



HOT TENSION

**S'unir - Lutter - Gagner
SE SYNDIQUER !**

“Celui qui combat peut perdre mais celui qui ne combat pas a déjà perdu.”

B. Brecht

L'ex-Ministre du travail, François Rebsamen, a lancé, un processus de réduction du nombre de conventions collectives. L'objectif du gouvernement est de passer de 700 branches à 100, d'ici dix ans. Ce processus ne sera pas sans conséquence sur la protection des salarié-es, même si avec la Loi travail le rôle des conventions a largement été affaibli.

Au niveau de la convention collective des prestataires de services, principale convention des salarié-es des centres d'appels, les organisations syndicales des salarié-es et patronales ont entamé dernièrement des discussions. **SUD** n'étant pas représentatif dans la Branche nous ne siégeons pas, par contre nous sommes procuré les comptes rendus des réunions...

Déjà, nous ne pouvons que nous interroger sur le fait que les syndicats de salarié-es négocient l'avenir de la branche, voire des accords sociaux, sans jamais faire un retour vers les salarié-es... Après nous ne pouvons qu'être étonné par les prises de position des syndicats de salarié-es, puisqu'aucun d'entre eux n'a l'air de défendre bec et ongles cette convention que certains ont pourtant signée. **SUD** est loin d'estimer que cette convention est une synthèse parfaite de nos revendications, loin de là... Cette convention est le plus souvent limitée au minimum du droit du travail, ce qui n'a jamais empêché des syndicats comme FO ou la CFTC de signer régulièrement des accords. Si nous devons garder un seul avantage de cette convention, ce serait le temps de pause et encore... Vu l'écriture du texte, son application stricte est bien souvent difficile à faire respecter.

**Quand on n'avance pas,
on ne baisse pas les bras...**

La CFTC et la CGT ont expliqué lors de la réunion du 14 novembre que la convention collective n'avance plus. La CGT allant même dire qu'elle recule... Par la suite, la CFTC a formulé un souhait de rapprochement avec la convention collective Syntec. Tiens donc, le patronat de cette convention nous ferait plus de cadeaux ? Les centres d'appels noyés dans 910000 salarié-es seraient mieux représentés et défendus ? On aurait enfin un temps de pause payé et inclus dans le temps travail sur cette convention (quelques centres d'appels sont sous la Syntec)?

La réponse d'un des syndicats patronaux à l'analyse de la CFTC et de la CGT a été plutôt intéressante, puisque ce dernier estimait que la convention collective avançait au vu des accords qui y sont signés. Il faut dire qu'avec la politique de signature de tous les accords que mène, entre autre, FO ce n'est pas très compliqué...

Ils veulent avancer ? Chiche ?

Pour **SUD** il faut que la CGT mais aussi les autres syndicats qui veulent défendre les intérêts des salarié-es se montrent logiques. **Si la convention n'avance pas, ou pire si elle recule, il faut passer à l'action !**

Doit-on rappeler aux différents syndicats que depuis des années les entreprises du secteur se réfugient derrière la convention pour négocier les salaires ou tout nouvel avantage social ? Le seul moment où nos patrons se souviennent qu'ils sont souverains dans leur entreprise, c'est quand ils veulent imposer des accords

Voici le 46ème numéro de "Hot Tension", le journal national de la Fédération **Sud** PTT des centres d'appel. Son but est de créer du lien entre les salarié-es des différents centres d'appel sous-traitants (TP, Arvato, CCA, Armatis, B2S, Sitel, Acticall...) 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 (convention collective, négociations...). Si vous avez aimé ce journal, si vous avez des commentaires, des questions ou si vous voulez nous rejoindre, vous syndiquer, n'hésitez pas à nous contacter (sudptt@sudptt.org).

En attendant, bonne lecture à toutes et tous !

néfastes, pour les salarié-es, comme l'annualisation du temps de travail.

Alors pour **SUD** il faut être clair. Si ces deux syndicats, ou les autres, font vraiment cette analyse sur notre convention ils doivent dès aujourd'hui lancer une mobilisation autour d'une campagne nationale sur le secteur. **Et franchement cela tombe bien car c'est exactement ce que nous leur proposons depuis des mois !** Pour **SUD**, les syndicats du secteur doivent prendre exemple sur l'unité dans la lutte des syndicats espagnols des centres d'appel... Alors oui, nous devons mobiliser l'ensemble des centres d'appel afin d'obtenir une vraie convention collective où le temps de pause ne sera plus contestable, où la classification aurait un sens, où nos salaires seraient suffisants pour vivre décemment...

Notre souci, aujourd'hui, n'est ni le nom de la convention collective ni le nom des syndicats patronaux qui sont en face de nous. Non, notre souci vient du manque de combativité et d'unité dans la lutte des syndicats de la Branche. Nous le payons chaque jour sur notre bulletin de salaire ou nos conditions de travail. Pour **SUD**, quel que soit l'avenir de notre convention, il faudra aller chercher le moindre avantage social et pas attendre indéfiniment que le patronat soit enfin "sympa" pour signer un accord qui a du sens...

Syndicat **SUD - www.sudptt.fr/centresappels - Tél : 01 44 62 12 00**

SUD-PTT 25/27 rue des envierges 75020 Paris

Facebook : [centresdappelsud](https://www.facebook.com/centresdappelsud)

Des travaux "presque" bienvenus !

Quelques entreprises du secteur se sont lancées dans une série de travaux afin de rendre l'austérité salariale plus agréable à travers une nouvelle décoration.

Le bienfait de ce coup de baguette magique reste toutefois très dépendant du coût financier... A Webhelp Caen la direction a juste oublié que la peinture en grande quantité avec des solvants pouvaient incommoder des "humains", résultat : des salarié-es ont été envoyé-es directement à l'infirmerie... Même sentence à Armatis centre, il y a un an, où cette fois c'est la moquette d'un plateau qui a été changée pendant la nuit... Le petit matin a été pour le coup tonique puisque tout le monde a eu droit à un snif de colle :)... Plusieurs salarié-es ont dû faire une petite cure de désintoxication à l'hôpital. La direction de ce site, est par contre un peu près de ses sous, puisque pour l'instant elle n'a pas voulu changer l'ensemble de la moquette qui pourtant le mériterait largement... CCA Carmaux innove dans les travaux, puisque pour économiser la mise aux couleurs de la nouvelle charte d'entreprise elle propose aux salarié-es de peindre sur les heures de production, voire gratuitement le dimanche comme l'ont fait quelques élu-es CFDT... La polyvalence n'a pas de limite à CCA !

Pour **SUD**, il est important que les sites accueillant des salarié-es soit non seulement aux normes (phoniques, espace entre les salarié-es...) mais aussi rafraîchis régulièrement d'un point de vue de la décoration ou des sols. Par contre, l'entreprise doit obligatoirement s'arranger pour faire ses travaux en respectant la santé des salarié-es et le calme nécessaire à la prise d'appels.

Aquitel (Arvato) : l'avarice est un vice même chez les élu-es.

Il est de bon ton lors de chaque début d'année de se fêter tous les voeux habituels : santé, bonheur et dans les centres d'appels on pourrait y ajouter des meilleures conditions de travail et surtout un salaire à la hauteur de nos besoins (et de notre travail). Une autre coutume, alimentaire cette fois, accompagne nos voeux celle de partager la galette des rois... Ce moment convivial est bien souvent organisé par les comités d'entreprise.

Le Comité d'Entreprise de la société Aquitel (Groupe Arvato) a décidé de partager cette fameuse galette, enfin presque puisqu'il a surtout décidé de faire une offre... commerciale !

Cette décision a été majoritairement prise par les élu-es UNSA et CFDT, alors que les caisses de CE sont pourtant bien pleines des subventions de l'entreprise qui n'ont pas été dépensées (étrange juste après les fêtes de Noël...). Il a été défini un prix de vente de 1.50 € la part, soit de galette, soit de brioche avec une bois-

son chaude. Et comme on cultive l'art du challenge dans les centres d'appels les élu-es ont transformé ce moment convivial en une grande tombola avec pour les heureux détenteurs d'une fève, un cadeau offert (place ciné, chèque cadeau d'une valeur de 10 €).

Pour **SUD**, l'avarice du CE est inadmissible et notre élue a bien entendu dénoncé le fait de se faire de l'argent sur le dos des salarié-es ! Au passage si un-e salarié-e prend un café à la machine et un pain au chocolat il dépensera 1.10€... Il est en plus important pour nous que les comptes des CE soient au plus proche de zéro en fin d'année, puisque l'argent du CE c'est avant tout l'argent des salarié-es. Au vu des niveaux de salaire, nous ne pouvons théoriser alors que dans le même temps les collègues ont du mal à finir les mois et à se payer des loisirs.



**ON VAUT
ON VEUT
ON PEUT
MIEUX
QUE CA**

Convergys: Sud et le CHSCT obtiennent de l'air !

Depuis plusieurs années, l'Inspection du travail, des élu-es et bien entendu **SUD** exigent de la direction une série de travaux, notamment sur le renouvellement de l'air des plateaux. Le souci soulevé depuis 2011 faisait suite à des problèmes de température sur les plateaux, ainsi que sur certains étages, de poussières provoquant des irritations, de mauvaises odeurs, des yeux « secs » et irrités, des sinusites ou des réactions s'apparentant à des allergies qui se calmaient dès qu'ils prenaient l'air...).

Suite à une expertise via un cabinet, nous avons, en 2013, déterminé que les volumes d'air sain qui étaient ré-injectés dans le bâtiment étaient largement en dessous des obligations réglementaires (25m³ / h / occupant). Il faut dire que la direction avait pour augmenter le taux de profits au mètre carré augmenté le nombre de positions en changeant le mobilier. Comme la direction de Convergys n'a peur de rien, elle avait à l'époque triplé le

nombre de positions de travail sur une même surface sans se soucier des aspects réglementaires.

Après des années d'insistance, la direction vient de commencer les travaux afin de mettre le site en conformité. Souhaitons que ces travaux répondent aux obligations réglementaires et améliorent enfin notre qualité de vie au travail. En parallèle, la direction se lance dans ses projets de sécurisation en quatrième vitesse... En ce qui nous concerne, nous avons ouvert le dossier ultra important de l'ambiance sonore sur les plateaux...

**On lâche rien !
Le combat continue.**

Vous pouvez retrouver un article décrivant le ce problème d'air à Convergys Angers dans notre numéro de l'été 2013.

Absentéisme : où est la normalité ?

D'après Benchmarking Dimension Data, le taux annuel moyen d'absentéisme dans les centres de contact est de 11% au niveau mondial. Cela ne semble pas particulièrement élevé par rapport à ce que nous pouvons voir dans certains centres qui dépassent régulièrement les 20%. Ce chiffre est à mettre en parallèle avec le taux de turn over afin d'affiner une analyse sur le climat social dans l'entreprise. Soyons clair, l'absentéisme est un indice important pour mesurer le bien être des salarié-es du secteur...

Cependant, si le chiffre ne semble pas important il faut bien comprendre que si un site veut absorber l'ensemble des appels, il doit prévoir un sur-effectif

constant... Par exemple un centre de contact de 100 places ayant un absentéisme de 11% n'aura en moyenne que 89 de sièges occupés à un moment donné. Sans surprise, un déficit de cette ampleur peut avoir un impact énorme sur la qualité du service. Avec moins de salarié-es disponibles pour gérer les interactions avec les clients, les files d'attente ont tendance à augmenter et les agents sont mis sous pression pour passer moins de temps à chaque appel. Pour autant, étrangement les entreprises du secteur ne font rien pour résoudre le problème du bas niveau des salaires, des conditions de travail et de son organisation. Sans oublier que tout cela génère du turn-over sur la durée.

4,55% d'absences en moyenne en France En 2015, selon une étude du cabinet Ayming, les salariés du privé se sont absents 16,6 jours par an en moyenne, soit un taux d'absentéisme (nombre de jours calendaires d'absence sur l'année sur le nombre de jours théoriques de présence calendaire) de 4,55%. En fonction du secteur, l'absentéisme (absence pour maladie, accident du travail, accident de trajet, maladie professionnelle...) est très variable. Les BTP tirent leur épingle du jeu, avec un taux d'absentéisme de 3,90%, tandis que les services affichent un taux très élevé à 5,65%. L'étude évalue le coût global de l'absentéisme au travail à 60 milliards d'euros.

CCA condamné pour travail dissimulé !

Un ex-téléconseiller de CCA Poitiers a fait reconnaître par la Cour d'appel que sa préparation à l'emploi était du travail dissimulé. La chambre sociale de la Cour d'appel de Poitiers a jugé (l'été dernier) que la Préparation opérationnelle à l'emploi collective (POEC) à laquelle le salarié participait, en 2014, était du travail dissimulé. Selon l'arrêt de la cour, « le contrat de travail a été rompu abusivement de manière anticipée par la société CCA International, cette relation de travail caractérise un travail dissimulé. ». En rendant cet arrêt, la Cour d'appel de Poitiers a ouvert une brèche sur le flou juridique et moral qui entoure ces Préparations opérationnelles à l'emploi collectives (POEC). Le 9 juin 2015, le conseil de prud'hommes de Poitiers avait débouté le salarié de l'ensemble de ses demandes. La Cour d'appel a été plus sévère: « La société est dans l'incapacité d'établir l'existence d'un organisme de formation distinct de sa propre structure. Elle ne peut se prévaloir de l'absence de rémunération versée aux "stagiaires" et souligner que la rémunération était à la charge de Pôle emploi, qu'elle rend de surcroît responsable de la mauvaise information du salarié. ».

Ce travail déguisé en formation, payé par nos impôts, n'a pas convaincu les juges. Pour **SUD**, il est urgent de faire le ménage sur les fausses formations qui pullulent dans le secteur afin de faire travailler presque gratuitement des salarié-es en recherche d'emploi ou des étudiant-es.

B2S achète Eazyco et...

Maxime Didier, principal actionnaire de B2S, doit avoir un accès VIP à sa banque vu le nombre d'achats effectués par son groupe depuis plusieurs mois : N-Allo (2 sites), Fnac Attitude, FNAC Direct et tout récemment la société Eazyco (700 positions) implantée à Madagascar.

Le PDG flambeur de B2S s'essaye aujourd'hui à la vente, puisqu'il vient de céder un de ses sites français à la société SFAM, l'assureur multimédia qui monte. Cinq ans après avoir été acquise l'entreprise change encore de propriétaire. Au passage, personne ne sait officiellement ce que sont devenus les 4,3 millions d'euros donnés en 2011 par Transcom pour assurer les éventuels coûts sociaux d'un plan social.

Que restera-t-il à Roanne de l'ère B2S ? Un vaste gâchis, une dégradation lamentable des conditions de travail, et de vie des salarié-es qui ont vu s'installer des coupures de 4 heures et la disparition de tous les dispositifs qui avaient fait la « qualité » Transcom Roanne. La revente du site est largement liée au départ successif de Nespresso puis de SFR. Ce dernier, parti pour des pays à moindres coûts, était le principal donneur d'ordre du site. Le rachat par la SFAM a été entériné par le CE et le CHSCT avec des méthodes expéditives qui n'ont laissé que peu de place aux questions. D'un autre côté, les syndicats en place CFDT et CGT n'avaient, étrangement, pas grand chose à demander ni aucune assurance à exiger. Cette attitude, étrange et d'accompagnement a provoqué une scission dans la CFDT puisque des élu-es ont rejoint **SUD** après avoir eu droit à une cabale contre

Vend son site de Roanne.

eux-elles parce qu'ils-elles avaient voulu comprendre... et savoir ce que les salarié-es allaient devenir...

Pour **SUD**, la vente est de toute manière finalisée depuis longtemps. Les indices étaient nombreux : Arrivée remarquée du nouveau client SFAM en octobre qui se comporte immédiatement comme s'il était à la maison, départ précipité des autres activités présentes vers d'autres sites du groupe. Sans oublier la mutation du DSC FO, conseiller clientèle de métier, sur le site de B2S SAS. Pour la petite histoire, ce site ne possède aucun poste de conseiller puisqu'il s'agit de la direction du groupe, mais bon on garde toujours les fidèles serveurs...

Après l'euphorie de quitter le dur monde des sous-traitants, l'enthousiasme des salarié-es s'est un peu estompé devant les nombreuses questions qui restent sans réponse. Malgré les conditions épuisantes de ces appels sortants, les salarié-es essayent de positiver avec les annonces qui se veulent rassurantes de la SFAM sur les nouvelles conditions de travail et de salaires. Et puis après tout, quand on vient de subir 5 ans de B2S, cela peut difficilement être pire... encore que... Les salarié-es voient donc s'en aller ce patron sans trop de regrets ...

Dans le souvenir collectif, il restera le millionnaire qui tapait des clopes à ses smicards pendant les soirées de la « grande famille B2S »... il n'y avait pas de petites économies...

SUD devient représentatif sur Armatix Centre

A Châteauroux, des élections CE et DP ont eu lieu juste après les fêtes de fin d'année. La section **SUD** présentait pour la première fois une liste. **Les salarié-es ont choisi de soutenir notre travail syndical en nous donnant 13,5% des voix.** **SUD** devient le 3ème syndicat de l'entreprise et obtient plusieurs élu-es. A noter la dégringolade de 33% de l'UNSA, qui sauve sa représentativité de quelques voix seulement. La CFDT reste non représentative...

SUD s'implante sur des nouveaux sites

De nouvelles sections **SUD** se sont créées en fin d'année 2016 et début 2017. : Webhelp à Vitré (35), B2S à Marcq-en-Barœul (59), Webhelp à Saint-Avold (57) et CCA à Freyming-Merlebach (57).

Eh oui... en 2017, comme en 2016, le syndicalisme qui dit "stop !" à la résignation - et au pouvoir sans partage du patronat - non seulement existe encore, mais se développe toujours. Pour celles qui hésitent, déjà syndiqué-es ou pas... **N'hésitez pas à rejoindre un syndicat collectif fait par et pour les salarié-es des centres d'appels.**



Acticall : Un syndicat pense à limiter la rémunération des conseillers !!!

Lors d'une réunion entre les délégués syndicaux centraux et la direction, les représentants **SUD** ont eu la surprise d'entendre une intervention que l'on pourrait qualifier d'hallucinante de la part d'un des DSC représentant un autre syndicat. Ce dernier s'est plaint que les conseillers clientèle pouvaient gagner plus que les chefs d'équipe, soit en travaillant le dimanche, soit avec des primes ou encore grâce aux heures supplémentaires...

On pouvait déjà être perplexe devant de tels propos venant d'un « syndicaliste ». Mais la chute nous a épaté définitivement, puisque pour ce dernier, il faudrait penser à plafonner la rémunération totale afin qu'elle ne dépasse jamais le salaire d'un supérieur hiérarchique. Mais ce DSC ne s'arrête pas là et explique que tout cela est dangereux pour le salarié qui pourrait s'habituer à un train de vie trop aisé ! Bien entendu, la direction a aussitôt indiqué ne pas être au courant et qu'elle va s'intéresser de près à cette situation...

SUD, puis FO, ont condamné ces propos et on manifesté leur désaccord avec une telle mesure... Pour **SUD**, il est hors de question de baisser la rémunération, déjà très faible, dûe aux salarié-es. Bien au contraire, le travail sur les horaires atypiques comme le travail du soir ou du samedi doivent être valorisés, le taux horaire doit être augmenté. En ce qui concerne le métier de superviseur, il est urgent de le valoriser tant dans son contenu que dans sa rémunération et classification. Le problème n'est pas pour **SUD** qu'il soit payé à la même hauteur qu'un conseiller, mais surtout qu'il est sous payé et sous valorisé.

Est-ce que ce syndicat prépare le terrain afin que la direction baisse les primes et impose des heures supplémentaires à 10 % ? En tout cas, il ne faudra pas compter sur **SUD pour accepter de telles mesures !**

Intelcia invente le forfait jour pour les conseillers...

Enfin, l'entreprise introduit surtout le bénévolat pour les conseillers en leur proposant quelques tâches à effectuer sur leur temps libre. Les conseillers doivent valider leurs écoutes (ou le contrôle qualité de leurs mails) via notamment une signature électronique.

Histoire de maximiser le temps d'appel, des conseillers sont invité-es à le faire sur le temps de pause, voire à la maison, à partir d'une application sur un smartphone. Et si vous ne le faites pas, votre chef le fera gentiment à votre place. Des évolutions dans le discours clients à tenir ou sur les offres ? Pas de souci, pour éviter de perdre du temps, et donc de

l'argent, votre chef d'équipe imprime les documents et vous les remets contre signature... La lecture occupera au choix une pause ou une soirée...

Pour **SUD** tout cela est évidemment inadmissible, tout comme l'obligation de venir en avance pour lancer l'ordinateur et les applications. L'entreprise nie pourtant que tout cela est obligatoire, mais ne donne pas de temps pour que la réalité soit autrement. Il semble pourtant évident que les salarié-es pourraient avoir chaque matin 5 mn payées pour lancer l'informatique et se mettre à jour dans leurs connaissances et leurs tâches administratives.