurs de

l'économie, la Direction Europe a pris depuis mars 2021, trois mesures en faveur des salarié-es qui ont continué, moins nombreux, à fournir tous les efforts et à subir toutes les contraintes :

- En offrant d'abord la possibilité de prendre 2 x 5 jours, pour garder son ou ses enfants, à utiliser en journées ou demi-journées, et ce, en cas de fermeture des établissements scolaires.

- En annonçant le 6 mai, que chaque employé-e pourrait bénéficier de 3 jours de repos s'il se faisait vacciner ou s'il accompagnait à la vaccination une personne dépendante, ou encore, s'il s'occupait d'une personne proche s'étant faite vaccinée.

- En annonçant le 7 mai, qu'en raison des 16 derniers mois particulièrement difficiles à vivre, 2 jours de congés consécutifs supplémentaires de « bien être » seraient offerts à tout-es les employé-es et à prendre avant le 30 juin !

On se prend à rêver que toutes les entreprises de relation client au téléphone, qui ont, bel et bien, largement profité financièrement de la crise sanitaire, décident de mesures similaires pour le bien être de leurs salarié-es... Ou bien encore, que les salarié-es se mobilisent partout pour en demander l'application...

Accefil ça frémit un peu et bientôt beaucoup ?

Pour les patrons qui pensaient que la COVID allait éteindre toutes les contestations et revendications, c'est raté ! Depuis un an, la colère monte un peu partout dans le secteur avec parfois des mobilisations importantes. A Accefil nous n'en sommes pas encore là, mais le service Hotline à Tours commence à s'interroger sur la polyvalence toujours plus importante sans que la rémunération et les conditions de travail s'améliorent.

La question du salaire relativement bas est bien entendu centrale dans l'incompréhension des salarié-es, et ce, malgré des appels en quantité souvent importante (sauf le dimanche) et un site ouvert 24/24 - 7/7. Alors, comme partout, les primes sont là pour donner du « piment ». Mais, aussi comme bien souvent, le manque d'explications rend le système opaque et, étrangement, rien n'explique la légère tendance au tassement de la rémunération globale. Le refus d'augmenter les salaires au niveau de la convention

collective va une nouvelle fois provoquer un exode massif de salarié-es qui cherchent à vivre et non survivre grâce à quelques « primes carottes ».

Autre problème pour les salarié-es du site tourangeau, la typologie des appels qui ressemble, étrangement, de moins en moins à la promesse de départ... Au départ Accefil, nous vend de la télémedecine et ce qui se rapporte à la santé, puis... Si les salarié-es ont conscience que leur contrat de travail ne stipule pas qu'ils sont téléconseillers sur la télémedecine uniquement, cela reste extrêmement démotivant, pour ne pas dire frustrant, de voir que nous sommes réduits à un rôle de standardiste en prenant des rendez-vous pour un organisme bancaire, fût-il public. L'activité est simple, certes, mais épuisante, car ce sont des appels avec de clients en difficulté financière et donc pas toujours des plus faciles. Le côté motivant de l'activité télémedecine s'efface peu à peu, alors que pour beaucoup c'est une très bonne expérience

avec laquelle chacun apprend beaucoup. Et, là encore, il n'y a rien pour gratifier la polyvalence, alors qu'elle nécessite des compétences et une gymnastique intellectuelle pour passer d'un client à un autre.

Ces questions sont communes à beaucoup de salarié-es du secteur et démontre une nouvelle fois que l'organisation du travail et la rapacité due à un non partage des richesses polluent un métier qui ne demande qu'à exister et se professionnaliser. En tout cas, nous ne pouvons que conseiller aux salarié-es d'Accefil (et d'ailleurs) de s'organiser pour lutter !

SUD envoie la Direction de Sitel devant le Tribunal de Paris !

Avril 2020, la Direction de Sitel indique vouloir ouvrir une négociation sur le télétravail pour aboutir à un accord d'entreprise qui ne soit pas uniquement une réponse organisationnelle temporaire à la crise sanitaire. Cet accord innovant a pour but de mettre en place une nouvelle organisation du travail à caractère pérenne impactant les conditions de travail et de vie d'une partie importante des salarié-es.

Juin 2020, l'affaire est réglée en deux coups de cuiller à pot et l'accord final est validé au 1er septembre par les syndicats CFDT, CFE/CGC, CFTC, FO. Il est ensuite signé en octobre, après avoir circulé sur tous les sites où se trouvait un, ou des, Délégués Syndicaux Centraux

SUD et la CGT ne sont pas signataires, tant cet accord comporte des dispositions nuisibles aux intérêts et à la santé des salarié-es.

SUD considérant que cet accord comporte des dispositions revêtant un caractère illégal saisit le Tribunal Judiciaire de Paris courant novembre 2020, mais, finalement, l'audience ne se tiendra que le 9 mars 2021...

SUD porte son attaque sur les trois articles suivants :

- **SUD** demande l'annulation d'une partie de l'Article 3 parce qu'il contrevient à l'obligation de sécurité et de prévention des risques qui incombe à l'employeur.

Notre demande s'appuie sur les dispositions de l'Accord National Interprofessionnel de 2005 sur le télétravail, sur les Articles L4121-1 à 4121-3 du Code du travail et sur les préconisations de l'INRS.

Or, le nombre de jours / mois très réduit travaillés en entreprise (2 ou 3 suivant les activités) ne permet absolument pas de lutter contre l'isolement et les risques psycho-sociaux !

- **SUD** demande l'annulation d'une partie de l'Article 27 qui contrevient aux dispositions légales concernant le télétravail.

La clause de réversibilité permettant à des salarié-es de demander à travailler sur site n'existe pas pour les salarié-es embauché-es directement en télétravail. Cette clause est illégale parce que contraire aux Articles L1222-9 et L1222-10

du Code du travail.

- **SUD** demande l'annulation d'une partie de l'Article 30 portant sur l'équipement du télétravailleur.

Cet article prévoit qu'en cas de panne d'une durée inférieure à la journée, dans la mesure où le salarié utilise son propre matériel, il devra récupérer le temps correspondant à la durée de la panne. Cette disposition est tout simplement illégale, car contraire aux termes de l'Article L3121-50 du Code du travail !

Pour **SUD**, le télétravail est une option, pas LA solution. Il ne doit pas constituer plus de 60% du temps travaillé chaque semaine et il ne doit pas s'effectuer dans n'importe quelles conditions et sans aucune contrainte pour l'employeur !

Alors que notre recours date de fin 2020, l'audience de jugement ne se tiendra qu'en septembre prochain et son issue aura un impact majeur sur l'organisation du télétravail par les entreprises. Nous plaçons pour que cela aboutisse à une réelle avancée pour les salarié-es !



Camaris (Groupe Majorel) : Une victoire pour les salarié-es !

Depuis des années quelques entreprises du secteur s'assoient sur les droits des salarié-es en partant du principe que peu oseront aller en justice... Manque de chance, de temps en temps, ces sociétés tombent sur des salarié-es qui ne lâchent rien, Cédric est un de ceux-là... Il était chargé de clientèle au sein de la société Camaris du groupe Majorel entre 2009 et 2018. Pour lui, les deux dernières années de sa courte carrière de conseiller clientèle ont été plus compliquées puisque fin 2018 il recevra une lettre de licenciement pour faute grave. **Le motif ? Des lacunes dans son métier !**

Au départ tout part d'un client se plaignant d'un ton ironique, voire moqueur, et d'un appel trop directif !!! Etrangement la directivité prônée dans tous nos centres d'appels devenait un problème pour un client et pour la direction de cette société. Alors que Cédric demandait juste une formation pour la gestion des appels conflictuels, il fut mis plusieurs semaines dans une cellule qualité, c'est à dire plutôt mis sur écoute en permanence. La direction expliqua au tribunal

que c'était juste pour faire de l'accompagnement et de l'apprentissage, ben voyons ! Il est certain qu'en traquant la moindre erreur une direction arrive toujours à ses fins. Le Conseil des prud'hommes a reconnu que tout cela avait généré « un stress excessif, préjudiciable » et que Camaris « ne justifie d'aucune manière probante le contenu de l'entretien téléphonique qui a conduit au licenciement pour faute grave ». Fait aggravant, Camaris avait refusé d'appliquer les préconisations spéciales de la médecine du travail pour l'aménagement du poste et des horaires de ce salarié reconnu travailleur handicapé depuis... 2013.

Cerise sur le gâteau, le Conseil des Prud'hommes a relevé que l'employeur n'avait pas rempli son obligation de formation durant les neuf années passées dans l'entreprise.

Cédric, soutenu par des dizaines de collègues, membres comme lui du syndicat **SUD**, a gagné le procès infligeant à

Camaris une belle défaite avec une indemnisation de 34000 € au total. A présent, il est temps que les autres entreprises du secteur tirent la leçon de tout cela afin de mettre des formations régulières, notamment pour les personnes en difficulté, et d'observer un respect total des aménagements exigés par la médecine du travail.

Enfin, il est grand temps que la question des appels conflictuels soit traitée avec des formations à la clé, un droit de souffler grâce à des pauses ou encore via la reprise par des experts de ce type d'appels.

Nous sommes des salarié-es, pas des punching balls ! Mais au départ, il faut surtout mettre fin aux « écoutes sanction », car, oui, une écoute ne devrait servir que dans un but de formation et à aider les salariés à monter en compétence. Dernière minute, la direction a fait appel du jugement histoire de... à suivre.

Armatiss toujours plus haut...

Le 19 avril dernier, alors que le monde scolaire était en congé depuis une semaine suite à la décision du gouvernement, la direction d'Armatiss Villeneuve d'Ascq a encore fait des siennes... Pour comprendre la situation, il faut savoir que, d'après l'Accord ATT datant de février 2020, la direction peut imposer un jour de repos à la place d'un jour férié si ce dernier tombe pendant des périodes de congés scolaires (vacances de Pâques, d'été, de Noël, de Toussaint).

Cette année, le 8 mai est tombé un samedi en période de congés scolaires pour la région Hauts de France dans le calendrier initial. Manque de chance, au vu de la décision du gouvernement de modifier la période de vacances scolaires, la direction a jugé que l'accord pouvait quand même s'appliquer !

Nous avons contesté les plannings et la réponse de la direction a été, comme bien souvent, grandiose ! En effet, à son avis, elle ne pouvait pas agir en revenant en arrière, n'ayant pas d'élément sur la modification de la période des vacances scolaires, puisque que le gouvernement n'avait pas publié de décret officiel sur ce sujet. La pauvre direction nous

a même précisé qu'elle était bloquée et désolée de la situation, mais qu'elle était ok pour en rediscuter si un jour un décret était publié... Il est vrai que personne n'avait vu et constaté que les vacances scolaires avaient commencé sur la région Hauts de France... **Non, mais allo quoi !**

Pour faire face, une inter-syndicale CFDT CGT **SUD** s'est constituée sur le site, ce qui est plus que rare ! Devant la menace de la grève, la direction a fait marche arrière en accordant un jour de RTT Employeur dans la semaine.

Décidément, Armatiss est toujours à la pointe du progrès social. Il y a quelques mois, elle nous menaçait de porter plainte pour diffamation suite à notre article dans le Hot Tension. On attend toujours, six mois après, un retour à notre courrier fédéral leur expliquant notre vision des choses et



notre proposition de rencontre pour parler économie et répartition des richesses... Il faut dire que la direction doit avoir fort à faire, vu que sur certains sites, comme Calais et Boulogne, elle appelait tous les grévistes un par un histoire de - officiellement- comprendre la raison de la grève. Le motif en était pourtant simple, à savoir qu'à l'appel de **SUD** les salarié-es avaient refusé de cumuler garde d'enfant - télétravail et continuité scolaire début avril.

Union
syndicale
Solidaires

"Hot Tension" c'est quoi ? Le journal national du syndicat **SUD** des centres d'appels sous-traitants (TP, Arvato, Comdata, Armatiss 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 58ème numéro.