

Hot Tension



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



50 numéros Et plus que jamais nécessaire !

Et voilà, nous sommes au 50ème numéro du journal du syndicat **SUD** des centres d'appels, le fameux **Hot Tension**. 50 numéros, cela représente pas moins de douze années et demi de publication régulière (une fois par trimestre), sans compter quelques hors-série ! Ce sont des centaines de milliers d'exemplaires de ce journal qui ont été distribués aux portes des entreprises.

A travers ces 50 numéros, nous avons parlé de vous, de nous et de toutes ces luttes et histoires qui font le quotidien du petit monde des centres d'appels. Le look, les rubriques, les thèmes... en clair le contenu du journal a bien évolué. Par exemple, la rubrique expliquant nos droits s'est transformée peu à peu pour être traitée à partir de l'actualité des entreprises (et des procès) afin de faire plus de place à l'actualité des luttes. Nous y avons expliqué nos différentes campagnes, comme celle sur la santé au travail. Il y a eu aussi des appels à différentes mobilisations, des comptes rendus de réunions ministérielles ou d'intersyndicales...

Certains centres d'appels se sont créés, d'autres ont été rachetés ou ont disparu. Ce sont des centaines de milliers de salarié-es qui sont venus et ont vécu l'aventure des centres d'appel, mais à la fin ils ont bien souvent été vaincus par une politique anti sociale. En effet, le turn over du secteur reste toujours élevé malgré la crise et le chômage. Pendant tout ce temps, nos patrons se sont enrichis de centaines de millions d'euros sur notre dos, y compris en aides publiques...

Des victoires, mais aussi des échecs...

Nous avons eu de nombreuses victoires au sein des entreprises, mais aussi des défaites et des reculs importants de nos droits sociaux. Nous avons clairement échoué à convaincre les autres syndicats de se joindre à nous pour lancer, enfin, une dynamique nationale qui permette de gagner toutes et tous ensemble une autre répartition des richesses ainsi que la création d'un bouclier social. Ce bouclier aurait pu transformer notre métier avec des conditions de travail acceptables et une classification prenant en compte notre ancienneté... Nous avons pris nos responsabilités, l'année dernière, en essayant une nouvelle fois de lancer une intersyndicale puis en appelant à la grève avec la CGT et, enfin, seuls... Ces appels ont, dans de nombreux cas, été rejoints par des équipes d'autres syndicats convaincus comme **SUD** que nous ne pouvions pas nous résigner à

attendre un miracle. **En ce qui nous concerne, c'est sûr il y aura des suites, nous pouvons déjà prendre date pour cela...**

Un syndicat qui s'est construit !

A travers ces années, ce sont des milliers de salarié-es qui se sont syndiqués et des dizaines de sections qui se sont créées. C'est aussi depuis quelques mois un petit frère qui est né : **Prest'Action**. Ce bulletin, lui aussi trimestriel, sert aujourd'hui de lien entre notre travail au niveau de la convention collective Prestataires de Services et les salarié-es. En effet, depuis l'année dernière le petit syndicat **SUD** est devenu grand et représentatif sur la convention collective grâce aux milliers de voix des salarié-es qui veulent en finir avec ce monde où à la fin ce sont toujours les mêmes qui perdent. **Nous vous remercions encore une fois pour vos votes.**

La lutte continue !

Il y a une chose qui ne change pas depuis le début, c'est notre détermination à changer les choses, à réinventer le syndicalisme et les conditions de notre vie dans et hors notre travail. Nous sommes toujours là depuis des années, à nous battre avec vous, devant les entreprises que nous ayons ou pas une section à l'intérieur. **Et autant le dire les 50 prochains numéros iront dans le même sens... Jusqu'à la victoire nous serons là, toutes et tous ensemble pour créer un meilleur futur pour les salarié-es des centres d'appels.**

Et ce n'est pas l'offensive de Macron contre nos droits qui nous fera reculer, car plus que jamais il nous semble plus qu'important de renforcer nos actions. Ils ont dynamité le code du travail et amoindri les droits des salarié-es avec l'aide d'une partie des syndicats... Quand Macron dit qu'il veut une société « sans statut », cela signifie qu'il veut supprimer toutes les conventions collectives, les accords collectifs favorables aux salarié-es.

Demain comme hier, nous refuserons de céder au chantage et aux menaces des patrons (et de leurs alliés). Chaque victoire est un signe qui nous permet de dire que oui c'est possible et que nous devons continuer ! Nous devons généraliser ces victoires pour reprendre l'avantage et obliger le patronat des centres d'appels à négocier un bouclier social digne de ce nom pour les salarié-es.

Plus que jamais, nous rappelons que c'est nous, salarié-es, qui produisons les richesses et nous comptons bien décider de leur répartition...

Big brother suite... Acticall s'y met !

Dans le dernier numéro de notre journal, nous évoquions un logiciel mis en place sur Arvato Poitiers afin que les téléconseillers dénoncent leurs petits camarades en cas de comportement inapproprié.

La dénonciation doit être à la mode, puisque le groupe Acticall s'apprête à lancer un programme du même type... Le but de cet outil est clair puisqu'il vise, entre autre, la dénonciation de comportements répréhensibles, par le règlement intérieur ou le non-respect des process métier.

Nous nous sommes arrêté sur quelques thèmes de dénonciation possibles afin de donner des idées aux salarié-es, non pas pour dénoncer leurs camarades mais les agissements de l'entreprise. Ils pourront en effet se faire plaisir et nul doute que les remontées vont atteindre des records au vu de la situation sociale de l'entreprise. Bon on n'est pas fous... on a bien compris que le but du logiciel n'est pas de dénoncer les cas suivants, avec nos explications :

- **Conflit de valeurs** : Chaque jour un signalement pourra être fait, puisqu'entre respecter totalement la qualité de l'appel et le rythme du client ou obtenir la meilleure prime possible... il y a bien souvent des choix à faire.

- **Problèmes de nature financière** : Vu le salaire et les erreurs de paie, cette partie devrait avoir un certain succès.

- **Abus lié au temps de travail** : Là on pourra dénoncer le fait que l'on falsifie notre temps de travail, en nous demandant de travailler gratuitement chaque matin en arrivant en avance pour lancer les ordinateurs.

- **La partie Santé et Sécurité** permet de dénoncer tout ce qui ne permet pas d'avoir un environnement de travail sûr... La surveillance exacerbée de nos appels devrait être bien positionnée, certaines méthodes de management aussi, ou encore, les puces dans la moquette...

- **La partie Conflit/Favoritisme** sur le lieu de travail sera elle aussi utilisée fréquemment lors des entretiens annuels, la fixation des congés, les pauses ou les promotions.

- Et enfin, la partie Communication obscène ou menaçante pourrait être utilisée fréquemment vu le nombre de clients qui nous insultent. Mais en vérité l'incitation à la dénonciation doit plutôt être dans le sens inverse. Récemment, Acticall, au lieu de défendre une salariée qui s'était faite insulter par un client a préféré la convoquer pour un entretien entraînant potentiellement un licenciement. D'après la direction, la salariée aurait incité le client à avoir cette attitude... sexiste et grossière. On pourra aussi appeler ou cliquer sur cette thématique au regard des communications sur les bénéfices du groupe.

Victoire !

Dans le dernier numéro de notre journal, nous évoquions un logiciel mis en place sur Arvato Poitiers afin que les téléconseillers dénoncent leurs petits camarades en cas de comportement inapproprié. Pour information, depuis le logiciel a été supprimé... Comme quoi, avec un peu de mobilisation nous pouvons mettre en échec l'inacceptable !

Ironie de l'histoire, le centre d'appel à contacter pour une dénonciation se situe dans un pays anglo-saxon et annonce un délai d'attente de une à trois minutes... Délocalisation quand tu nous tiens... Ce service au-delà du climat que cela instaure et de ce que cela signifie du point de vue de la moralité annonce sans doute une réduction du nombre de superviseurs et de supports RH, car sur le fond c'est une délocalisation rampante de ces services à laquelle nous assistons, puisqu'on leur supprime un certain nombres de tâches.

Engie délocalise tout sauf ses dividendes...

Le nombre de sites mis en difficulté par la délocalisation des appels Engie se multiplie depuis des années : CCA Rouen, Acticall Toul ou Saint-Etienne... la liste est longue et ne devrait pas s'arrêter. Afin d'y faire face notre syndicat a répondu favorablement aux différents appels à la grève des syndicats d'Engie. Il est à notre avis bien trop rare de réussir l'unité entre les syndicats de l'entreprise donneuse d'ordre et ceux du sous-traitant.

L'hécatombe

Le travail de destruction entamé par Engie est colossal, puisqu'en 10 ans, 19 des 32 centres d'appels internes situés en France ont été fermés et près de 1200 emplois ont été supprimés. En 2007, quand Engie commence à sous-traiter, une condition est établie avec les syndicats internes : l'externalisation doit rester en France. A l'époque, le but de la direction était clair: "la conquête client". Mais tout cela a un coût et il faut faire face à la concurrence (85% des appels sont aujourd'hui externalisés dont 30% à l'étranger et bientôt 50%!).

La promesse du 100% localisé en France a fait long feu. "Etrangement", l'arrivée en 2015 d'un dirigeant de SFR appelé "l'équarisseur" a nettement fait accélérer la tendance à l'offshoring. Après une "expérimentation" entamée en 2016, ce sont aujourd'hui environ 3000 à 3500 emplois qui devraient quitter la

France pour le Portugal, Madagascar, le Maroc ou encore le Sénégal.

Les justifications de la direction d'Engie devant ce carnage sont assez habituelles : "les usagers ou clients (on ne sait plus vraiment) appellent moins et passent de plus en plus par des applications mobiles ou le web". Cela n'explique pas pour autant, pourquoi il y a plus de salarié-es en offshore. Surtout que la logique voudrait que moins il y a d'appels, plus les coûts sont moindres et donc plus il y a de facilité à maintenir les emplois en France. Mais la direction nous explique, aussi, à côté que "préparer le monde de demain c'est la meilleure garantie de l'emploi" puis que "ce n'est pas rentabilité ou responsabilité. C'est rentabilité parce que responsabilité.". Allez comprendre...

En attendant, hasard ou pas, comme à SFR, les clients s'impatientent et les problèmes arrivent. Engie a gagné fin 2017 le prix cactus de la pire pratique commerciale décerné par 60 millions de consommateurs. Pourquoi l'équarisseur changerait une recette qui ne marche pas ? EDF, principal client de ce service public a fait le choix d'investir dans sa relation client (5000 salarié-es) basée pour l'instant en France. Il enchaîne les prix de la relation client (2016 et 17). Il est intéressant de prendre l'exemple italien en matière de relation client puisque ENI, ENEL (concurrents d'Engie et EDF) ou Vodafone (concurrent de

SFR), comme la plupart des grands donneurs d'ordres italiens, se sont engagés à plafonner à 20% les appels délocalisés. Expérience qui intéresse très vaguement le premier actionnaire d'Engie, l'Etat (24% du capital) qui explique, pendant ce temps-là, qu'il reste attentif (si si) à la dimension sociale. En ce qui nous concerne, on attend un peu plus que des attentions ou des discours...

Les délocalisations auraient fait économiser 7 millions d'euros/an, soit presque rien par rapport aux 65 milliards de chiffres d'affaires et aux 1,4 milliards de bénéfices d'Engie.

On est loin de la campagne Harmonie (publicité qui passe à la TV) lancée récemment par cette entreprise, mais cette fameuse harmonie est plus facile à trouver avec les actionnaires quand les salarié-es sont de l'autre côté de la planète et payés quelques centaines d'euros. Il faut reconnaître que verser 27,6 milliards d'euros à ses actionnaires, entre 2009 et 2017, aide à harmoniser les choses !

CONDUENT rate son Code (du travail) !

CONDUENT (lié au groupe étatsunien XEROX), sous-traitant d'un constructeur automobile français, est le plus récent des gros centres d'appels de la métropole lilloise. Ouvert en avril 2017 avec une trentaine de salarié-es, il en compte aujourd'hui près de 400 et vise les 600 positions de travail pour octobre...

A l'occasion de plusieurs distributions de tracts sur le site de Roubaix, l'équipe du syndicat **SUD** du Nord a été assaillie de questions et pu constater l'étendue des dégâts liée à l'absence de toute représentation du personnel et/ou d'organisation syndicale.

Visiblement la direction du site (rattaché au siège situé en Ardèche) n'a que faire du Code du travail et elle applique ses propres règles en matière d'annualisation du temps de travail ou d'heures supplémentaires par exemple.

Ainsi, on peut être prévenu 24 heures à l'avance seulement qu'on commence une semaine de haute activité de 40 heures, alors que le délai légal de prévenance est de 7 jours !

En contrepartie, une prime de 25€ euros brut est accordée aux « volontaires d'office »... Mais attention, si le salarié refuse ce changement de planning de dernière minute, l'encadrement le menace de le porter en absence irrégulière !

LC France au tribunal ou l'arroseur arrosé

SUD est à l'origine, depuis avril 2017, d'une grève massive au sein des centres d'appel d'Armatys Lc-France (entreprise de près de 3000 salariés) en réponse au refus intangible de la Direction de négocier les revendications des salarié-es qui font face au GEL DES SALAIRES et au blocage sur les aménagements de temps de travail depuis 4 ans.

Wayne Gretzky « **Vous risquez d'être déçu si vous échouez, mais vous y êtes condamné si vous n'essayez pas.** »

Ce mouvement social suivi à hauteur de 40% de grévistes sur l'ensemble des sites a fait l'objet d'une controverse sans précédent depuis sa reprise le 03 mars 2018. **SUD** avait consenti à accorder du crédit aux promesses de négociations innovantes de l'entreprise et avait suspendu la grève le 12 février dernier, à l'issue de la 2ème réunion NAO. Bien sûr, comme à la roulette, on joue parfois à quitte ou double: la Direction n'a rien cédé. La grève a donc été reconduite puis intensifiée.

LC France a effectivement innové, mais en assignant **SUD** et ses 4 délégués syndicaux en justice le 03 avril 2018 au motif d'être les

instigateurs d'une grève perlée visant à désorganiser gravement l'entreprise. Le Jugement du TGI de Paris, rendu le 20 avril 2018, a débouté l'employeur de toutes ses demandes, lui a interdit de constituer un fichier de grévistes et l'a condamné à verser 1500€ d'amende à la Fédération.

LC France, en prévision d'un montage juridico-financier, tente vainement de prouver sa capacité de rebond vis à vis de son donneur d'ordre principal EDF et vient de déposer un recours contre cette décision de justice le 04 mai 2018. L'entreprise veut littéralement retourner l'herbe sous ses pieds.

Est-ce que les salarié-es capituleront pour autant ? Cette première victoire juridique sur des tentatives de manipulation et d'intimidation ne peut que nous rassembler davantage dans la lutte pour obtenir de nouveaux droits et de réelles avancées en matière de rémunération et de conditions de travail.

Quant aux pauses, elle ne sont pas non plus respectées, les salarié-es n'ayant que 20 minutes de pause payées pour 7 heures travaillées au lieu des 30 minutes prévues par la Convention Collective...

Un bon conducteur est censé faire une pause toutes les 2 heures, mais ceci est refusé aux conseillers clientèle, CONDUENT échoue donc aussi à la (bonne) conduite !



Il est vraiment grand temps que tout cela change...

Et comme des élections professionnelles, mettant en place deux Comités Sociaux Economiques distincts, se dérouleront prochainement, **SUD** entend bien présenter des listes candidat-es

SUD gagne sa représentativité sur deux entreprises !

Depuis le début de l'année, le syndicat **SUD** a participé à deux élections dans les centres d'appels à Webhelp Compiègne et à Webhelp Prestations. A chaque fois nous avons gagné notre représentativité et obtenu des élu-es.

Une nouvelle section !

Des salarié-es du site de Camaris (Groupe Arvato) viennent de créer une section **SUD** dans leur entreprise, située à Saint Omer dans le 62...

En plus de salarié-es non syndiqué-es, quelques élu-es d'un autre syndicat on fait le choix de rejoindre l'aventure **SUD**, ce qui a permis à notre nouvelle section d'entrer dans le vif du sujet assez rapidement...

Avec un accompagnement de nos différentes sections de centres d'appels de la région et des formations, notre nouvelle section a déjà démontré son utilité sur le terrain. Ceci a permis, entre autre, de consolider la section avec de nouvelles adhésions...

Relation BPO : malaises en série

Mi-mai, 9 employé-es du centre d'appels Relaytion BPO situé à Abbeville ont été pris-es de vomissements et 5 ont été conduit-es à l'hôpital. Les salarié-es ont vu leur état évoluer : rapidement de maux de tête en nausées, puis vomissements. Après vérification, aucune fuite de gaz n'a été détectée...

Tout cela rappelle étrangement les symptômes apparus sur plusieurs entreprises du secteur dans les dix dernières années : Arvato, Teleperformance, SFAM... En 2009, à Teleperformance Toulouse l'enquête menée par les instances parlait du syndrome du bâtiment malsain .

Une société spécialisée avait décelé des défauts dans le système de ventilation. Pour faire simple, trop de poussière dans les tuyaux, comportant champignons et moisissures libérant des spores. L'air ainsi saturé a pu engendrer sensations d'inconfort, puis des malaises. La médecine du travail avait alors noté une « insuffisance de ventilation et chauffage excessif sur les plateaux où les salariés ont été incommodés, qui, cumulés avec le stress inhérent à une charge de travail importante peut être une explication raisonnable des malaises ».

Comdata (B2S) a de l'appétit...

Dans le dernier Hot Tension, nous évoquions le rachat de B2S par Comdata. Depuis, les choses se sont accélérées... L'ogre Italien dont le premier actionnaire, derrière un fond de pension, est le PDG français de... B2S, vient d'annoncer son projet de rachat de deux entreprises.

La première, Mobipel, est une des filiales du groupe de télécommunications Free (Un procès est en cours et a repoussé le rachat). Le second rachat est beaucoup plus gros, puisqu'il s'agit du numéro 7 des centres d'appels français, CCA International, avec une implantation dans 12 pays, 27 sites et plus de 6000 salarié-es. Ce dernier groupe avait racheté au fil des années Intracall Center, Database Factory

Tout cela change profondément le paysage des centres d'appels, puisque les rachats successifs de ces dernières années ont concentré le marché entre quelques acteurs majeurs.

Là où nos patrons parlent de concurrence exacerbée et de délocalisation afin de justifier le

bas niveau de nos "acquis sociaux", il y a en réalité un marché réduit à quelques entreprises qui se partagent le gâteau en France, en Europe et presque dans le Monde... Ce marché offre de moins en moins de choix aux donneurs d'ordres, ce qui devrait normalement faire remonter les prix et remettre la qualité au centre des enjeux...

Cette concentration pourrait donc être positive pour les salarié-es, mais à condition de se donner les moyens d'aller chercher une part plus importante des bénéfices créés par notre travail et de meilleurs acquis sociaux.

Par exemple, les gros donneurs d'ordres comme Engie et EDF ont vu leur choix de sous-traitants se réduire puisque peu d'entreprises peuvent fournir autant de positions de travail. Par exemple, 4 des 5 premiers du classement ci-dessous travaillent pour EDF et le 5ème sous-traitant est presque exclusivement dédié à ce client. L'appel d'offre en cours verra sans doute peu de changement hormis un nouvel entrant, ce afin de faire diminuer le risque d'EDF

qui voit deux de ses prestataires très très dépendants de son contrat (plus de 50% du chiffre d'affaire total...). Une faillite du prestataire, ou une non reconduction du contrat, représentent en effet un risque pour le donneur d'ordre.

Le classement ci-dessous a été fait par le syndicat des patrons à partir des chiffres de 2016. Nous avons juste ajouté les chiffres d'affaires des rachats de Comdata pour le mettre à jour... Les chiffres sont en millions d'euros sur le marché francophone.

- 1) Webhelp 302 929
- 2) Arvato 297 615
- 3) Comdata 297 146
- 4) Actical 258 578
- 5) Armatix LC 190 896
- 6) Teleperformance 182 396
- 7) Intelcia Group 109 050
- 8) Coriolis 56 350
- 9) Bluelink 50 410
- 10) Outsourcia 15 700

Teleperformance : Un plan de départs volontaires négocié... au mépris de l'avenir des salarié-es

Les ordonnances Macron sont tombées à pic pour Teleperformance, offrant la possibilité à cette entreprise d'organiser des « Ruptures Conventionnelles Collectives » (R.C.C.). A peine les décrets publiés en décembre 2017, la direction a annoncé l'ouverture de négociations : ils comptaient tout boucler en 1 mois, il leur a fallu 5 mois pour arriver à leurs fins.

Face aux exigences fortes des syndicats représentant 45% des votants (*SUD* 30%, la CGT 15%), la direction a usé de toutes les manœuvres pour rassembler la « majorité de signature » nécessaire pour supprimer les 226 postes ciblés dans sa réorganisation (près de 10% des effectifs).

Les syndicats signataires (CFE-CGC, CFDT, CFTC) qui s'auto-proclament régulièrement « syndicats responsables » ont eu pour le coup une attitude proprement irresponsable !

Intéressés uniquement à faire monter les enchères pour ceux qui partent - 2200 euros par année d'ancienneté - ils n'ont obtenu aucune garantie sérieuse pour l'avenir de ceux qui restent.

La Loi prévoit que les instances C.E. et CHSCT obtiennent les informations nécessaires pour être consultées et émettre les préconisations adaptées. Là, rien de tout cela puisque les autres syndicats n'ont exigé dans l'accord aucune garantie sur ce point. Selon la Direction du Travail, qui a homologué l'accord,

REFUSONS LE PERMIS DE LICENCIER!



une « signature majoritaire » suffit apparemment aussi à autoriser l'employeur à se dérober à ses responsabilités. Une preuve de plus, s'il en était besoin, que le gouvernement actuel accorde aux entreprises avec la R.C.C., sous couvert de 'dialogue social', un véritable « permis de licencier » à moindre frais.

Pour *SUD*, cette situation est inacceptable. Le combat ne fait que commencer car il est urgent que le numéro un mondial assure la pérennité des emplois en France.

Union
syndicale
Solidaires

"Hot Tension" c'est quoi ? Le journal national du syndicat *SUD* des centres d'appels sous-traitants (TP, Arvato, CCA, Armatix 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 50ème numéro.