

Sud

Spécial Solitaires

Emploi : Le massacre continue !

Après une année 2012 catastrophique, le massacre continue... De Bcall au Mans en passant par Call Expert à Alès de nombreux sites ou de petites entreprises ont fermé totalement ou partiellement leurs portes. La situation du groupe Call Expert (voir plus loin) ne peut que faire exploser les chiffres pour cette année... Si on ajoute la volonté de Canal + de délocaliser, nous ne pouvons qu'être inquiets puisqu'après les opérateurs télécoms, c'est un des plus gros donneurs d'ordre.

Les patrons se réveillent puisque muets depuis des mois : en effet le syndicat des patrons des centres d'appel (SP2C) vient de manifester son inquiétude pour l'emploi via un communiqué de presse. Etrange déclaration alors que la plupart des entreprises du secteur basées au Maghreb sont des filiales des mêmes groupes. En clair, plus il y a de délocalisation plus nos patrons gagnent de l'argent... Il est toujours drôle de voir que pour faire des bénéfices encore plus confortables le monde n'a plus de frontières... C'est dans ce sens que le syndicat **Sud** travaille avec les syndicats du Maghreb car ensemble nous arriverons à améliorer nos droits là bas et ici...

Ce « petit » cri du cœur du SP2C à destination du gouvernement n'a pas été suivi par un quelconque plan de sortie de crise... Pour eux, l'emploi est bien souvent vu que comme une variable d'ajustement et n'est jamais assez flexible, jamais assez performant... Les chiffres du SP2C ressemblent étrangement à ceux que nous avons annoncé fin 2012... : 4000 emplois en moins sur 2012 et 4000 autres entre 2013 et fin 2014.

En effet, le carnage n'est pas fini ! Gare aux entreprises qui ne sont pas assez "performantes" pour les donneurs d'ordre car la guillotine n'a toujours pas été rangée : c'est au tour de Coriolis de voir Orange partir peu à peu ce qui provoque une multitude de sanctions contre les salarié-es... histoire d'éviter un plan social. Mais d'autres entreprises comme Stream, Teleperformance ou CCA connaissent des difficultés avec Orange. Stream qui vient de racheter une entreprise en Tunisie mais aussi en Angleterre réfléchit à fermer leur site de Vélizy...

Pendant ce temps là, ni le gouvernement, principal actionnaire d'Orange ni le SP2C plus occupé à préserver les intérêts des plus gros acteurs du marché ne réagissent.

Il y a deux ans, nous avons proposé une table ronde entre les donneurs d'ordre, le gouvernement, le SP2C et les syndicats de salarié-es. Cette initiative avait pour but d'essayer de mettre fin à cette compétition sans fin entre sous-traitants. Cette initiative devait essayer de définir des quotas d'appel traités en France et un bouclier social afin de protéger l'ensemble des

salarié-es quels que soient les pays où ils travaillaient.

Le SP2C avait refusé cette table ronde.. et le gouvernement de gauche ne voulait pas intervenir sur le sacro-saint marché dit libre...

Début décembre, nous leur avons adressé un courrier pour obtenir une nouvelle rencontre contre les plans de fermetures et de licenciements incessants !

Assez de blabla, des vraies mesures pour l'emploi !

- **Aucun licenciement** dans les entreprises qui réalisent des bénéfices et arrêt des délocalisations ici comme ailleurs.
- **Exigence que le nombre d'emplois localisés en France** représente au **minimum des 2/3 des effectifs employés.**
- **Refonte totale du Label social** avec des obligations sur la localisation des emplois, sur les conditions de salaires et de travail...
- **Transparence des contrats** entre donneurs d'ordre et entreprises sous traitantes sur les effectifs et les montants concernés.
- **Mise en place d'un bouclier social** pour les salarié-es permettant de créer une véritable filière métier rompant avec des conditions difficiles en France comme au Maghreb.
- **Mise en place d'un droit de veto** pour les comités d'entreprise en cas de plan social afin de leur donner un réel pouvoir.



Ni fermetures de sites, ni suppressions d'emplois ! On lâchera rien !

Luttes : on se réveille !

Dans ce marasme économique où l'emploi est mis à mal, il serait faux de croire que nous ne pouvons plus exiger des meilleurs salaires ou des conditions de travail qui ne ruinent pas notre santé. Des entreprises du secteur accumulent des bénéfices faramineux sans redistribuer un centime aux salarié-es.

Le prétexte de la crise a bon dos même quand tout va bien ! Depuis quelques semaines, les salarié-es de B2S Chalon, de Coriolis Laval, d'Arvato Le Havre ou d'Armatiss Boulogne puis Calais ont compris qu'il fallait aller chercher cette redistribution. A Arvato, la victoire est d'autant plus belle que c'est la seconde en quelques mois ! Les salariés ont, entre autre, obtenu une prime de fin d'année d'environ 200 euros ainsi que la rémunération des pauses (10 minutes) sur les 7 derniers mois.

Il ne s'agit pas de décrire un tableau idyllique et dire que l'on gagne à chaque lutte mais il est clair que sans lutter on n'obtient pas grand chose voire... rien ! Vous en avez marre ? Il est peut être temps de passer à l'action

Enquête : Santé au travail

Alors que les entreprises du secteur ne cessent d'augmenter la productivité tout en supprimant des milliers d'emplois, il nous a semblé nécessaire de refaire un point sur la santé au travail et ce 3 ans après notre première enquête.

Les équipes de **Sud** ont donc sillonné la France afin de sonder les salarié-s d'une grande partie des centres d'appel avec un questionnaire centré (entre-autre) sur les conditions de travail. De Laser Contact, à CCA en passant par B2S ou Webhelp et Teleperformance nous avons fait toutes les grandes entreprises du secteur mais aussi quelques PME... Avec plus de 2000 réponses cette enquête est un succès !

Encore quelques semaines de patience et vous aurez les résultats complets soit via un tract soit via notre site internet où vous pouvez dès à présent retrouver des résultats par entreprise. Au vu des premières analyses, la détérioration des conditions de travail est manifeste.

Paris, le 5 Déc 2013

Call Expert : un cas d'école

17^{ème} entreprise du secteur avec ses 800 salarié-es, cette entreprise est implantée en France et... en Algérie. Mi-octobre la mise en examen du PDG de Call Expert pour présentation de faux bilans, détournement de subventions et pour abus de bien sociaux à été un véritable coup de tonnerre dans le secteur. Le PDG étant "out", un administrateur judiciaire a été désigné par le tribunal de commerce. Depuis la société a été mise en vente avec une date butoir début 2014... C'est l'avenir de centaines de salarié-es qui se joue !! Rappelons que cet été, c'est le site du Gard qui a été fermé.

L'exemple de Call Expert interroge sur le système économique autour des centres d'appel : des délocalisations et course aux subventions publiques en France. Alors que la société allait déjà mal, les collectivités de la région de Roubaix ont versé des centaines de milliers d'euros à cette entreprise sans aucune contre-partie ! Pas de regard sur les comptes, pas de minimum social sur les conditions de travail par exemple, pas de siège aux conseils d'administration... Rien, nada... Juste une promesse de création de 300 emplois en CDI qui ne se réalisera... jamais.

C'est aussi une réponse cinglante à tous les patrons du secteur qui nous expliquent que le seul moyen de sauver nos emplois c'est d'accepter l'annualisation du temps de travail ou encore de pourrir la vie des salarié-es en cassant leurs conditions de travail. La réponse est-elle claire ?

Pourtant la solution est simple : l'argent doit aller à l'emploi et aux salariés et non aux patrons qui réutilisent cet argent pour investir en Algérie (ou à l'île Maurice) par exemple comme l'a fait ce PDG... afin de délocaliser.

Les représentants des salarié-es, dont notre DS **SUD**, essaient à présent, par tous les moyens de faire bouger les choses afin de trouver une solution pour les emplois de leurs collègues : projet de mise en coopérative, rencontre avec le ministère à Bercy

Pour prendre
contact avec

Sud

SUD - 25/27 rue des envierges - 75020 - Paris

Tél : 01 44 62 12 23 - Web : <http://www.sudptt.org/centresappels>

Nom / Prénom :

.....

Téléphone :

Mail :

