



# HOT TENSION

www.sudptt.fr/centresappels Tel: 0144621200

## On lâche (toujours) rien !

Depuis la grève du 20 juin, un rapport de force s'est instauré entre les syndicats des salarié-e-s et les patrons des centres d'appels. Ils ont signé deux accords en quelques mois sur la convention collective des prestataires de services :

- L'un accordant un jour de congé à partir de 5 ans d'ancienneté et un autre tous les 5 ans en plus de ceux accordés dans la convention.
- L'autre accordant une augmentation de 2 % lors des négociations salariales 2011 (avec la signature de FO, CFTC et CGC).

Ce rapport de force a commencé à produire son effet même si les résultats sont largement en dessous de ce que nous sommes en droit d'exiger. La croissance économique

du secteur (+6.6 %) ainsi que les bénéfices des principaux acteurs restent insolents par rapport aux salaires des milliers d'employé-es. Pour rappel, 80 % des salarié-es, sur les indices 120/ 130/ 140/ 150, sont condamnée-s par leurs patrons de centres d'appels au SMIC à perpétuité !

C'est d'autant plus vrai que comme nous le disions dans un tract précédent, l'augmentation de 2 % signée en octobre sera absorbée par l'augmentation du SMIC avant que l'accord ne soit étendu et donc appliqué. Bingo le smic sera augmenté au 1er décembre de 2,1 %...



CGT/ Sud.

Les syndicats signataires ont sans doute cru qu'ils pourraient se faire mousser, mais franchement jouer avec les gens cela rime à quoi ? Surtout qu'on pouvait largement obtenir plus...

C'est bien parce que nos patrons craignent notre mobilisation massive que nous avons sollicité l'unité syndicale, ce qui a permis de déboucher sur un accord CFDT /

Cette unité syndicale est à la mesure de l'importance de notre réussite ! Non seulement nous allons réussir la grève du 1er décembre, mais en plus nous allons aussitôt proposer aux autres organisations syndicales de revenir à la charge si nos patrons ne répondent pas tout de suite aux exigences des salarié-es.

### Journal du syndicat Sud

Vous avez entre les mains le 24ème numéro de « Hot Tension », le journal national du syndicat Sud dans les centres d'appels.

Son but est de créer davantage de liens entre les salarié-es des différents centres d'appels sous-traitants (TP, Arvato, CCA, Armatis, Laser Contact, Acticall...) qui travaillent bien souvent avec des conditions de travail et de salaire similaires. Ce trimestriel, vous informe, vous donne des analyses et nos propositions sur les centres d'appels ainsi que sur l'actualité du secteur (convention collective, négociation autour des assises ou sur le label social). Si vous avez aimé ou détesté ce numéro, si vous avez des commentaires, des questions ou si vous voulez vous syndiquer n'hésitez pas à nous contacter (sudptt@sudptt.org).

En attendant, bonne lecture à toutes et tous !

Nov. / Déc. 2011

### Le 1er Décembre, on débraye pour :

- Une augmentation de 4% des plus bas salaires
- L'ouverture de négociation sur les classifications, afin que soient enfin reconnues les compétences acquises par les salariés.
- L'ouverture sans attendre d'une négociation sur les conditions de travail des salariés, avec des mesures immédiates
- attribution de 6 minutes de pause par heure travaillée, de la première à la dernière heure de présence.
- Diminution immédiate du délai de carence à 0 jour comme c'est le cas pour les cadres..

### Webhelp et la durée de travail...

Lors d'une réunion des Délégué-es du Personnel à Webhelp Vitré, une des questions rituelles en centres d'appels a été récemment posée : « *Les superviseurs exigent que les téléconseillers arrivent sur leur poste de travail 10 minutes avant l'heure pour avoir le temps de préparer leurs outils...* ». (sous-entendus l'ordinateur et les applications), « *Ces 10 minutes seront t-elles payées ? Le TC pourra t'il les récupérer ?* ».

Nul doute que cette question a été posée dans un grand nombre de réunions des DP du secteur. Bien entendu, la direction de Webhelp n'a pas apporté de réponse claire et logique au vu du code du travail. Alors petit rappel à tous les DRH en manque d'inspiration quand il s'agit d'appliquer la loi : Article L3121-1 : « *La durée du travail effectif est le temps pendant lequel le salarié est à la disposition de l'employeur et se conforme à ses directives sans pouvoir vaquer librement à des occupations personnelles.* »

Il nous semble difficile de nier que cette partie de la journée ne soit pas sous l'autorité de l'employeur. Mais pour les récalcitrant-es il y aurait bien deux arguments :

-> « On vient en avance parce que nous avons eu un ordre et si on ne vient pas on pourrait avoir une sanction ? » **Comment être sanctionné-e par un acte qui n'est pas sous le contrôle de l'employeur ?**

-> « Est-ce qu'on a le droit de venir pendant un jour de repos et allumer l'ordinateur et les applications, histoire de vaquer librement à une occupation très enrichissante... » **euh non... Et on le comprend facilement puisque l'ordinateur est la propriété de l'entreprise et contient le plus souvent des données confidentielles.**

**Et en cas de retard ?**

Par contre si vous arrivez avec 3 mn de retard, on vous enlève sans discussion 3 mn de votre salaire (et que 3 mn) alors que si vous arrivez à l'heure donc 10 mn en avance vous avez rien en plus... Moralité ? En arrivant en retard de 3 mn on gagne 13 minutes de temps libre pour une perte de salaire de seulement 3 mn !!! Mais de manière étrange, les entreprises ont beaucoup plus de mal à payer les minutes supplémentaires effectuées en fin de vacation pour finir un appel...

### Laser Contact ça chauffe !

Les salarié-e-s du site de Laser Contact Poitiers EDF ont fait un constat simple : il y a un moment où cela suffit ! « **Nous ne pouvons pas indéfiniment passer après les bénéfiques et nous faire marcher dessus.** »

C'est avec ce constat qu'ils ont débrayé massivement, le 7 novembre dernier afin d'exiger « **une reconnaissance morale et pécuniaire du travail de chacun-e.** »

Alors que le malaise dure sur ce site depuis des mois, la direction n'a pas voulu réagir. Avec 46% d'absentéisme, l'entreprise aurait peut-être dû se poser des questions au lieu de compter les billets de 500 euros qui s'accumulent dans la case-bénéfice. Même chose pour le turn over qui est à plus de 33% depuis le début de l'année, des mesures auraient dû être prises (conditions de travail, salaire, formation, classification...). Et pourtant, rien n'a changé faute d'une volonté d'écouter ce qui se passe sur le terrain.

À ce jour, rien n'a changé les plannings sont toujours aussi catastrophiques... Mais pourtant, les choses ne se dérouleront plus jamais comme avant, car les salarié-e-s ont vu qu'ils étaient majoritaires et ont même réussi à imposer au syndicat un prolongement du débrayage...

### Armatis Caen : Une victoire de plus pour les salarié-e-s

S'il y a bien une entreprise qui rivalise avec la légende de Picsou c'est Armatris. En-dessous de tout d'un point de vue social, cette entreprise trouve aussi le moyen d'être en dessous de la convention collective qui pourtant est loin du compte en matière de minima sociaux « décents ». Rappelons que dans les revendications unitaires pour la mobilisation du 1<sup>er</sup> décembre, les syndicats exigent 6 mn de pause par heure travaillée. Armatris Caen lui, impose aux salarié-es encore moins que 5 mn !

C'est donc devant le tribunal des

prud'hommes que 21 salarié-es ont réclamé l'application de la convention collective. Pour rappel, la convention collective des prestataires de services stipule que les salarié-es disposent d'une pause rémunérée de 5 minutes par heure de travail effectif. Chez Armatris Caen, la pause était de 20 minutes par jour jusqu'au 25/10/10 puis elle est passée à 25 minutes. Si on respecte cette convention, une journée de travail de 7H devrait donner 30 minutes de pause cumulée. Dans sa décision du 4 novembre 2011, le conseil des prud'hommes de Caen estime que les 21 salarié-es embauché-es entre 2006 et

2008, sont « fondés à solliciter un rappel de salaire au titre du temps de pause non pris » et condamne Armatris à verser les sommes dues. Les parties ont un mois pour « rapprocher leurs calculs » et se mettre d'accord sur un montant. Une salariée embauchée en mars 2007 réclame 1 077 € d'indemnisation.

Le tribunal a par contre débouté les salarié-es concernant leur demande d'une « pause supplémentaire » de 5 minutes par heure, liée au travail sur écran d'ordinateur. Il nous reste plus qu'à continuer la bataille pour obtenir 6mn par heure travaillée !

## L'inaptitude ? De plus en plus de cas , souvent mal défendu !

**De plus en plus de salarié-e-s laisse une partie de leur santé au travail et par la force des choses devienne inapte à leur travail. Que ce soit à cause des problèmes de vu, de stress ou auditif, les équipes du syndicat *Sud* sont de plus en plus en charge de ce type dossier. Explication :**

**Le principe :** L'employeur, pour faire travailler un-e salarié-e, doit s'assurer de son aptitude au poste de travail. C'est le médecin du travail qui conclut à l'aptitude ou l'inaptitude d'un-e salarié-e à son poste de travail.

**Visites médicales:** L'employeur doit s'assurer de votre aptitude à occuper votre poste de travail :

- Lors de l'embauche : Il doit faire passer une visite médicale d'embauche au plus tard avant la fin de votre période d'essai
- Lors des visites périodiques : Tous les deux ans au moins vous devez rencontrer le médecin du travail. Si vous êtes exposé-e à des risques professionnels particuliers, cette visite doit être annuelle. Si vous êtes un-e travailleur-euse de nuit, cette visite doit avoir lieu tous les 6 mois.
- L'employeur peut, à tout moment, demander au médecin du travail une visite médicale pour l'un-e de ses salarié-es (le salarié-e aussi)

Si l'employeur n'a pas organisé le suivi médical professionnel de ses salarié-es, c'est une infraction qui peut être relevée par procès-verbal par l'inspection du travail.

**La procédure ? :** Pour constater votre inaptitude au poste, il doit respecter une procédure particulière prévue par le code du travail. En cas de danger immédiat, il peut constater votre inaptitude en une seule visite, mais il doit le mentionner clairement sur la fiche d'inaptitude. L'article R. 4624-31 du code du travail : *« Sauf dans le cas où le maintien du salarié à son poste de travail entraîne un danger immédiat pour sa santé ou sa sécurité ou celles des tiers, le médecin du travail ne peut constater l'inaptitude médicale du salarié à son poste de travail qu'après avoir réalisé : 1° Une étude de ce poste ; 2° Une étude des conditions de travail dans l'entreprise ; 3° Deux examens médicaux de l'intéressé espacés de deux semaines, accompagnés, le cas échéant, des examens complémentaires. »*

**Et après, que se passe-t-il ?**

**Reclassement :** Lorsque le médecin du travail formule un avis d'inaptitude, votre employeur est tenu à une « obligation de reclassement ». Cela signifie en fait que votre employeur est tenu de chercher à vous reclasser, dans son entreprise, ou dans le groupe dont il fait partie. S'il vous licencie, il devra prouver qu'il était dans l'impossibilité de vous reclasser. S'il vous fait des propositions de reclassement, vous n'est pas obligé de les accepter. Ce ne sera pas une faute de les refuser (sauf abus fautif. L. 1226-14 ). Par contre, si vous les refusez toutes, votre employeur pourra, s'il ne peut vous en proposer d'autres, vous licencier en raison de votre inaptitude au poste reconnue par le médecin du

travail et de son impossibilité de vous reclasser (il ne pourra pas vous licencier pour faute ou pour motif économique).

**Rémunération :** Si votre employeur, n'a pas l'obligation de vous licencier après il est par contre, tenu de reprendre le paiement de votre salaire à l'issue d'un délai d'un mois après le constat définitif de votre inaptitude. L'employeur doit respecter cette obligation qu'il vous ait reclassé ou pas. Et même si vous êtes en arrêt maladie. L. 1226-11 du code du travail (inaptitude de suite AT/MP) et L. 1226-4. Attention, depuis le 1er juillet 2010, le salarié déclaré inapte après Accident de travail ou maladie professionnelle a droit, pendant ce mois, à une indemnité temporaire d'inaptitude prévue aux articles D. 433-2 à D. 433-8 du code de la sécurité sociale. Il vous appartient d'en faire la demande auprès de la CPAM, via un formulaire cerfa S6110

**Licenciement :** L'employeur doit mentionner dans la lettre de licenciement qu'il vous licencie suite à votre inaptitude et parce qu'il est dans l'impossibilité de vous reclasser. S'il ne mentionne pas ces deux éléments, vous pouvez saisir le conseil des prud'hommes et contester votre licenciement pour défaut de cause réelle et sérieuse. En cas d'AT/MP : Le code du travail prévoit une procédure de licenciement spéciale, l'employeur doit consulter les délégués du personnel sur les propositions de reclassement qu'il compte vous faire. En outre, l'indemnité de licenciement est doublée.

Si vous engagez une procédure de reconnaissance de maladie professionnelle et que votre employeur en a connaissance avant qu'il engage la procédure de licenciement suite à votre inaptitude, il doit respecter la procédure de licenciement spéciale prévue en cas d'AT/MP, même si votre maladie professionnelle n'est pas encore reconnue par la CPAM. Il devra donc vous payer l'indemnité double. Cass Soc

**Contestation de l'avis du médecin du travail :** Si vous êtes en désaccord avec les conclusions du médecin du travail, vous pouvez contester son avis en saisissant l'inspecteur du travail compétent pour votre entreprise. L. 4624-1 du code du travail. Il faut lui adresser un courrier et joindre l'avis du médecin du travail que vous contestez. Attention, vous ne pouvez saisir l'inspecteur du travail qu'après la 2ème visite au cours de laquelle le médecin du travail rendra son avis définitif.

**Voir lettre-type contestation de l'avis du médecin du travail ou plus d'infos sur le site de SUD Travail <http://www.sud-travail-affaires-sociales.org/>**

## Teleperformance : Mobilisations toujours d'actualité...

La direction de Teleperformance persiste à se servir de la crise pour ne pas augmenter les salaires depuis 4 ans. La crise à bon dos et les prochaines NAO prévues pour 2012 ont déjà du plomb dans l'aile !!! Pire, elle en profite pour vouloir standardiser ses mauvaises pratiques managériales avec l'utilisation d'outils de flicage, quand ce n'est pas une organisation du travail prenant uniquement compte les demandes des donneurs d'ordre... Une rentabilité poussée à son paroxysme alors que les salaires restent inexorablement gelés au niveau du SMIC.

Néanmoins, des motifs d'espoir se font jour avec des mobilisations qui s'organisent ou qui se sont organisées au courant de l'année sur plusieurs sites à l'appel de **Sud** principalement.

Au **Mans** : c'est contre le système de rémunération des primes variables qui ont été réduites par 3 en moyenne en deux ans. A **Orléans**, nous revendiquons à « Travail égal – Salaire égal », en effet des salarié-es sont recruté-es en tant que conseillers clients pour faire le travail de techniciens conseil sans la paye. A **Lyon**, un appel à la grève depuis Octobre 2010 est organisé tous les samedis pour dénoncer l'organisation du travail. Nous exigeons de meilleures

planifications et une meilleure rémunération en prenant en compte la spécificité du travail des Samedi. A **Villeneuve d'Ascq**, il s'agit d'un conflit très important avec des débrayages plusieurs fois par semaine depuis le 26/09, à l'initiative du seul syndicat SUD, ayant pour but la mise en échec d'une nouvelle organisation anxigène et pathogène du travail. C'est désormais le logiciel IEX qui planifie nos horaires qui changent chaque jour de la semaine, ainsi que nos pauses café ou repas. C'est CCMS qui gère nos congés, nos retards, notre assiduité... avec les pertes de salaire et sanctions à la clé. De plus, deux opérations médiatiques avec distributions de tracts au public se sont déroulées devant la boutique SFR de Lille centre les samedi 29 octobre et 12 novembre. D'autres actions sont à prévoir, dans les jours qui viennent, pour faire céder la direction de TP qui voulait initialement étendre cette organisation du travail à tous les salariés de TP France dès le début...2011. "

A notre avis, les mobilisations resteront toujours le meilleur moyen pour faire reculer les patrons, c'est pour cette raison que nous serons mobilisés toutes et tous le 1er décembre.

## Label social : indépendant ?

**Sud** a sollicité le comité du label social suite aux licenciements d'un de ses élus au sein du centre d'appel Bluelink. Nous venons de recevoir le verdict qui est pour le coup étonnant : Ils ne peuvent et donc ne veulent pas intervenir vu que le directeur général du travail enfin le responsable UMP du gouvernement a dit oui au licenciement. Ce même directeur vient d'être déjuger au tribunal administratif dans un dossier similaire et a juste contredit l'inspecteur ainsi que le directeur départemental du travail...

Mais pour le label tout va bien l'affaire a suivi strictement le droit français ! Bah oui si l'UMP le dit c'est que ça doit être vrai donc pas besoin de mener une enquête... On attend avec impatience le jugement du tribunal sur cette affaire pour voir qui respecte le droit le gouvernement aux services des patrons ou le syndicat Sud....

**Signer la pétition sur : :  
h t t p : / / w w w . s u d -  
aerien.org/PETITION**

## Changement d'actionnaire : Acticall, Webhelp et maintenant B2S !

Alors que les patrons pleurent comme des madeleines à chaque négociation portant sur les salaires (enfin portant sur tous ce qui pourrait leur coûter un euro). Les fonds d'investissements ne ce trompent pas et continuent «d'investir» sur le secteur.

Loin d'être des philanthropes, ces gens visent un secteur en plein croissance et qui a besoin de faible capitaux pour grossir vu les aides publiques qui arrosent en continuent chaque ouverture de centre. Après le rachat d'une partie d'Acticall par la famille Mulliez

(Auchan, Décathlon...), puis celui de Webhelp par le fond anglais Chaterhouse (Nocibé, TDF...) c'est autour de B2S qui devrait rechanger de main dans peu de temps. Ce dernier (comme Webhelp) est un habitué du genre, mais cette fois-ci c'est le fondateur qui reprendrait (malheureusement) la majorité du capital. Un fond devrait compléter le tour de table de ce rachat. La liste des entreprises avec des fonds d'investissements est donc très longue sur le secteur...

**La raison ? Les dividendes et / ou les bénéfices (et donc la valeur de la société) sont importants donc une cubulte financière est possible très rapidement. Quand on voit tous cela ça donne encore plus de raison d'exiger une autre répartition des richesses !**

**Besoin d'être défendu • Obtenir un renseignement • Adhérer à un de nos syndicats • Créer une section syndicale...**

Fédération SUD PTT -  
25/27 rue des Envièrges 75020 Paris  
Tél: 0144621200 Mail: sudptt@sudptt.fr