



Le retour des vieux démons...

H
O
T

Depuis un peu plus de dix ans, les fermetures de sites en France ont été rares, même si dans l'ensemble les effectifs ont baissé. Depuis quelques mois, nous assistons à un retournement de situation. Nous avons fait le choix dans ce numéro de faire un focus sur la fermeture des sites de Comdata Monaco, de Conduent (07) et sur le projet SLIM à Armatix. Cette tendance soudaine du marché ne doit pas être prise comme une règle, puisque quelques groupes ont fait le choix de continuer à se développer en France en créant de nouvelles positions de travail (Webhelp, Tessi, Pro-Direct...). Le marché peut, espérons-le, se retourner rapidement en fonction de l'évolution de la situation économique. Le plan SLIM d'Armatix est de ce point de vue très intéressant car il permet de voir comment, en quelques mois, le marché a pu s'inverser et annuler un plan diabolique.

Plusieurs raisons à cette tendance...

Evidemment la première raison vient de la recherche frénétique de l'augmentation des marges, tant de la part des donneurs d'ordres (Apple dans le cas de Conduent) que de nos directions. Doit-on rappeler que chaque salarié-e du secteur a perdu entre 50 et 250 euros de salaire depuis 2005 vis-à-vis du Smic ? Cet argent est bien passé quelque part !

La crise inflationniste et la situation économique avec ses incertitudes ne sont évidemment pas sans effet sur notre secteur. Pour autant, les multinationales qui emploient principalement la très grande majorité des salarié-es en France peuvent largement faire face à cette dépression. Cela est beaucoup moins vrai pour les petites entreprises de moins de 200 salarié-es qui, en plus, doivent subir la réforme de l'Etat sur les appels sortants alors que c'est souvent leur cœur de marché.

L'Etat invente des règles pour tuer l'emploi...

Avec l'appui des associations de consommateurs comme UFC-Que choisir, Indecosa-CGT ou l'AFOC, des nouvelles règles ont été imposées sur les appels sortants : numéro type, nombre d'appels, horaire des appels... Si le consommateur y trouve son compte ce n'est pas le cas du salarié-e qui, non seulement voit son avenir d'emploi compromis, mais aussi son organisation du travail avec des horaires transformés. Il est d'ailleurs étonnant de voir les associations de consommateurs de la CGT et de FO dans cette histoire. Un coup on défend l'emploi, un coup... Le patronat, pour une fois à juste titre, explique qu'une

partie importante de l'emploi du secteur est menacé à court terme. Après, si l'emploi lié aux appels sortants est menacé rien n'interdit à nos patrons de faire revenir des emplois délocalisés et de réorienter la croissance pour faire face à cette évolution.

Le télétravail un outil aux multifacettes

L'arrivée du télétravail a permis aux entreprises de réduire considérablement la taille de leurs locaux comme à Teleperformance qui s'appête à fermer le site de Lyon après en avoir auparavant transformé deux autres en bureaux de coworking. Comdata a notamment fermé des étages entiers sur plusieurs sites. Le fait de faire supporter le coût de l'espace de travail aux salarié-es fleurit dans la tête de toutes les directions. Le télétravail, au-delà des avantages qu'il procure aux salarié-es, permet aussi pour les entreprises de couper les salarié-es des syndicats et des modes d'actions revendicatifs tant sur les salaires que sur l'emploi et les conditions de travail. Ce calcul très financier n'est pas la règle partout, puisque certaines entreprises ont fait le choix de garder les mêmes surfaces afin d'améliorer les conditions de travail avec des salles de pause plus grandes ou plus d'espace sur les plateaux. D'autres, font le pari d'occuper leurs locaux à 100% tout en multipliant les salarié-es en télétravail ne laissant plus de possibilité d'un retour en arrière. A la fin, sans site géographique il est de plus en plus compliqué de suivre les mouvements (départs, arrivées) de personnel dans les entreprises et, évidemment, de faire front contre la casse de l'emploi (A ce titre, le dossier Conduent est assez inquiétant).

Au niveau de la convention collective, les représentant-es de **SUD-Solidaires** continuent de lutter pour imposer des négociations pour protéger l'emploi et pour que le télétravail soit un élément de progrès social. Aujourd'hui, comme il y a dix ans, nous maintenons que seule la création d'un bouclier social avec une convention collective digne de ce nom, ici comme au Maghreb ou ailleurs, peut faire évoluer positivement nos métiers et sauvegarder l'emploi. C'est dans ce sens qu'une réunion regroupant plusieurs pays s'est tenue au Maroc en février et qu'une campagne sur le temps de pause et les conventions collective a été décidée.

**Pas résigné, juste révolté
Pour nos emplois,
Pour nos acquis sociaux
Je rejoins SUD-Solidaires**

Sud
Union
syndicale
Solidaires

"Hot Tension" c'est quoi ? Le journal national du syndicat SUD des centres d'appels sous-traitants (TP, Majorel, Comdata, Armatix, Webhelp, Foundever...), son but est de créer du lien entre les salarié-es des différentes entreprises 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. Bonne lecture à toutes et tous de ce 61ème numéro.

Comdata Ferme son site de Monaco !

Le 19 janvier dernier, le Groupe Comdata a annoncé la fermeture de son centre d'appel situé à Monaco. Ce dernier avait atterri dans le giron du Groupe Comdata en 2018 suite au rachat de CCA International. A l'époque, le site, qui comptait plusieurs centaines de salarié-es, était déjà en difficulté puisque le client principal (SFR) était sur le départ. Aujourd'hui, 87 salarié-es sont sur le carreau et surtout sont dans l'incertitude quant à leur avenir. La seule justification de la direction du Groupe face à la mobilisation des salarié-es est que la société, « depuis qu'elle a été reprise, est en déficit... [...] Elle ne correspondrait plus aux attentes des clients et du marché. C'est ce qui nous amène à cette fermeture ». Il y aurait donc une tendance ou une mode de lieu géographique ? A l'heure du télétravail et de la mondialisation cela laisse perplexe, non ? ! Un appel traité à Antananarivo ou à Roupperoux-le-Coquet serait donc plus acceptable qu'un appel traité à Monaco ?

La direction du Groupe a demandé aux représentant-es des salarié-es d'apporter des propositions pour les indemnités, alors que l'exigence était de maintenir les emplois.

D'autant plus, que les contrats avec les donneurs d'ordres, eux, ne s'arrêtent pas et seront donc redirigés sur d'autres sites du Groupe. Et quand le syndicat rentre dans le jeu de la négociation des indemnités, la direction ne prend pas au sérieux le besoin d'avoir un échange. L'Inspection du travail, suite à la manifestation des salarié-es, a reçu des représentant-es afin de prendre connaissance des doléances et les remonter par la suite à Comdata.

La direction, au-delà des licenciements ne proposait qu'un poste en télétravail en France, mais en CDI et sans période d'essai, à tous les conseillers et au plus tard le 31 mars. Enfin, une cellule d'accompagnement dédiée à la réorientation professionnelle serait mise en place. Devant la faiblesse de ces propositions et la persistance de ce blocage côté direction, les délégués du personnel, accompagnés de leur avocat, ont rencontré ensuite le Ministre du travail de la principauté. Ce dernier a estimé que Comdata n'a pas tout fait de manière correcte et notamment la phase de négociation. Le nouveau PDG Patrice Mazoyer a été convoqué par

le Ministre, qui d'ailleurs a obligé le PDG à se déplacer puisque ce dernier voulait tout gérer en visioconférence.

Suite aux mobilisations, les salarié-es ont obtenu une partie de leurs revendications, des indemnités et des aides pour le congé de reclassement (8 mois payés), la reconversion (12000 €) ou pour la création d'entreprise (12000 €)... Néanmoins, une vingtaine de salarié-es vont saisir le tribunal car ils sont en désaccord avec ce qui a été proposé.

Au même moment, nous avons appris le départ (sans doute forcé) de Maxime Didier, PDG et propriétaire historique de Comdata. Pour rappel, le Groupe vient de se faire absorber par l'Espagnol Konecta. L'ensemble de ces mouvements ne sont sans doute pas isolés et ne peuvent que nous inquiéter quant à l'avenir des emplois en France. La transformation du site d'Aix-en-Provence en appartements de passage est d'ailleurs un bon indicateur de l'inquiétude qui monte pour l'emploi, d'autant plus que de nombreux sites voient leur nombre de mètres carrés s'évaporer.

Apple guillotine Conduent France

2023 sera donc la fin de l'aventure française d'un des leaders mondiaux des centres d'appels, l'américain Conduent BPS. En effet son dernier site situé à Guilhaumand-Granges (Ardèche) a été fermé et l'entreprise s'apprête à remercier les 238 salarié-es restant. En 2019, Conduent fermait déjà un site dans les Alpes Maritimes à Sophia-Antipolis (220 salarié-es) pour le même client, Apple. En juin 2020, suite à la perte du client PSA (parti chez Sitel au Maroc), ce fut au tour du site de Tourcoing (300 salarié-es) d'être fermé. A chaque fois, le site était mono-client et malgré nos avertissements, la direction n'a jamais vraiment essayé de se diversifier.

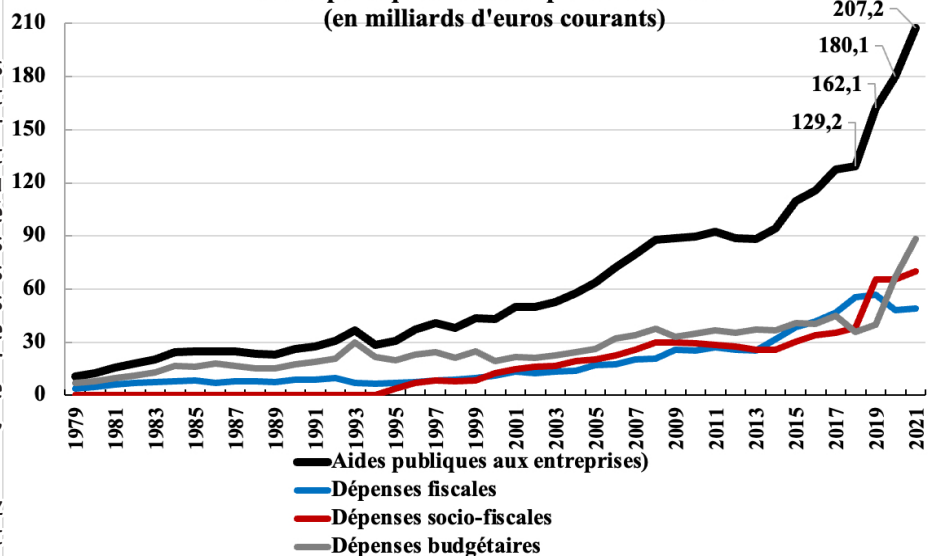
L'annonce de la fermeture du site est tombée le 2 février, en raison de la rupture brutale du contrat qui liait l'entreprise depuis sa création, il y a 10 ans, à Apple, son unique client. Depuis deux ans et les effectifs étaient passés de 450 à 238 salarié-es. Au même moment, nous apprenions que Teleperformance venait de gagner le contrat Apple au Maghreb...

Le 22 février 2023, Conduent Business Process Solutions a entamé un processus d'information et de consultation du Comité Social et Économique sur le projet de restructuration, mais sans vraiment tout dire aux élu-es. Alors que l'arrêt d'activité était prévu au 5 mai, le délai de 90 jours n'a pas été respecté puisque le samedi 4 mars, du jour au lendemain, les ordinateurs et l'accès au site ont été bloqués. Les gens se sont retrouvés complètement isolés et abandonnés par leur employeur, sans préavis ni explication ! Une situation d'une grande violence psychologique pour les 70 % des salarié-es qui sont en télétravail et se sont retrouvés seuls, sans soutien ni information, dans l'impossibilité de se connecter.

À ce jour, les 238 salarié-es sont en disponibilité chez eux mais payés par Conduent BPS. Ils sont évidemment

dans le flou concernant l'issue du plan social qui ne contient évidemment pas de mesure de reclassement sérieuse. La direction d'un des premiers groupes mondiaux doit aujourd'hui rendre aux salarié-es ce qu'elle leur a pris pendant des années afin que chacun-e puisse se former et retrouver un travail sans mettre en difficulté leur foyer. Il doit y avoir non seulement des indemnités allant au-delà du minimum légal, mais aussi du temps et des aides financières pour se former. Apple est évidemment aux abonnés absents et ne veut pas assumer ses responsabilités. On pourrait aussi exiger que le nouveau sous-traitant ayant gagné le contrat soit responsabilisé et obligé de proposer une solution pour reprendre les emplois... Cela existe dans le nettoyage par exemple. Malheureusement, encore une fois ce sont nos impôts qui vont le faire à leur place comme à chaque fois... Et après on nous dit que ce sont les aides sociales qui coûtent « un pognon de dingue » !

Aides publiques aux entreprises 1979-2021 (en milliards d'euros courants)



Armatis : La face cachée des dernières années...

Déjà bon client des tribunaux, le groupe Armatis connaît actuellement une multiplication des procès, ce qui peut paraître logique pour un groupe ayant un sens très particulier du dialogue social. Derrière cette série de procès il y a un dossier caché et surprenant le projet « SLIM » ! L'histoire aurait débuté en septembre 2020, juste avant l'arrivée de la nouvelle DRH groupe, Karine Branger et se serait achevée un an plus tard. A l'époque, l'économie mondiale était en plein doute face au Covid et Armatis avait souscrit un emprunt remboursable auprès de l'Etat. La Direction s'attendait à une période très compliquée avec une forte baisse d'activité et aurait donc mis en place le projet « SLIM » pour réduire ses effectifs. Ce nom très fin, sans doute choisi par la responsable de la communication (la fille du PDG), assimile des méthodes de départs forcés de salarié-es à une « cure d'amaigrissement » ou de suppression de la « masse grasseuse superflue ». A noter que les grands cadres du groupe auraient été « gérés » à part... On peut imaginer un nom pour leur plan comme « by-by-pass », vu la finesse de l'humour utilisé. Vous l'aurez compris, vouloir mener une cure d'amaigrissement en cachette amène aujourd'hui le groupe devant les tribunaux !

Lors d'un jugement en janvier dernier, une salariée (agent de maîtrise) demandait l'annulation de sa rupture conventionnelle afin de la requalifier en licenciement « sans cause réelle et sérieuse » et obtenir les indemnités qui vont avec. Elle estimait « qu'elle se serait finalement aperçue qu'elle aurait été trompée. La suppression de son poste était déjà envisagée depuis 2020 et que, manifestement, son employeur voulait éviter une procédure de licenciement économique ». Pour étayer ses propos, la salariée a présenté plusieurs attestations et documents, dont un qui a attiré particulièrement l'attention du tribunal : la présentation du projet « SLIM ». Ce document de plusieurs dizaines de pages regrouperait des échanges de mails et des tableaux dont un, désignant précisément l'ensemble des postes et des personnes visés par le projet. En effet, d'après ce que nous avons pu comprendre le plan « SLIM » devait permettre de diminuer les effectifs du groupe de 600 salarié-es pour la partie production et de 65 postes dans les fonctions supports. Tout cela avec une précision chirurgicale, puisque chaque site avait son nombre de postes à supprimer. Comment y arriver ? Pour la partie fonctions supports, le plan était tout simplement de mettre fin à des missions pour une bonne moitié, le reste devant passer par des départs forcés ! Il fallait donc approcher, puis contraindre individuellement 36 salarié-es en CDI à partir en rupture conventionnelle. Pour y arriver, tout semblait possible : menace de suppression de poste, de licenciement, de mobilité. Et pour ne pas mettre le groupe en danger, il fallait dissuader les salarié-es d'aller au tribunal, d'où l'astuce des ruptures conventionnelles savamment indemnisées en fonction des risques encourus aux prud'hommes. C'est d'ailleurs pour nous, la parfaite illustration du danger de la réforme Macron sur le sujet.

Lors du premier procès, le Directeur général adjoint du groupe avait expliqué que « le projet « SLIM » est un outil RH mis en place en période de Covid en septembre 2020 comme un outil de stratégie RH afin d'envisager des repositionnements à certains postes, quelques suppressions de postes. Mais il s'agissait surtout d'un simple outil d'optimisation qui n'avait jamais été conçu en vue de procéder à des suppressions massives de postes. L'objectif de cet outil étant d'identifier les postes vacants et les postes en surcapacité au regard de la situation de la crise sanitaire et de son impact sur nos activités ». L'avocate du groupe ajoutant que tout cela était un stratagème d'une personne pour monter certain-es salarié-es contre Armatis, tout en rappelant que la salariée n'apportait jamais la preuve que son consentement avait été vicié.

En clair, on est dans la subtilité de langage. D'ailleurs, le Directeur Général pourrait avoir raison, puisque la Direction n'a pas envisagé de supprimer massivement les emplois, ayant décidé de laisser faire le temps pour les 600 salarié-es (grâce au turn over). Enfin, si on considère qu'une trentaine d'emplois ce n'est pas des licenciements massifs (sic) et qu'un départ non remplacé n'est pas non plus une

suppression d'emploi...

On peut jouer longtemps sur les mots, mais nul doute que la finalité était bien celle expliquée par la salariée. D'ailleurs, le tribunal a été dans ce sens, d'autant plus que tout cela était accompagné d'attestations qui faisaient état des projets « de suppressions de postes via des pressions RH auprès des directeurs généraux adjoints d'approcher et même de contraindre, notamment par des menaces si cela s'avérait nécessaire, les salarié-es de suppression de leur poste, d'un licenciement personnel ». Le tribunal a donc fait le choix de donner raison à la salariée de Nevers, rappelant que selon l'article 110 du Code Civil, « l'erreur, le dol et la violence vicient le consentement lorsqu'ils sont de telle nature que, sans eux, l'une des parties n'aurait pas contracté ou aurait contracté à des conditions substantiellement différentes. Leur caractère déterminant s'apprécie eu égard aux personnes et aux circonstances dans lesquelles le consentement a été donné ».

Nous ne sommes pas des Kleenex !



Heureusement la réalité économique et les commandes ont mis fin à ce projet puisque la direction a dû faire face à un boom de recrutement et ouvrir un site à Saumur. Toutefois, vu la liquidation de quelques chargés de recrutement visés par le projet « SLIM » la Direction du groupe a eu de nombreuses difficultés à recruter.

Nous ne pouvons que nous interroger sur cette erreur de projection économique et que dire de cette véritable faillite morale ? Sans oublier, la mobilisation de plusieurs centaines de milliers d'euros pour « inviter » les gens à partir, alors que la Direction dit ne pas avoir d'argent pour apporter un minimum de reconnaissance aux salarié-es que ce soit en augmentant les salaires ou via des primes.

Nous allons continuer à suivre procès après procès, afin de comprendre jusqu'où cette histoire va conduire le groupe Armatis (qui a d'ailleurs fait appel pour le premier procès).

Est-ce que tout cela pourrait faire vaciller la Direction y compris la famille Akriche ? D'ailleurs, on pourrait aussi se demander si ces dossiers n'ont pas fait reculer le groupe Comdata qui s'appretait en septembre dernier à racheter ce groupe ? Et d'ailleurs, est-ce que nous pouvons redouter le pire sans ce rachat ? Et comment avoir encore confiance dans l'avenir après de telles révélations ?

D'autres syndicats ont été informés de ce dossier depuis des mois...

Il était temps de briser le silence et d'agir !

L'avenir de nos emplois et du groupe Armatis regarde l'ensemble de ses salarié-es...

Négociation salariale à Foundever-sitel, c'est parti !

Depuis plusieurs années, notre organisation syndicale revendique à chaque négociation salariale de l'entreprise Foundever (ex-Sitel), la généralisation du 13ème mois à l'ensemble des salarié-es. A ce jour, la direction rejette cette revendication et refuse d'en reconnaître la pertinence en matière de motivation, de fidélisation et de recrutement.

Les inégalités entre les salarié-es ne sont jamais source de progrès ni moteur de motivation. D'après les chiffres fournis par la direction en 2022, il y avait un peu plus de 800 personnes ayant un 13ème mois sur Foundever sur environ 5000 salarié-es. Ces salarié-es sont répartis sur tous les sites, sauf Clermont-Ferrand et Saint-Etienne, et avec un pourcentage maximum sur Troyes.

Une généralisation n'est pas insurmontable pour Foundever, d'autant plus que d'autres entreprises du secteur ont donné une suite favorable à cette revendication. Ces entreprises ont parfois les mêmes donneurs d'ordre que Foundever, ou ont gagné des appels d'offres sur lesquels Foundever était positionnée : Tessi, Teleperformance, Euro CRM... L'argument utilisé par le passé sur la concurrence semble donc moins pertinent au fil des années... Et pour être clair, si ce n'est qu'un problème de concurrence, nous proposons pour y remédier totalement que la direction de Foundever appuie notre demande de généralisation de ce 13ème mois au sein de la convention collective. De plus, Foundever ce n'est pas non plus la TPE du coin, même si parfois son amateurisme social s'en rapproche.

A notre sens, il ne peut y avoir comme seul élément de réponse une justification pécuniaire à une telle proposition. La direction, afin de refuser, s'est appuyée sur un tableau de coût du 13ème mois pour les centaines de salarié-es bénéficiant de cet avantage social sur l'année 2021. Et là, lorsque l'on regarde de près, on peut se poser des questions au vu des différences des montants des 13ème mois qui vont du simple au double en fonction des sites... On pourrait d'ailleurs se demander comment l'entreprise fait ses calculs pour les cotisations sociales. Pour rappel, si le salarié est payé exactement au SMIC et s'il ouvre droit à la « Réduction Fillon » (salaire inférieur à 1,6 fois le SMIC), le coût mensuel pour l'employeur, cotisations patronales comprises, avoisine désormais (en 2023) les 1.758 €. Alors que

sur le tableau de la direction, et ce avec les salaires de 2021, le 13ème mois moyen aurait un coût moyen de 2354€... Pour rappel, le SMIC en 2021 a navigué entre 1554,58 et 1589,47€...

Une différence pour avancer...

Pour notre syndicat d'autres critères devraient guider l'entreprise dans ce choix. Evidemment, il y a la justice sociale et la reconnaissance de notre travail qui justifieraient largement une autre redistribution des richesses. On a bien compris que ce niveau de discussion était incompréhensible ou irréaliste pour notre direction. Par contre, le réalisme imposé par les besoins de production devrait aider à faire évoluer Foundever comme bon nombre d'entreprises. En effet, vu les difficultés actuelles pour recruter et pour éviter l'absentéisme ou le turn-over il serait peut-être temps de donner envie...

Il n'est pas, non plus interdit de penser qu'un-e salarié-e ayant un sentiment de reconnaissance et un attrait financier pour son poste sera plus enclin à être plus productif-ve tout en faisant un travail de qualité. Le télétravail, comme l'ensemble des études faites du côté patronal valident largement cette analyse.

C'est dans ce sens que nous présenterons une nouvelle fois notre demande pour les négociations salariales obligatoires 2023, ce afin que l'ensemble des sites et des salarié-es puissent être réellement à égalité. Ce serait surtout une raison pour se projeter avec le groupe dans un avenir qui ne peut s'écrire sans ceux qui produisent les richesses : les salarié-es !

Une pétition vient d'être lancée pour un 13ème mois à Foundever !

Intelcia Laval : victoire !

Une belle arnaque, c'est celle qui est si grosse qu'on ne la voit pas, un peu comme celle sur la subrogation quand quelques entreprises ne reversent pas tout. A Intelcia Laval (ex-Coriolis), nous avons mis à jour un petit bijou d'arnaque qui existe sans doute ailleurs ! En effet, lors d'une démission, les salarié-es ont, la plupart du temps, des heures positives à leur compteur de modulation. Dans l'accord d'entreprise l'entreprise peut lisser ces heures sur la durée du préavis. Mais, si à la fin il en reste elles doivent être considérées comme heures supplémentaires et donc majorées à 25%.

Après vérification de différents soldes de tout compte, et malgré une Direction affirmant en CSE que

l'accord était bien appliqué, nous avons constaté que les heures étaient bien payées mais sans majoration. Sur les 3 dernières années ce sont 125 salarié-es qui ont été privé-es de leur droit !

A première vue, la situation dure depuis 2009... Vous imaginez les centaines et centaines de salarié-es spolié-es par l'entreprise ! La direction a reconnu les faits et a régularisé en versant l'argent dû aux salarié-es concernées sur les 3 dernières années, arguant du fait que la limite pour contester un bulletin de salaire est de 3 ans.

Nous continuons d'insister pour que la direction paye ce qu'elle doit à tous-tes les salarié-es, et ce sans notion de temps !



Le guide de vos droits !
Disponible auprès de nos adhérent-es

IPNS - Ne pas jeter sur la voie publique



06 61 70 49 49



@syndicatsudcallcenter



@sudcallcenter