



Ma petite entreprise, connaît-elle la crise ?

H
O
T

Le patronat des centres de contacts a publié son étude annuelle et, comme chaque année, les résultats vont dans le même sens : plus de chiffres d'affaires (CA) et plus de délocalisations. Voici quelques éléments permettant à chacun de mieux s'approprier l'évolution du secteur.

Un marché qui se développe :

Le secteur est en pleine consolidation avec des entreprises de plus en plus grosses, passant leur temps entre acquisitions de concurrents et des fusions. Il faut dire que le marché fait envie avec un chiffre d'affaires (CA) en croissance de 10,8% en 2021 sur le marché français (3,34 milliards) et, en moyenne, de 6,8% par an depuis 5 ans ! Le chiffre d'affaires réalisé via les délocalisations progresse toujours plus rapidement (+18% pour la zone autour de Madagascar ou +19% pour l'Afrique subsaharienne). En France, la majorité de la production se situe dans les Hauts de France (32 sites) dont 4 des 5 nouveaux sites ouverts en 2021.

La population du secteur change :

Pour la première fois, depuis longtemps, les effectifs situés en France ont progressé de 1994 salarié-es (+5%). Sur 133 000 salarié-es travaillant pour le marché français, le Maghreb concentre 41,8 % des effectifs totaux, contre 31% en France. Toutefois, la croissance des effectifs au Maghreb est au ralenti +4 %, l'évolution se faisant plutôt sur le reste du continent africain.

La population du secteur est de plus en plus diplômée, le nombre de Bac +3/+4 a augmenté de 24,2%, mais en général 76,4% des salarié-es ont au moins le Bac.. Si les 25/34 ans restent les plus nombreux (34,5%), la population vieillit avec une augmentation des plus de 64 ans de 63,7%. Si le CDI reste le contrat le plus répandu, l'intérim et le CDD explosent (+61,6% et +6,6% respectivement).

La population change aussi avec l'évolution des types de contacts qui, si ils restent essentiellement liés au téléphone, se développent plus rapidement via d'autres canaux (Chatbot, sms, tchat...). WhatsApp étant celui qui se développe le plus vite. Toutefois, la satisfaction client globale vis-à-vis de la relation client baisse depuis 4 ans, sans doute du fait de la progression des Chatbots (robots) qui ont un très haut niveau d'insatisfaction (63%).

Et la Covid créa le télétravail !

Alors que seulement 1% des salarié-es étaient en télétravail avant la Covid, ils étaient en moyenne 31% en 2020 (chose étonnante vu les confinements) et enfin 49% en 2021. Si la Covid aura permis l'ouverture du télétravail dans le secteur, cela n'aura pas amélioré son image. Une enquête de l'institut de sondage BVA révèle que pour 40 % des Français seulement, les conseillers clientèle ont amélioré ou simplifié leur quotidien pendant la crise Covid. Ce score est inférieur à la moyenne européenne (54% en Allemagne, 56% en Italie ou 68% en Espagne). Ce manque de considération est dû tant à nos patrons qu'au monde politique qui ne cessent d'invisibiliser nos métiers, hormis pour parler de la vente de formation CPF et autre panneau solaire. Pourtant, le secteur gère de plus en plus d'activités de service public (+188% de CA) et a été très présent avec la gestion des appels Covid ou des drive pour faire ses courses.

Ici, on recrute !

L'étude ne parle pas des difficultés de recrutement, ce qui aurait pu permettre de poser le débat tant avec les donneurs d'ordres qu'avec le monde politique. Au lieu de vouloir créer une attractivité par la qualité des acquis sociaux, nos patrons préfèrent la carotte comme c'est le cas à Teleperformance qui propose une prime de cooptation de 500 euros afin de jouer les chasseurs de têtes. Le top du top revient à Webhelp qui vient de demander (et obtenir) un chèque de 47257€ à la Branche (validé par un vote de la CFTC, CGC et CFDT) pour recruter 15 personnes et les faire former par un cabinet extérieur. Au vu des chiffres du turnover et nos salaires, il aurait été plus judicieux de verser un 13ème mois aux salarié-es afin qu'elles/ils restent...

En tout cas, comme vous pouvez le voir, nos patrons ont le sourire, leur petite entreprise se porte bien ici ou ailleurs ! En cadeau, un tableau du Top 10 du marché français :

T
E
N
S
I
O
N

Rang 2022	Rang 2021	Entreprise	Chiffre d'affaires marché français 2021 (K€)	Croissance 2021/2020	Nombre moyen de positions en France 2021	Nombre Moyen de positions offshore 2021
1	1	Webhelp France	479234	15,10%	3515	18604
2	2	Majorel	435128	10,10%	4260	7769
3	6	Intelcia / Coriolis	396480	28,5 % (+7%)	3338	13508
4	3	Comdata France	366704	8,40%	5500	7666
5	5	Teleperformance	363566	21,80%	2981	10373
6	4	Sitel Group	344730	10,70%	5049	7001
7	7	Armatis	174821	1,10%	4969	1568
8	8	Tessi	142850	10,70%	730	7400
9	10	Bluelink	58000	0,50%	500	731
10	11	Vivetic / Pro direct	29861	2,80%	653	367

Merci pour votre travail, nos patrons ne connaissent pas la crise !

Comme chaque année depuis 1996, le magazine Challenges se penche sur l'état des 500 plus grosses fortunes françaises. A l'époque, on parlait en francs, il fallait réunir sur son nom l'équivalent de 19 millions d'euros pour y gagner sa place. En 2022, le ticket d'entrée est dix fois plus élevé, s'établissant à 200 millions d'euros. Pour la première fois, le cumul de toutes ces fortunes dépasse les 1000 milliards et, à elles seules, les 10 premières fortunes représentent la moitié du total ! Impressionnant de voir comment notre travail a pu enrichir quelques personnes. Voici un petit focus sur les grands patrons français de notre secteur :

- On commence par le seigneur du métier et le groupe, numéro un mondial, qui cartonne en Bourse (CAC40) : **Teleperformance**. Son PDG, Daniel Julien, qui gagne "seulement" 18 millions d'euros par an (soit 1200 ans de SMIC), est l'un des dirigeants du CAC 40 les mieux payés. En comparaison, la rémunération moyenne des patrons du CAC 40, qui a pourtant augmenté de 93 % en un an, n'est « que » de 8,7 millions d'euros ! La fortune du PDG de **Teleperformance** est seulement classée à la 326ème place, avec une estimation de 360 millions... Celui-ci possède encore un peu plus d'1,5% des actions du groupe qui réalise un chiffre d'affaires de 7,1 milliards.

- Avec 280 millions d'euros le PDG de Sitel et son clan grignotent 12 places pour prendre la 426ème place !!!, Laurent Uberti dispose toujours de 7 à 8% du groupe qui réalise 4,3 milliards d'euros de chiffre d'affaires, sa fortune progressant de 60 millions. Le reste du capital est en grande partie détenu par le fonds d'investissement de la famille Mulliez (8ème fortune de France avec 22 milliards et propriétaire d'Auchan, Décathlon, Leroy Merlin... via Créadev). En 2009, à l'époque de l'entrée au capital des Mulliez, le chiffre d'affaires était de 67 millions. Depuis, le petit Poucet n'a cessé de grandir en faisant payer ses crédits aux salarié-es et en supprimant

des acquis comme le 13ème mois.

- Un des oubliés du classement reste le PDG de Comdata (M. Didier) qui devrait sans aucun doute se situer dans ces sphères, si on compare le chiffre d'affaires de son groupe et son pourcentage dans le capital. Vivre caché pour mieux exploiter ses salarié-es serait-elle la philosophie de ce PDG ? Le mariage de B2S avec Comdata, puis avec Konecra, a dû aider notre légendaire PDG à décupler son patrimoine.

- Dans les fortunes qui progressent le plus pour la énième année consécutive, on a le PDG de Webhelp (F. Jousset) qui progresse de 58 places avec une fortune estimée à 835 millions d'euros, soit une progression de 335 millions !!! Après avoir vendu 1,3% de ses actions début 2022, il conserve toujours 21% du numéro 1 européen qui fait 2,2 milliards d'euros de CA.

- On pourrait y ajouter le patron de Coriolis (M. Bontemps) et sa fortune estimée à 400 millions d'euros (hôtel Charles V, télécoms...). Mais il a vendu Coriolis en 2021 au patron d'Intelcia (M. Drahi). Ce dernier, déjà propriétaire d'Altice SFR, a vu sa fortune lourdement chuter en 2021 puisqu'il a perdu 2 milliards. On vous rassure, il lui en reste 11 et il est quand même la onzième fortune française... Avec toutes les délocalisations et plans sociaux à son actif, on admet que ce genre de nouvelle nous donne le sourire.

On notera que nos patrons se portent plutôt bien pour une année qu'ils annonçaient pleine d'incertitudes et de problèmes à chaque fois que nous évoquions l'augmentation des salaires. En tout cas on le sait, plus que jamais, de l'argent il y en dans les poches du patronat !

13ème mois, je te veux !

Depuis des années, notre revendication d'un 13ème mois pour toutes et tous, fait l'objet de raillerie de la part des autres syndicats. A croire qu'avoir un minimum d'ambition dans la justice sociale, afin d'éviter à chacun des fins de mois difficiles et des vacances coincé dans son appartement, est irréaliste, voire problématique... Pourtant, toutes nos revendications sont des «avancées» sociales qui existent déjà dans le secteur ! «Avancées» n'étant pas le bon mot, car, en réalité, il s'agit juste de mesures permettant de réduire les inégalités dans le partage des richesses ou pour protéger la santé des salarié-es.

Le 13ème mois existe dans un certain nombre de sociétés (avec ou sans condition d'ancienneté) : Tessi (pas sur tous les sites), Teleperformance, Sitel (pas tous les salarié-es)... En réalité, 13% des entreprises de centres de contacts donnent ce 13ème mois ! On est donc loin

d'un doux rêve. Pourquoi avec les mêmes clients, les mêmes types de frais ou de grilles de salaires, c'est possible chez eux et pas partout ? La question est encore plus criante dans un groupe, ou parfois dans la même entreprise. Euro CRM Nord a, en 2021, par exemple revu les conditions d'accès, alors que sur d'autres sites il paraît que c'est impossible. Au lieu d'avancer cette revendication, il est sans doute plus facile de signer des accords faisant reculer les salaires et, au final, de faire passer nos revenus de 12 à 11 mois...

Comment ? C'est simple : en signant n'importe quoi au niveau des accords sur les salaires de la convention collective depuis 2005. Les syndicats FO, CFDT ou CFTC, ont fait reculer le salaire de 60 à 250 euros par mois. Soit sur 12 mois ... Un mois de salaire... ou la moitié. Pour ces syndicats, le 13ème mois est impossible, mais travailler un mois ou deux semaines gratuitement, c'est... possible !

Taire nos revendications Pour nos patrons, c'est de l'argent !



Ensemble, ouvrons la !

Tu vois Rouge ?



Syndique-toi
Sunir | Lutter | Gagner

« WEBHELP TOURCOING M'A TUER... »

Une section syndicale a été créée sur le site de Tourcoing début juillet 2022. Sa première action en défense des salarié-es a été de saisir l'Inspection du travail, en complément d'un courrier à la direction faisant état d'infractions aux lois du travail et d'un non-respect de certaines dispositions de la Convention Collective des Prestataires de Services. Voici quelques-uns des problèmes remontés, pour la plupart toujours non solutionnés début octobre....

Le non respect de la coupure de 11 heures entre deux journées de travail.

Plusieurs salarié-es ont par exemple terminé leur journée à 22 heures et ont été planifiés à 8 heures le lendemain, ou ont terminé à 21 heures et ont été planifiés à 7 heures le lendemain. Dans sa réponse, la Direction a commencé par nier les faits, puis a indiqué qu'il s'agissait d'une « erreur de planification » survenue fin 2021 !!!

Le fait de devoir se loguer 10 ou 15 minutes avant sa prise de service pour lancer ses applications.

Nous avons souvent dénoncé et fait mettre fin à cette pratique existant dans plusieurs centres d'appels et conduisant à ce que les salarié-es effectuent du travail gratuit. La Direction a bien entendu répondu que : « Nous vous confirmons qu'aucun salarié-e ne doit venir sur son poste de travail un quart d'heure avant et qu'aucune demande n'est faite en ce sens ». Pourtant, à date, cette demande des managers (un excès de zèle, LOL ?) se perpétue et une nouvelle signalisation a été faite en septembre à l'Inspection du Travail....

Les salarié-es victimes de ces pratiques ont apprécié la grosseur du mensonge de la Direction, mais ils pourront désormais s'appuyer sur sa réponse officielle pour ne se loguer qu'à la minute où démarre leur planification !

Au sujet des pauses conventionnelles

Des salarié-es se plaignent de ne même pas pouvoir prendre leur pause liée à l'activité au

Comdata : la tension monte !

La direction de Comdata désire passer les tickets-restaurant « papier » au format « carte visa ». Mine de rien, ce choix n'est pas sans conséquence pour les salarié-es. En effet, pour beaucoup, le format papier permettait d'en donner à la famille, ou tout simplement de payer plusieurs repas par jour, ou bien encore de dépasser le plafond réglementaire (qui ne cesse de changer). Pour contraindre la direction à revenir en arrière, nous avons obtenu la mise en place d'un sondage suite auquel la victoire du « non à la carte » entraînerait le maintien du statu quo.

Il est évident que ce choix de la direction est purement budgétaire et ne prend pas en compte les difficultés financières des milliers de salarié-es du groupe. Le moindre euro devient important quand les

bout de 3 heures de travail effectif, mais d'être obligés d'attendre parfois jusqu'à 4 heures. Des salarié-es se plaignent aussi de se voir refuser de quitter le plateau pour satisfaire un besoin physiologique en dehors de leurs temps de pause liés à l'activité.

La Direction a rappelé les dispositions de l'Accord scélérat dérogatoire à la Convention Collective adopté en avril 2018 par référendum, du fait de l'absence de tout syndicat (et par une poignée de salarié-es seulement). Mais, elle a conclu en indiquant : « Notre système de planification est paramétré pour permettre une coupure au salarié environ toutes les deux heures afin de satisfaire notamment ses besoins physiologiques. Le salarié peut s'absenter en dehors de ces temps de pause pour satisfaire ses besoins physiologiques en informant son responsable.»

Des tas d'autres points ont été remontés à l'Inspection du travail, tels que la non communication écrite des objectifs de prime en début de mois sur l'activité Nespresso (une autre obligation légale de l'employeur) ou le non-respect du délai de prévenance minimum de 3 jours en cas de demande urgente de changement de planning...

Début octobre, notre toute jeune section syndicale a dû à nouveau saisir l'Inspection du travail concernant des délits d'entrave au libre exercice du droit syndical dans l'entreprise : panneau syndical non situé dans un lieu de passage et pas de clé fournie à notre représentante ; absence de local syndical distinct de celui du CSE, alors que l'entreprise emploie près de 500 salarié-es ; refus de permettre à notre représentante d'avoir accès à la BDESE !

Bref, ça frise la correctionnelle pour notre géniale et infaillible Direction de Tourcoing et les salarié-es attendent déjà avec impatience les élections CSE de juin 2023 pour se débarrasser des élus et des « syndicalistes » fantômes....

SUD sera en tout cas présent !

fins de mois sont compliquées, mais ça, la direction ne veut pas le savoir... Ce n'est pas la prime Macron, obtenue suite à une grève, mais réservée au salarié-es ayant moins de 1 734 € brut/mois, qui va changer la donne ! Car si le montant pouvait être un début d'avancée ponctuelle, 350 € brut (à proratiser...), le plafond de ressources choisi exclut beaucoup trop de salarié-es et, notamment, celles et ceux à temps partiel ou ayant une prime régulière supérieure à 114€ par mois...

Évidemment, nous ne lâcherons rien et nous continuerons à œuvrer pour que la prime soit attribuée à toutes et tous ! Quant aux tickets-restaurant, nous exigeons que tous les sites en bénéficient avec une valeur de 9 € minimum et en format papier !

Teleperformance : nous signons !

Après 5 réunions de négociation sur les salaires, Teleperformance a fini par boucler l'accord sur les salaires internes. Alors qu'une intersyndicale revendiquait 200 € brut par mois et des tickets-restaurant à 10 €, la direction a refusé les propositions des syndicats et a fait un dernier pas, en rappelant que sans signature, il n'y aurait « rien ».

La direction a donc proposé une augmentation des tickets-restaurant de 8 à 9 euros et entre 55 et 87 euros d'augmentation mensuelle des salaires. Pour les salarié-es au coef. 140, cela situe le salaire à 1705,58, contre 1 678,95 € actuellement dans l'accord de Branche. Et contrairement à la grille de la convention collective, il existe des écarts entre les coefficients. Ce n'est pas rien dans une société où toutes / tous les salarié-es ne sont pas bloqué-es à vie au coef. 140. A tout cela s'ajoutent des primes pour les salarié-es n'ayant pas encore droit au 13ème mois.

Au vu des difficultés actuelles des salarié-es, **SUD** (1er syndicat de l'entreprise) a pris ses responsabilités et a signé cet accord leur permettant d'être encore au-dessus du SMIC et réintroduisant des écarts en fonction de l'ancienneté et du poste. Il est d'ailleurs intéressant de voir qu'y compris la nouvelle proposition patronale de la Branche est inférieure.

Appels sortants : le changement c'est... en Mars !

Un décret vient d'être publié le 14/10/22 et le moins que l'on puisse dire, c'est qu'il devrait secouer un peu le secteur des appels sortants. En effet, le démarchage téléphonique sera interdit le week-end et les horaires seront encadrés à partir du 1er mars 2023. Il sera autorisé du lundi au vendredi, uniquement de 10h00 à 13h00 et de 14h00 à 20h00. Cet encadrement s'applique pour tout le monde, sauf si le consommateur a donné son consentement express et préalable pour être appelé. Par ailleurs, un consommateur ne pourra pas être sollicité, par voie téléphonique à des fins de prospection commerciale, plus de quatre fois par mois par le même professionnel ou par une personne agissant pour son compte. Si le consommateur refuse ce démarchage lors de la conversation, le professionnel s'abstiendra de le contacter ou de tenter de le contacter avant l'expiration d'une période de soixante jours calendaires révolus à compter de ce refus.

Autant le dire, cela va nettement compliquer le travail d'une partie du secteur et ne devrait pas aider à obtenir nos primes... Cela devrait aussi engendrer pas mal de changement dans l'organisation du temps de travail, avec des horaires nous amenant à finir plus tardivement. Le pire étant les conséquences sur l'emploi, puisque les appels sortants représentent 16% de la totalité des appels. La réduction du créneau horaire pour émettre des appels et la limitation des appels par prospect risquent de provoquer un carnage. Pour « compenser au niveau de l'emploi » les patrons et les représentants de l'Etat annoncent vouloir discuter de l'ouverture du travail du dimanche !? (pour d'autres activités).

Majorel et Sitel divorcent...

Mariés au premier regard et divorcés à la première dispute, résume l'histoire d'amour entre les deux géants des centres d'appels. Pourtant, tout était écrit : la lune de miel à Miami (paradis fiscal qui sert aussi de lieu d'habitation au PDG de Sitel), les témoins convoqués et payés (les cabinets de conseil de type McKinsey) et enfin les familles (les actionnaires) qui se frottaient déjà les mains devant les festivités et, surtout, les synergies qu'elles pensaient mettre en œuvre...

Et bien non, les deux sociétés ne passeront pas leurs vieux jours ensemble, enfin, pour l'instant. Aujourd'hui, les ex-amoureux préfèrent, non pas se jeter du riz, mais quelques peaux de banane via des communiqués de presse visant à justifier les raisons de ce fiasco...

A ce petit jeu, la direction de Majorel a été la plus efficace dans sa communication afin de rejeter la faute sur le marié, Sitel, qui, dans sa vie précédente, aurait un peu trop mené la grande vie en s'endettant. Pire, les crédits pour

acheter notamment l'Américain Sykes (2,4 milliards) auraient été réalisés avec un taux variable. La remontée des taux, due à la situation économique mondiale, provoque une augmentation de la charge financière qui pourrait s'envoler. Majorel explique que cette nouvelle donnée aurait dû permettre une redéfinition du contenu de l'accord.

De son côté, Sitel, a une autre explication : Majorel, qui est cotée en Bourse, a vu la valeur de ses actions baisser de presque 33% (22 euros contre 33). La volonté insistante de Majorel de rester en Bourse a donc compliqué les choses pour Sitel, d'autant plus que sa valeur avait plongé. Sitel a de son côté répondu qu'il ne devait pas y avoir de problème de dette et qu'en ce qui concerne les crédits réalisés à la BNP, ils étaient connus depuis le départ.

A vrai dire, peu importe qui dit vrai et d'ailleurs les deux disent peut-être la vérité. En tout cas, cela a coûté énormément d'argent qui aurait pu largement servir pour augmenter les salaires.

Pro Direct : un sou est un sou !

Au début de l'été, les soirées se multiplient y compris entre collègues histoire de prendre un ou deux Spritz en l'honneur de la dernière prime ridicule que nous avons obtenue après moult efforts.

Malheureusement la Covid traîne toujours un peu... Le week-end fini après cet apéro mémorable, un groupe de salarié-es apprend le lundi matin sur le plateau qu'une des convives venait d'obtenir un beau test positif au Covid. Evidemment, les salarié-es soucieux de la santé du collectif de travail ont eu le réflexe de prévenir leur hiérarchie en demandant de pouvoir faire un test immédiatement. Et là, stupéfaction générale, la direction refusa de sortir un centime d'euro pour acheter des tests hormis la fourniture de masques ! La DS **SUD** a dû se rendre dans une pharmacie pour en faire l'achat (à ses frais) afin que les salarié-es qui le désiraient puissent se faire tester pour éviter la propagation du virus sur les plateaux. Les salarié-es ont dû faire les tests sur leur poste

de travail et pendant leur temps de pause... Le calcul étant assez étrange car un plateau en arrêt total n'est pas très productif, non ? On passe sur les risques juridiques, mais bon là dessus nos patrons aiment le côté roulette russe !

Tout cela ne veut sans doute pas dire beaucoup pour la DRH de cette société, mais pour nous cela démontre le niveau d'humanité de l'entreprise. Pour rappel, le protocole national pour assurer la santé et la sécurité des salarié-es en entreprise face à l'épidémie de COVID-19, applicable depuis le 25 janvier 2022, indique que les employeurs peuvent, dans le respect des conditions réglementaires, proposer des actions de dépistage et des autotests aux salarié-es/agents volontaires. La CNIL rappelle que l'employeur ne dispose que d'un rôle organisationnel dans la réalisation de ces campagnes et que l'action de dépistage doit résulter d'une démarche volontaire du salarié-e/agent.

Des droits ? Euh, vraiment ?

La légende dit que les centres d'appels disposent d'une convention collective qui protégerait les salarié-es. Un beau jour des syndicats se réunirent pour écrire le destin de milliers de salarié-es. Malheureusement, le principal sujet de la discussion n'était pas le contenu mais la couleur du crayon (et le nombre de réunions) qui allait pendant plus vingt ans entériner et encore entériner des accords aussi vides les uns que les autres.

Du vide, nous avons essayé d'extraire et résumer au mieux les quelques droits, parfois issus du Code du travail, présents dans cette convention collective. La brochure n'étant pas épaisse, à la hauteur de la quantité de nos droits, vous pourrez la retrouver

auprès de nos représentant-es et la mettre dans votre poche.

Partant du principe que pour faire appliquer ses droits il faut mieux les connaître, nous avons repris les questions qui reviennent le plus souvent. Attention, il s'agit bien du droit de la convention collective, des accords d'entreprises peuvent les améliorer et parfois les dégrader.

Si vous souhaitez que l'on y ajoute des thématiques dans la prochaine édition, n'hésitez pas à nous le faire savoir. En tout cas, l'ensemble des militant-es restent disponibles pour vous fournir des explications et vous accompagner dans vos recherches.



06 61 70 49 49



@syndicatsudcallcenter



@sudcallcenter