



HOT TENSION

Fédération SUD PTT www.sudptt.fr/centresappels Tél: 0144621200

Partage des bénéfiques !

Le 20 Juin dernier, des milliers de travailleurs des centres d'appels ont cessé le travail à l'appel de l'intersyndicale (Sud / CGT / FO / CFDT / CFTC) • Nous ne pouvons qu'être satisfaits de cette première étape mais il est clair qu'il faudra continuer et enfoncer le clou • Les patrons du secteur n'ont jamais gagné autant d'argent, et pourtant, dans une grande partie des entreprises, les salaires stagnent et les conditions de travail se détériorent.

De Acticall à Armatiss, les salarié-e-s ont fait le choix de répondre massivement à cette question lors du débrayage du 23 Juin dernier. Et le moins que l'on puisse dire c'est que la réponse est sans équivoque : Y en a marre de voir les fruits de notre travail ne profiter qu'à une minorité !!!

37% de grévistes !

Les débrayages ont donc été nombreux et massifs sur l'ensemble des centres d'appels.

Bien entendu nous aurions pu espérer plus mais pour une première étape

Journal du syndicat Sud PTT

Vous avez entre les mains le 22ème numéro de "Hot Tension", le journal national de la **Fédération Sud PTT** 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, Armatiss, Laser Contact, Acticall...) qui travaillent bien souvent avec des conditions de travail et de salaire similaires.

Ce trimestriel, nous permet de faire circuler nos 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 de 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 !

JUILLET 2011

vers la victoire c'est déjà énorme. Le patronat qui a, comme d'habitude, tout fait pour éviter la réussite de cet appel national doit aujourd'hui céder :

- en ouvrant des vraies négociations salariales .
- en signant l'accord de branche sur les salaires.

Ensemble continuons !

Pour **Sud**, la donne a changé lors de cette journée de débrayage. En effet, les syndicats en s'organisant de manière quasi unitaire ont enfin accepté d'écouter et d'aider les salarié-e-s dans leur volonté d'en découdre.

Pour nous, il faut donc continuer et développer ce rapport de force qui devrait nous permettre d'obtenir une vraie convention collective avec des vrais droits (pause, formation, classification...).

Nous proposons à l'ensemble des organisations syndicales de réfléchir (ensemble) à une série de dates de mobilisation si le patronat ne cède pas. Nous ne pouvons pas jouer avec le pouvoir d'achat des salarié-e-s, c'est pourquoi toute perte de salaire résultant d'une mobilisation doit pouvoir se traduire par une victoire. Et il est clair que pour nous c'est possible et surtout c'est le moment !!!

Mais pour cela il faut se donner la chance de gagner en prolongeant la mobilisation. C'est ce qu'ont fait les travailleurs de certains centres :

Acticall Saint Etienne, B2S

Le Mans... qui ont continué la grève une partie de la

semaine.

Nous ne sommes pas des fantômes !

Comme si nous étions invisibles, le patronat nie notre apport à la création des richesses des entreprises en refusant obstinément et ce depuis des années une meilleure répartition des richesses et des conditions de travail acceptables. L'argent existe et nous exigeons notre part !

Les bénéfiques de nos entreprises sont loin d'être fantomatiques,

voici quelques exemples :

- Webhelp : environ 2 millions d'€ de bénéfice (100% de plus qu'en 2009)
- B2S environ 4,5 millions d'€ de résultat d'exploitation soit 400% d'augmentation.
- CCA : 3,06 millions d'€ en résultat net (300% de plus)

Nous revendiquons donc :

- Prime de 300 euros tout de suite ainsi que le 13ème mois.
- une réelle classification basé sur les compétences et le travail effectué.
- Refus de la banalisation du travail pendant le week-end : volontariat le dimanche, majoration à 150% le samedi
- Augmentation du temps de pause (10mn /heure) et arrêt des coupures repas de plus d'une heure.
- Amplitude horaire maximum de 9H.
- Salaire minimum de 1500€ /mois.

Ou alors ca va pêter !

La mobilisation en chiffre (source intersyndicale) : B2S Aix : 90%
Laser Contact Villeneuve d'Ascq : 41% • Teleperformance Belfort 70% des CDI • Euro CRM Troyes : 50 % • Armatiss Calais : 50 % • Acticall Pau : 30%
• Arvato Poitiers 21 % • Webhelp Caen : 15% ...



ARVATO - Nancy : 54 jours de mobilisation !

Alors que le numéro deux français des centres d'appels connaît une forte croissance • se prépare à ouvrir un nouveau site • à en racheter un à Transcom • les salarié-e-s du groupe ne voient pas vraiment l'avenir en rose et attendent une autre répartition des richesses.

Pour les 700 salarié-e-s du site de Nancy, les conditions de travail sont particulièrement difficiles et la précarité omniprésente, avec 40 % de CDD. Pourtant ils ont décidé de relever la tête et de dire non à l'intransigeance patronale lors des négociations salariales.

Avec des salaires d'à peine 980 €, les revendications sont simples : 150 € d'augmentation, une augmentation des tickets restaurants à 6 €, une meilleure prise en charge de leur mutuelle et un 13ème mois pour tous.

Pour défendre leurs revendications, les salarié-e-s ont commencé par débrayer une heure par jour, puis ont tenu un piquet de grève en se relayant

(certain-e-s ont même dormi sur place pour montrer leur détermination et être sûr-e-s que le piquet puisse continuer le lendemain...).

Sans jamais réussir à arrêter totalement la production, la grève a plutôt été bien suivie et surtout bien soutenue.

La direction a tout fait pour décourager les grévistes : campagne de presse, menaces, intimidations physiques, mise en place de vigiles, venue d'un huissier... La direction a même menacé les CDD de licenciement en cas de participation à la grève. Drôle de manière de concevoir la liberté de faire grève (encore un paramètre qui ne doit pas

être pris en compte dans le label social).

Aujourd'hui, la grève a été arrêtée et les syndicats ont repris la négociation concernant la prime d'intéressement. Quel que soit le débouché, la lutte aura au minimum permis de relever la tête et d'inverser le rapport de force sur les plateaux. Les salarié-e-s grévistes ont su se mobiliser sur la durée, ce qui est très loin d'être facile de nos jours. Rien que pour cela, nous ne pouvons que leur dire bravo !

Nul doute que la grève sur un seul et unique site a amoindri les possibilités de gagner. Pour *Sud*, la victoire totale aurait pu exister si le mouvement s'était étendu à l'ensemble des sites du groupe Arvato.

UNE PREMIERE DEFAITE POUR LES IEX-MEN DE TELEPERFORMANCE

Le CHSCT de Nord Champagne, site Villeneuve d'Ascq Haute Borne, avait attaqué la direction de Teleperformance en référé devant le Tribunal de Grande Instance de Lille • La raison étant que la direction n'avait pas cessé le déploiement des logiciels IEX / CCMS, alors qu'une expertise était en cours et que le CHSCT n'avait donc pas pu être régulièrement consulté en toute connaissance de cause.

Le 3 mai dernier, l'avocate choisie par les élus *SUD*, majoritaires au CHSCT du site de TP Villeneuve d'Ascq, a plaidé que les logiciels IEX et CCMS n'étaient pas des outils neutres destinés à mieux gérer les flux d'appels et que leur déploiement n'avait pas seulement des conséquences sur la répartition des emplois de supervision comme le laissait entendre la direction.

Pour l'équipe *SUD*, au contraire, ces deux logiciels entraînent une nouvelle organisation du travail qui n'est nullement incluse dans la Convention Collective, ni même dans l'Accord sur l'Aménagement du Temps de travail signé par 3 syndicats CFDT, CFDT et CFE/CGC). Lors des réunions CHSCT du site pilote de Villeneuve d'Ascq, les élus et le représentant Syndical *SUD* n'ont eu de cesse de

souligner les éléments modifiant les conditions de travail des salariés:

Avec IEX :

- La planification au 1/4 d'heure avec horaires de travail différents 4 ou 5 fois pendant la semaine
- La planification des pauses, interdisant par exemple à des salarié-e-s faisant un horaire 14H-22H de regrouper des pauses pour se restaurer vers 19 ou 20h...
- La modulation des horaires sans limite et à la journée, alors que l'Accord ATT la définit à la semaine et avec un cadre précis de 12 semaines de haute activité maximum par an..

Avec CCMS :

- Un contrôle total et en continu de l'activité de chaque salarié-e (retards, absence, écoute, performance...) permettant de multiplier éventuellement les sanctions en complément à la

fameuse « attrition naturelle »

Malgré l'expertise votée en décembre, la direction a campé sur ses positions et a décidé de continuer en janvier, et coûte que coûte, le déploiement des logiciels IEX et CCMS pour l'ensemble des plateaux SFR, soit pour plus de 200 salarié-e-s.

La justice vient de donner raison aux représentant-e-s *SUD* de Villeneuve d'Ascq et a pris en compte les conclusions, déjà publiques, de l'expertise diligentée par l'équipe *SUD* de Lyon. Le jugement : "Ordonne à la société Teleperformance France de suspendre toute utilisation des logiciels IEX et CCMS sur le site de la Haute Borne dans le mois de la signification de la présente décision jusqu'à ce que l'avis que doit rendre le CHSCT sur le projet soit recueilli, sous peine d'une astreinte de 500 euros par jour de retard pendant deux mois ..."

Mais ce jugement n'est qu'une première étape. Il s'agit maintenant de gagner pour en finir avec tous les aspects d'IEX et de CCMS qui renforcent une organisation du travail nuisible à la santé psychique et physique des salarié-e-s !

CONGES PAYES : Quelques notions de base !

L'ensemble des salarié-e-s connaissent à peu près comment s'acquière les congés payés (2,5 jours ouvrables / mois de travail effectif sur la période de référence (en principe entre le 1/06/N-1 et le 31/05/N)). On considère en travail effectif : les CP, les RTT, les repos compensateurs au titre d'heures supplémentaires, le congé de maternité, les arrêts de travail pour accident de travail ou maladie professionnelle • Par contre, un certain nombre de questions reviennent souvent dans les questions qui sont posées aux Délégué-e-s du Personnel. Voici quelques réponses...

Un employeur peut-il modifier la date des congés payés ?

Les salarié-e-s doivent être informé-e-s de leurs dates de congés payés au moins un mois à l'avance. Passé ce délai, ces dates ne peuvent pas être modifiées par l'employeur sauf circonstance exceptionnelle (par exemple : commande importante de nature à sauver l'entreprise). La même contrainte pèse sur les salarié-e-s. Rien n'interdit toutefois à l'employeur et au salarié-e de tomber d'accord à tout moment sur un changement de dates.

Peut-on poser des congés payés pendant un préavis ?

En principe non, sauf si employeur et salarié-e en sont d'accord. Les jours de congé pris pendant un préavis suspendent celui-ci.

Si les dates de vacances n'ont pas été fixées avant le début du préavis, ni l'employeur, ni le salarié ne peuvent exiger de prendre des congés pendant cette période.

Si une démission ou un licenciement intervient pendant les congés payés, le préavis ne commence à courir qu'au retour dans l'entreprise.

Peut-on reporter les congés non pris sur l'année suivante ?

Les salarié-e-s doivent bénéficier chaque année de leur droit à congés payés. Ni un employeur, ni un salarié ne peut imposer à l'autre un report de tout ou partie des congés payés sur l'année suivante. Dans la pratique, un tel arrangement avec l'accord express des parties semble possible. Dans le cas contraire vos congés payés sont perdus.

Un-e salarié-e peut-il choisir librement la date de ses vacances ?

Dans la pratique les salarié-e-s indique à l'employeur les dates souhaitées pour les congés. Mais la loi prévoit que c'est à l'employeur qu'il revient de fixer la période et les dates de congés de ses salariés. Ce qui veut dire que l'employeur

reste maître du choix et peut accepter ou refuser les congés. Toutefois la période des congés d'été (congé principal) doit être comprise entre le 1er mai et le 31 octobre de chaque année. Ainsi, un chef d'entreprise ne peut contraindre un-e salarié-e à prendre quatre semaines de vacances en avril. En revanche, il peut lui imposer de partir en juin ou en septembre (surtout si l'entreprise ferme pendant X semaines).

**COUCOU PATRON
ON EST RENTRÉ!**



Les familles bénéficient-elles d'une priorité pour obtenir leurs congés payés pendant les vacances scolaires ?

L'employeur doit tenir compte, dans la mesure du possible, de la situation familiale des salarié-e-s pour fixer leurs dates de vacances. L'ordre prioritaire des départs en congé est fixé avec les représentant-e-s du personnel (cela dit, l'entreprise à toujours le dernier mot). Ainsi, des parents qui ont des enfants scolarisés ont légitimité à demander de préférence les périodes de vacances scolaires.

Un employeur peut-il exiger le fractionnement des congés ?

La règle à retenir est la suivante : un congé supérieur ou égal à 12 jours doit pouvoir être pris en continu pendant la période du 1er mai au 31 octobre. L'employeur ne peut en demander le fractionnement. En revanche, les jours restant dus (entre 12 et 24

jours) peuvent être pris en plusieurs fois. Il est attribué deux jours ouvrables de congés supplémentaires lorsque le nombre de jours de congé pris en dehors de cette période « d'été » est au moins égal à six, et, un seul lorsque ce nombre est compris entre trois et cinq jours.

Si un-e salarié-e est malade pendant ses congés, ou avant son départ en vacances, peut-il les reporter ?

Un-e salarié-e malade pendant ses vacances ne peut exiger de son employeur un report de ses congés payés. Si un médecin lui a prescrit un arrêt de travail, il peut cependant envoyer cet arrêt à sa Caisse Primaire d'Assurance Maladie et percevoir les indemnités journalières de Sécurité sociale auxquelles il a droit s'il en remplit les conditions. Ce versement est sans incidence sur la rémunération perçue par le salarié pendant ses vacances. Si le salarié est en arrêt de travail à la date où il aurait dû partir en vacances, son employeur ne peut pas lui imposer de prendre ses congés payés pendant son arrêt de travail. Même si la période des congés est close lorsque l'arrêt de travail du salarié prend fin, ce dernier ne perd pas ses droits à congés payés. Comme le précise la Cour de cassation « lorsque le salarié s'est trouvé dans l'impossibilité de prendre ses congés payés annuels au cours de l'année prévue par le Code du travail ou une convention collective en raison d'absences liées à une maladie, un accident du travail ou une maladie professionnelle, les congés payés acquis doivent être reportés après la date de reprise du travail ». Et si le contrat de travail a pris fin, le salarié a droit à une indemnité compensatrice de congés payés.

Script et discours client : et maintenant ?

Dans le dernier numéro de Hot Tension (du mois d'avril 2011, à retrouver sur notre site internet), nous avons exprimé notre position concernant l'abandon du discours client au sein du Groupe Orange/FT • En résumé, nous étions plutôt satisfaits de voir une de nos vieilles revendications satisfaites • Mais pour *Sud*, il fallait passer aux actes et généraliser cette décision aux sous-traitants...

Nous avons donc rencontré le directeur de la Relation client du groupe Orange/ FT afin de lui porter directement nos revendications. Pour lui, il n'y a plus de discours client type exigé par Orange/FT depuis quelques mois (hormis pour le dépannage internet, mais pour cette partie nous avons exigé que ce soit fait le plus rapidement possible).

Pour être plus clair, nos patrons ne peuvent plus nous dire que toutes les phrases type comme le "Orange bonjour, gégé à votre service" sont obligatoires et exigées par le client. D'après notre interlocuteur, Orange ne donne plus de malus et n'exige plus que telle ou telle phrase soit utilisée. Nous avons bien entendu expliqué que, concrètement, la plupart des entreprises du secteur

comme Armatix ou Laser Contact continuaient à fonctionner comme avant... C'est pour être certain que le débat soit clair entre les donneurs d'ordre et les sous-traitants que nous avons demandé qu'un courrier soit envoyé à l'ensemble des sous-traitants, afin de rappeler qu'il n'y avait plus aucun discours client type exigé. Ce qui voudrait dire de manière concrète que l'ensemble des entreprises sous-traitantes pourraient revoir leur grille qualité ! Mais ça, ce sera un autre combat : boîte par boîte, il faudra aller chercher une modification substantielle de ce qui est considéré comme essentiel à une bonne qualité...

Nous avons aussi demandé que Orange /FT porte ce débat dans les assises et pèse de tout son poids

pour que très rapidement les scripts disparaissent d'un maximum de prestataires

Pour rappel, ce directeur est aussi le président du Label de Responsabilité Sociale (ALRS), ce qui nous a permis d'entamer un débat autour de cette question. La Fédération *Sud* a décidé de demander un siège au sein du comité qui décerne le Label Social. Il nous semble important de pouvoir modifier le contenu et de rendre un peu plus crédible le label qui ne représente plus rien tellement il est facile à obtenir par les entreprises. Par ailleurs, nous avons parlé des problèmes de répression anti syndicale au sein de Webhelp et de Stream

Non à la répression anti syndicale ! Soutien aux camarades de Webhelp Maroc !

Alors que le gouvernement français et le patronat s'auto-félicitent du dialogue entre patrons et accessoirement les syndicats autour de la question des centres d'appels, l'une des entreprises phares du secteur, Webhelp, licencie et réprime les militants syndicalistes marocains. Cette entreprise, détenant pourtant le fameux label de responsabilité sociale, a licencié une partie du bureau syndical de la nouvelle section syndicale de la Confédération Démocratique du Travail (CDT) au Maroc.

La CDT a créé sa section le 21 mars dernier. Le 1er avril, la répression frappe avec le licenciement du trésorier du syndicat. 17 jours après, c'est le secrétaire général du syndicat qui est licencié... La direction de Webhelp, essaie à présent d'intimider les salariés puisqu'elle a fait intervenir, par exemple, la police pour interroger un autre membre du syndicat... Ce n'est pas la première fois que Webhelp s'attaque à la liberté syndicale. Elle avait déjà menacé de licenciement un responsable CGT (Caen) suite à des propos tenus sur Facebook. Il y a quelques mois, sur le site de Fès (Maroc), c'est le licenciement du secrétaire de l'Union Générale des Travailleurs Marocain qui avait eu lieu.

Bien entendu, nous avons apporté tout notre soutien aux camarades marocains et nous avons exigé auprès de Webhelp que tout soit mis en œuvre pour respecter le droit syndical et l'expression démocratique des salarié-e-s au sein de cette entreprise. Nous avons aussi saisi le président du comité du label de responsabilité sociale de cette affaire, en demandant le retrait du label tant que ses salarié-es ne sont pas réintégré-es, et tant que la liberté syndicale et d'expression n'est pas assurée dans l'ensemble des sites du groupe.

**Besoin d'être défendu • obtenir un renseignement • adhérer à un
de nos syndicats • créer une section syndicale...**

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