



HOT TENSION

www.sudptt.fr/centresappels Tel: 0144621200

Face au plan d'austérité, le plan des salarié-e-s, c'est la grève !

Les gouvernements européens ont décidé de faire payer la crise aux salarié-e-s et aux populations. Pourtant, leur crise financière, renflouée par les deniers publics, nous n'en sommes pas responsables !

En France, le gouvernement multiplie les attaques contre les seules salarié-e-s : retraite, fiscalité, services publics, RSA, santé publique....

Face aux difficultés sociales que vivent les salarié-e-s du privé comme du public, mais aussi les chômeurs/ses, les retraité-e-s, les jeunes en formation, il est impératif de reconstruire des mobilisations interprofessionnelles.

Journal du syndicat Sud

Vous avez entre les mains le 22^{ème} 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 !

Sept. / Oct. 2011

Emplois, salaires et pouvoir d'achat, protection sociale, conditions de travail, services publics... toutes les préoccupations sociales portées dans les forts mouvements interprofessionnels de 2009 à 2010 sont plus que d'actualité.

Toutes les raisons sont donc présentes pour descendre dans la rue lors de la journée de mobilisation décidée par l'intersyndicale nationale le 11 octobre.

Un pouvoir d'achat toujours plus bas !

Aujourd'hui le niveau de vie des 10% des personnes les plus modestes n'augmente pas, mais il régresse de 1,1 % par rapport à 2008 (source INSEE). Conséquence de cet état de fait : le taux de pauvreté a augmenté de 0,5 point en un an entre 2008 et 2009 et 13,5 % de la population, soit 8,2 millions de personnes, vivent en dessous du seuil de pauvreté (954 euros par mois).

Ce que demandent les salarié-e-s à travers des augmentations de salaires, ce ne sont que des mesures d'urgence pour faire face à une situation devenue très difficile pour beaucoup d'entre nous.

Voilà ce qui explique le succès de la journée de mobilisation du 20 juin dernier où 35% de salarié-e-s des centres d'appels ont déposé leurs casques. Et au-delà des salaires, le climat social dans les entreprises explique aussi le ras l'bol général qui s'est exprimé ce jour là. Les salarié-e-s n'en peuvent plus des « pressions managériales », de la course à la productivité, du stress quotidien, de la souffrance au travail instituée comme mode de gestion...

Alors oui, nous devons continuer à nous mobiliser pour gagner d'autant plus que certaines entreprises ont commencé à lâcher quelques petits euros sur leurs gros bénéficiaires.

C'est dans ce sens que nous proposons aux autres forces syndicales d'appeler à une nouvelle journée de mobilisation pour obtenir une réelle augmentation de salaire et de meilleures conditions de travail. En attendant la date choisie par l'intersyndicale des centres d'appels, le 11 octobre doit être préparée partout pour que la mobilisation soit la plus importante possible afin de dire non aux plans du gouvernement et oui à une autre redistribution des richesses.

Des mesures d'austérité pour les salarié-e-s

Le gouverneent vient d'annoncer un véritable plan d'austérité contre les salarié-e-s avec l'augmentation des taxes sur la consommation (mutuelles complémentaires santé, tabac, sodas, alcools forts soit 2,25 milliards d'euros). La CSG va augmenter de 550 millions d'euros par élargissement de la part des salaires taxés qui passent de 97 à 98% et de 250 millions pour les revenus des congés parentaux.

Tous les salarié- es sont concernés, y compris les plus modestes... A côté, l'augmentation des impôts pour les plus riches ne sera que de 200 millions, alors qu'ils vont bénéficier d'une baisse de l'impôt sur la fortune de 2 milliards !

Acticall Clermont : 100 % de stress et 100 % bénéfiques

D'un côté, nous avons des salarié-e-s qui n'en peuvent plus et ce tous statut confondus (avec des pointes régulières à 22 % d'absentéisme). De l'autre, une direction qui ne cesse de mettre la pression sur les salarié-e-s afin d'augmenter la productivité et la qualité (enfin ce qu'ils appellent la qualité...). La direction du site use de tous les arguments pour mettre la pression : chantage à l'obtention du CDI, réunion de redressement et, bien entendu, la menace de fermeture du site, mais aussi du groupe à cause de malus infligé par le client... Alors que le site a reçu des centaines de milliers d'euros d'aide, l'entreprise se contre-fout du respect du code du travail !

Pour la direction seul le résultat compte et si la marge n'est pas à deux chiffres, c'est la faute aux salarié-e-s pourtant payés moins de 1000 euros par mois (tickets restau et mutuelle déduits). A se demander qui sont les personnes qui dirigent l'entreprise et donc les plannings... déjà que certains salariés travaillent quasiment tous les samedi..

Mais bon il est sans doute vrai que ce sont les salariés qui ont choisi de passer la formation d'intégration de 4 semaines en février à 1 semaine aujourd'hui...(pourtant les salarié(e)s en formation sont payés par le Conseil Régional...). Cela doit être aussi les salarié(e)s qui changent sans prévenir la grille d'écoute et qui refusent les débriefs pendant un mois à cause d'un nombre d'appels trop important... On passe sur le refus de donner des primes sur les ventes réalisées parce que soit disant le site est trop récent... (ne cherchez pas le rapport).

Avec une telle gestion de la qualité, de la motivation c'est le turn-over qui a de beaux jours devant lui... **Enfin pour nous, il y a une autre réponse à donner à la direction en disant STOP !!!**

Bluelink : Encore un labellisé 100% anti syndicats !

On va finir par croire que pour avoir le label dit « social », il faut au minimum avoir licencié en France ou en offshore un-e responsable syndical-e... Ce mois-ci, c'est autour de Bluelink sous-traitant basé en région Parisienne (qui appartient au groupe Air France). La direction de cette entreprise mène une politique antisyndicale depuis plusieurs mois et vient de gagner une manche en obtenant l'accord du ministère pour licencier un des élus **Sud** au comité d'entreprise.

Rappelons que l'inspection du travail et sa direction départementale avaient refusé ce licenciement. Le motif du licenciement ? Avoir dit à son superviseur qui le harcelait : « tu serais mieux à ton poste ». On lui reproche aussi plus généralement « des actes réitérés d'insubordination » et « une contestation permanente et une remise en cause de l'autorité de la hiérarchie et du management en leur coupant la parole et en les contredisant ».

En faite, on lui reproche de défendre ses idées sans se laisser faire, de faire du syndicalisme et de refuser d'obéir à une direction toujours plus exigeante et stressante...

Sud va bien entendu faire appel auprès du Tribunal Administratif...

Label Social, ce sera sans *Sud* :

Après de longues discussions au sein de notre syndicat nous avons demandé de siéger au comité qui décerne le label social. Notre but était simple : relayer ENFIN la voix des salariés auprès de cette instance, puisque les syndicats qui y siègent ne le font pas assez selon nous (FO, CFTC, CFDT, CGC).

Sur le site web du label, on découvre quelles sont les sociétés qui ont réussi à l'avoir (environ 90 % des sociétés qui le demandent l'obtiennent...). Pourtant dans ces sociétés, il y a des plans sociaux, des utilisations d'abusives de CDD, des licenciements abusifs de syndicalistes, des conditions de travail difficile et des méthodes de management dures entraînant parfois des suicides. Trop souvent, leur politique d'entreprise ne mérite pas un label social.

Au-delà de quelques patrons réfractaires à nous voir venir porter une autre vision du mot social, ce sont (surtout) nos camarades syndicalistes qui ont refusé notre participation....

Inde : Qui dit mieux ?

Une récente étude vient de déterminer le taux de turn-over dans les centres d'appels d'Inde. Le moins que l'on puisse dire c'est que c'est un chiffre astronomique : 55 % entre décembre et avril 2011. Le même calcul en France mais sur un an, est d'environ 33 %...

Nul doute que la concurrence avec les Philippines a provoqué une détérioration importante des conditions de travail des 2,5 millions de travailleurs des centres d'appels.

Les philippins ayant un salaire moins élevé (253 euros en moyenne par mois) les délocalisations américaines ou anglaises s'orientent aujourd'hui plus vers ce pays. Mais c'était sans compter sur l'intelligence du patronat indien qui a copié nos patrons français... Et oui, comme en France avec Webhelp, les patrons ont ouvert des centres d'appels dans les prisons ce qui permet d'un coup de combattre les délocalisations (et le turn-over) et de faire baisser les prix (60€ par mois !!!).

3 bonnes raisons d'adhérer à *Sud*:

1 - Le syndicat c'est vous...

On entend souvent dire "que font les syndicats ?". Mais qui sont celles et ceux qu'on appelle "les syndicats", celles et ceux qu'on voit distribuer des tracts. Ce sont des collègues qui ont choisi de s'investir collectivement dans une organisation syndicale pour y défendre les intérêts des salariés. Mais ils ne sont rien sans les adhérents-es avec qui ils sont en contact régulier dans les services pour être informés de ce qui s'y passe.

2 - Un syndicat indépendant et de terrain

Sud développe son action en fonction des seuls intérêts du monde du travail, quel que soit le pouvoir en place. Pour nous, faire du syndicalisme est un choix non un plan de carrière, ni une profession. A ce titre, nous refusons de bénéficier d'avantages particuliers liés à notre activité syndicale.

3 - Nos patrons sont organisés !

Les syndicats les plus puissants en France sont ceux des "Patrons". Plus de 80 % d'entre eux sont syndiqués au MEDEF ou ailleurs. Face à cela, moins de 10 % des salarié-e-s sont syndiqué-e-s. Pourtant, les attaques se multiplient. Soyons plus nombreux et nombreuses pour nous défendre et arracher de nouveaux acquis. Le syndicat est un outil pour nous organiser, nous les salarié-e-s, nous permettre de confronter nos idées, construire le rapport de force, mobiliser et gagner.

SUD : Qui sommes-nous ?

« Solidaires, Unitaires et Démocratiques ».

Sud est souvent perçu comme le vilain petit canard du syndicalisme. Bien souvent, nous apparaissions comme le syndicat qui connaît parfaitement le droit et qui n'hésite pas à attaquer en justice. Bien souvent, on nous reproche de faire des référendums avant de signer des accords afin de consulter les salarié-e-s (il paraît qu'on n'assume pas nos responsabilités). Bien souvent on nous stigmatise en expliquant que nous n'obéissons à aucune direction syndicale, ce qui nous rendrait incontrôlable (traduisez : pas achetable). Pire il paraît que nous sommes un syndicat radical qui demande des augmentations de salaire régulière et des meilleures conditions de travail, quitte à utiliser la grève en cas de non aboutissement des négociations... Et bien oui, c'est vrai !

Notre idée du syndicalisme repose sur la mobilisation, l'action et la négociation.

Pour un syndicalisme combatif, force de propositions, responsable et unitaire.

Bulletin de contact ou d'adhésion

à remettre à un syndiqué *Sud* de votre entreprise ou à renvoyer à *Sud* 25/27 rue des Envierges 75020 Paris Tél: 01 44 62 12 00 Mail: sudptt@sudptt.fr

Nom / Prénom :

Adresse postale :

Téléphone :

Adresse mail :

Entreprise :

3 mauvaises raisons de ne pas adhérer :

1 "C'est cher"

La cotisation à *Sud* est de l'ordre de 0,7 % du salaire brut et est déductible directement de l'impôt sur le revenu à hauteur de 66 %. Les cotisations nous servent : à la publication de tracts; brochures, journaux; aux actions, manifestations et aussi à la formation des adhérent-e-s, aux recours juridiques, à l'organisation des élections professionnelles, aux rencontres nationales ou à la formation des représentant-e-s ou élu-e-s CE, DP, CHS-CT, DS...



2 "Si j'adhère, je perds ma liberté"

Sud est une mosaïque d'adhérent-e-s très divers-e-s de toutes origines et convictions différentes. Chaque adhérent-e garde son indépendance et son autonomie, sans aucune contrainte. Pour les inquiets, la démission est un acte aussi simple que l'adhésion.

3 "Pour moi adhérer, c'est s'investir à fond"

Adhérer à un syndicat ne signifie pas d'être obligé de participer à quoi que ce soit. Payer sa cotisation est déjà un acte important qui permet à une association de vivre. Se syndiquer, c'est déjà agir et s'investir !

L'été fût chaud à Teleperformance Bordeaux et à Arvato Poitiers

Comme dans bon nombre de centres d'appels, le site de TP Bordeaux est recouvert de moquette afin de réduire le bruit. Malheureusement cette astuce phonique a un inconvénient de taille pour nos radins de patrons : l'entretien. Il y a quelques années c'était B2S Maroc qui avait aspergé sa moquette de produit toxique interdit dans le pays... Mais c'est aussi TP Lyon et bon nombre de centres d'appels comme CCA à Poitiers qui sont épisodiquement infestés de puces. Le 7 et 8 juillet dernier à Bordeaux, les pompiers ont évacué vers l'hôpital une femme enceinte puis une autre personne, alors que dans le même temps de nombreuses personnes présentant des symptômes tels que : gorge irritée, yeux larmoyants et quinte de toux se sont retrouvées dehors prises en charge par les secouristes du travail. Au final, les pompiers ont déclenché le plan rouge. Le 8, les mêmes incidents ont eu lieu après deux reprises du travail, le site a donc été fermé tout le week end... Le 11/07 rebelote, les malaises reprennent ce qui a poussé à la fermeture du centre. Le travail a pu reprendre le 12/07, après avoir reçu les résultats d'analyses effectuées par les pompiers et les laboratoires où rien d'anormal ni de suspect a été détecté dans les analyses d'air et d'eau. A ce jour, nous attendons les résultats finaux des analyses et des enquêtes menées par INVS, la DIRECCTE et par le CHSCT mais nul doute que l'insecticide utilisé sur la moquette n'y est pas pour rien.

En ce qui concerne Arvato Poitiers, c'est un peu l'histoire habituelle de beaucoup de centres d'appels mal équipés en climatisation. Dans le cas présent plusieurs salarié-e-s ont été évacués voir certains étages. Pour couronner le tout il y avait même des fuites, du plafond, d'un liquide étrange avec une odeur nauséabonde...

Ces deux exemples démontrent une simple chose, c'est qu'entre la vie des salarié-e-s et les bénéficiaires nos entreprises ont choisi... Le syndicat *Sud* va bien entendu leur rappeler que le code du travail les oblige pourtant à prévenir tous les dangers qui pourraient affecter la vie des salarié-e-s. Sinon, rassurez-vous c'est bientôt l'hiver, vous allez pouvoir, pour certains, prendre des appels avec des mouffles...

Réseau international des centres d'appels

Après plusieurs mois de travail, le projet de création d'un réseau mondial des centres d'appels commence à prendre forme. A l'appel du syndicat *Sud* et de l'UGTT (Tunisie), les syndicats CGT (France), CGT (Espagne), CCOO (Espagne) et des Suisses..... se sont réunis début septembre à Tunis pour débattre. La CTA (Argentine), la CSC (Belgique), la NCCU (Afrique du Sud), la CUB (Italie), des Philipins... ont décidé de suivre pour le moment nos travaux en se déclarant fortement intéressés.

Plusieurs axes de travail ont été mis en place :

- > rencontre avec la mission nationale en France
- > tableau comparatif des droits sociaux
- > prise de contact pour élargissement à d'autres pays
- > mise en place d'un colloque sur la santé au travail et les délocalisations en avril 2012.
- > mise en place d'un observatoire des libertés syndicales

Une prochaine réunion aura lieu d'ici fin novembre mais d'ores et déjà nous avons commencé à échanger des documents et autres infos sur des groupes présents sur plusieurs pays Teleperformance, Laser Contact...

Armatis : le roi Picsou est bien là !

Voici quelques petites nouvelles d'ARMATIS NORD : commençons par l'appel à la grève du 20 juin dernier où nous avons été obligés d'appeler à la grève seuls, car tous les autres syndicats ont refusé l'unité avec nous ! Pour autant le mouvement a plutôt été bien suivi, puisqu'il y avait plus de 60 % de grévistes entre Boulogne sur Mer et Calais !!!! Pour la petite histoire nous avons pourtant eu le même jour la visite de notre PDG à Calais, coïncidence ou pas ?

NAO 2011 : propositions collectives des syndicats représentatifs dans l'entreprise : 200 euros d'augmentation ou les tickets restaurant. Résultats des premières réunions : SI ON ACCORDE 200€ D'AUGMENTATION ON FERME LA BOITE ! dixit la direction !! Quand on voit le chiffre d'affaire des dernières années, en augmentation régulière malgré la crise économique, c'est du foutage de gueule !! En ce qui concerne les tickets restaurants, rappelons qu'il n'y a pas de cotisations sociales pour les patrons à qui cela ne coûte donc pratiquement très peu !!!

De qui se moque-t-on ? Alors que dans le même temps, on agrandit le site de Boulogne sur Mer et que plus de 200 embauches sont prévues sur ARMATIS NORD !!! Nous devons réagir au plus vite, allons-nous rester smicards toute notre vie ?