

PROTESTATAIRES DE SERVICES

Journal du quatrième trimestre 2009

Numéro 22 du Journal du Syndicat Sud B2S et Filiales

Y a du changement...

Vous avez entre les mains le 22ème numéro de Protestataires de Services, le journal national de Sud B2S et filiales.

Sud B2S et filiales s'est doté d'un journal pour créer davantage de liens entre les salarié-es du groupe, faire circuler toutes les informations concernant notre entreprise mais aussi dans une plus large mesure concernant le monde du travail (loi des 35 heures, retraites, refondation sociale...). Ce journal nous permet également de faire circuler nos analyses et nos propositions et de nous aider à mettre en place un véritable rapport de force entre nous (salarié-es) et notre direction.

"Protestataires de Services" est ouvert à toutes et tous les salarié-es de B2S et de ses filiales. Toute personne intéressée pour écrire un article, donner son avis, émettre une critique peut nous l'envoyer sur notre adresse mail : sudb2s@yahoo.fr.

Nous remercions toutes les personnes ayant travaillé pour ce numéro et nous espérons que vous serez nombreux et nombreuses à nous rejoindre dans cette aventure.

Bonne lecture à toutes et tous !

Depuis quelques jours le passage virtuel entre l'ancien et le nouvel actionnaire a été entériné. - Ixen / Natixis tourne une page qui restera marquée par une non intervention dans les instances de direction et donc dans les choix stratégiques. - Windhurst arrive donc avec le lot de questions qui se pose à chaque rachat:

Quel changement ? Jusqu'à quand ? Quelles conséquences sociales ?

Le 14 Octobre dernier, la direction de B2S a redemandé au Comité Central de l'UES de reprendre position sur le rachat du groupe. En effet, comme nous le disons depuis le début, le premier vote était entâché d'irrégularités importantes. Le repreneur ne désirant pas avoir de soucis juridiques, a préféré exiger de la part de B2S que le Code du Travail soit appliqué à la lettre.

Donc la consultation a été refaite...

A notre avis, elle a encore été faite dans la précipitation puisque la direction a une nouvelle fois refusé d'attendre l'avis de l'expert comptable qui devait permettre aux élus de se positionner.

Mais bon, cela n'a pas empêché l'ensemble (enfin quasi) des élu-e-s de voter POUR. Seul Sud, une partie de FO et une partie de la CGT ont refusé de donner un chèque en blanc à B2S et Windhurst. Ces élu-e-s ont préféré s'abstenir ou ne pas prendre part au vote. Plutôt que de voter "pour" un projet dont personne dans la salle, hormis la direction, n'avait connaissance.

Une semaine après, nous avons eu l'avis de l'expert comptable. Déjà, on peut dire que le cabinet a eu du mal à faire son enquête et que la direction générale a tout fait pour ne pas répondre aux questions. Pour la direction et plus

particulièrement notre PDG, les élu-e-s ne servent à rien ; il est donc bien entendu hors de question de leur donner des informations. D'un autre côté, ils sont plutôt persuasifs puisqu'ils ont réussi à faire voter des élu-e-s sans qu'ils sachent de quoi il retourne.

Enfin, pour revenir sur l'avis de l'expert, B2S est plutôt dans une phase très difficile. Un certain nombre de choses doivent être faites ou se réaliser pour que la société continue de vivre avec le même périmètre, c'est-à-dire sans plan de sauvegarde de l'emploi d'envergure ni de vente d'une partie de l'entreprise...

B2S devra retrouver l'équilibre à la fin de l'exercice fiscal, ce qui n'est pas arrivé depuis plusieurs années... Puis dégager plus de 6% de résultat pour que Windhurst soit satisfait (source B2S). Autant le dire, rien qu'avec ces deux premières conditions, qu'il va falloir avoir de la chance.

Sinon les autres conditions sont :

-> Renouveler tous nos contrats en revalorisant les tarifs (notamment celui de Orange où B2S demande 8% d'augmentation)

-> Remplir les sites de production avec une montée des volumes espérée sur SFR, Poweo...

-> **Gagner 7% de productivité (à se demander comment c'est possible, en tout cas on souhaite bon courage à tout le monde !!!)**

-> **Economiser 3 millions d'€ sur les frais de siège.**

-> **Développer l'activité du Maroc**

Une fois tout cela fait, il paraît que le groupe devrait aller mieux. Par contre, pour les salarié-e-s, notre analyse n'est pas forcément la même. Mais d'après la direction, ce n'est pas le problème... Toutefois il faut noter un élément important qui explique en partie les déficits récurrents du groupe : chaque mois nous devons faire appel à un prêteur d'argent pour payer les salaires.

Ces avances en trésorerie coûtent à B2S environ 1,5 millions d'€ par an... Autant dire que c'est déjà, dès le départ, un lourd handicap. Ce manque de trésorerie représente quasi la moitié des pertes de l'année précédente par exemple. Il est clair que la seule solution qui aurait permis de respirer un petit peu aurait été d'injecter dans B2S suffisamment d'argent pour se passer de ce financement externe. Malheureusement les 3,4 millions d'apport de Windhurst ne permettront que de refinancer une partie des fonds propres...

De l'avis de l'expert, tout cela risque d'être difficile à tenir pour ne pas dire impossible. En réalité il n'y a que deux gagnants assurés dans cette histoire: Maxime Didier le PDG et Windhurst.

Maxime Dider car il reste actionnaire à 25% et, si tout fonctionne, il pourra récupérer largement (plus que) sa mise de départ et surtout il reste PDG (au vu de ses états de service, cela tient pour le moins du miracle). Dans le pire des cas, si cela se passe mal, des ventes séparées des filiales et du Maroc, lui permettront toujours de faire des bénéfices sur son investissement...

Quant à Windhurst, ils ont gagné au loto ou trouvé un trésor. Quoi qu'il se passe, ils sont sûrs de retrouver leur investissement de départ. Et pour aller au bout de la démonstration, vu les chiffres donnés par l'expert, Windhurst risque dans le pire des cas de faire une petite culbute intéressante.

Voilà, pour nous, la situation de l'entreprise reste très difficile et devra être suivie de très près par les élu-e-s du CCE et de chaque CE. Comme nous avons pu le voir avec le choix de la mise en dépôt de bilan de Elucydée (filiale parisienne du groupe) puis avec le départ non remplacé de notre DRH nationale (Mme Dreyfus). La politique du groupe se place encore plus qu'hier sur la case anti-sociale.

Pour beaucoup, cela semble difficile mais pourtant notre PDG et Windhurst vont le faire : encore moins de social. Comment faire pire qu'aujourd'hui? De Strasbourg à Aix en passant par Valenciennes des dizaines de salariés n'en peuvent déjà plus de toutes les pressions infligées par B2S.

Alors oui, la situation du groupe est grave et elle est d'autant plus grave que ce sont des financiers qui ont l'avenir de milliers de salariés entre les mains. Pour Sud, il n'est pas question qu'encore une fois, ce soient les salarié-e-s qui payent les dégâts d'une gestion plus qu'hasardeuse. Les conditions de travail sont déjà beaucoup trop difficiles pour si peu de reconnaissance...

Windhurst c'est quoi ?

C'est une société d'investissement dirigée par François-Denis Poitrinal. Windhurst est spécialisée en rachat via LBO (rachat financé par un endettement de la société).

Les groupes Clestra Hauserman et Tiffany industries appartiennent au même fond d'investissement.

Pour vous faire une idée: <http://www.windhurst.com>

Polémique : La direction du groupe a lancé une rumeur sur le fait que des syndicats étaient contre le rachat et allaient le faire capoter. Nous tenions à rectifier les choses puisqu'au moins en ce qui concerne *Sud*, il ne s'agissait pas d'être POUR ou CONTRE mais plutôt de savoir (déjà) réellement ce qui se passait. Nous avons été élus pour représenter les salarié-e-s et non pour défendre l'intérêt d'un actionnaire. Et pour tout se dire, nous aurions peut être pu voter POUR si on avait eu l'avis de l'expert et la démission du PDG. Et ce, pas parce que nous voulons absolument sa tête, mais juste parce que nous sommes persuadés que tant qu'il sera présent, l'entreprise va droit dans le mur.

Voilà pour nous, un avis se donne une fois qu'on maîtrise un dossier. Qui achèterait une maison sans l'avoir vue ? Et pour couper court à l'argument "oui mais on risquait de les voir partir..." nous tenions à dire que Windhurst, avec ou sans avis positif, n'aurait pas changé d'avis. Pourquoi? Tout simplement parce qu'on n'abandonne pas des lingots d'or que l'on trouve au bord de la route. La mascarade de la direction pourrait être amusante mais au bout d'un moment, cela se résume à prendre les gens pour des imbéciles....

Présentation de nos cousin(e)s du Maroc

Il n'y a pas une réunion de négociation sur B2S, sans que la direction du groupe joue les victimes et justifie ses choix stratégiques en mettant en cause la dure concurrence. Une fois "tout" le baratin passé, si les salarié-e-s réclament encore leur dû... c'est le refrain sur les délocalisations et les licenciements à la clé qui arrivent... Tout est bon pour ne pas lâcher une cacahuète ou pour justifier une nouvelle précarisation de nos vies.

Pourquoi B2S utilise de plus en plus de CDD ? Pourquoi désire-t-elle casser nos vies en faisant des pauses déjeuner à rallonge ? Bah c'est simple, car sinon le contrat partirait au Maroc... Bien sûr, pourquoi ne pas y avoir pensé ???

Au-delà de tout cela, la plupart des salarié-e-s du groupe ne connaissent pas l'autre partie de B2S, celle qui ramène la quasi totalité des bénéfices du groupe. Tout est fait pour nous opposer les uns aux autres, combien de fois avons-nous entendu: "ils volent notre travail", "ils font n'importe quoi"... Comme si notre collègue de B2S Maroc était chez la concurrence, voire pire. Pourtant la plupart des délocalisations et des pertes de contrat se font sur le marché français et à B2S il y a autant (si ce n'est plus) de contrats qui changent de site (intra-B2S France) que de contrats qui partent au Maroc. Pour la qualité, la réalité est heureusement toute autre puisque, par exemple, B2S Maroc a obtenu le 1er prix de la relation client avec Alice en Mai 2008 ou encore le 1er site pour le 118218 en inshore et offshore. Bien entendu, chacun aura en souvenir des cas où le dossier est mal traité mais, en moyenne, le travail est aussi bon ou mauvais de part et

d'autre de la Méditerranée.

Alors pourquoi cette rivalité? Nous sommes tous victimes de la même exploitation car nous avons la même organisation du travail et les mêmes problèmes vis à vis de la hiérarchie. Bien entendu, il y a des différences comme le fait de nier son prénom et donc d'être obligé de s'appeler Émilie au lieu de Leila. Sur le fait d'être obligé de vivre à l'heure d'un autre pays....

Tout cela, nous avons pu le constater en discutant avec des téléopérateurs Marocains (*Sud* a organisé en Avril dernier un colloque des centres d'appels en réunissant des syndicalistes Marocains et Français).

Nous avons voulu dans ce numéro, vous présenter avec des chiffres nos collègues du Maroc puisque B2S est incapable de le faire et préfère nous opposer. Comme vous pouvez le voir, leurs salaires sont loins d'être mirobolants même s'ils sont au dessus du SMIC marocain. Mais peut-on réellement vivre avec ce salaire ? De plus, une partie des patrons des centres d'appels commence à vouloir délocaliser les appels vers d'autres pays afin de faire encore baisser les coûts (des appels traités jusqu'à présent au Maroc sont partis vers le Sénégal).

Au final, les salarié-e-s s'opposent sans raison et les patrons encaissent les devises. Pour *Sud*, il devrait y avoir une unité des travailleurs et du travail pour tous et toutes avec un salaire et des conditions de travail décentes.

Quelques chiffres et les news de B2S

•Création en 2004 du premier centre.

•2007 et 2008 Création du second et troisième sites

•Les sites :

- Anfa: 360 positions
- Atlas: 400 positions
- Atlas bis: 157 positions (Ouverture en 2009)
- Maârif: 343 positions

•**Capital financier** : 90% du capital de B2S Maroc est détenu par le groupe B2S. Les 10% restant sont détenus par Sefin Holding.

•**Formation** : Une quatrième société a été créée par B2S afin de faire des formations et certainement recueillir des subventions. D'après la direction, 12% de la masse salariale sont consacrés à la formation afin de valoriser les agents et provoquer des promotions (7% de promotion par an).

•**Direction** : B2S annonce partout dans les médias Marocains, sans trop de honte, que sa direction Marocaine est mixte ; or, si on regarde de plus près, la totalité des dirigeants sont issus de France : la réalité est donc bien différente : à croire que pour B2S, le salariat marocain ne peut pas fournir de directeur...

•Les clients:

- **Atlas**: 700 Téléconseillers sur SFR et 118218
- **Anfa**: 360 Téléconseillers sur Orange, Poweo et radiospares.
- **Maârif**: 210 Télévendeurs et 142 annuairistes sur 118712, Tele 2 et SFR

•Quelques chiffres :

•->12% d'absentéisme contre 11,40% en France

•-> 8,03% de Turn over contre 20% en France.

•-> Age moyen : 26,2 ans

•-> 47% des salarié-e-s ont au minimum Bac + 2 et 29% ont au moins Bac + 4

•-> Il y a en moyenne un superviseur pour 12 TC

•**Salaire** : Le salaire moyen dans les centres d'appels au Maroc est de 450 € / mois. Là dessus se rajoutent des primes qui sont d'ailleurs déplafonnées. Sur le fameux déplafonnement tant à la mode en France, la direction annonce que cela favorise (seulement) 12% des salariés. Reste à savoir combien gagnent moins d'argent depuis l'instauration du déplafonnement. Il y aurait une échelle de salaire qui permet aux salarié-e-s d'avoir une évolution de salaire tous les 6 mois. Des avantages en nature s'ajoutent à cela : transports en commun gratuits et organisés par B2S, mutuelle haute gamme payée à 50% par B2S, restaurant d'entreprise

•PS: l'ensemble des points et des chiffres sont issus de documents réalisés par B2S

News de B2S : Elucydée

La direction de B2S vient d'annoncer la cessation de paiement d'une des filiales du groupe. En effet, Elucydée (Société basée à Paris) qui est composée de 35 personnes va donc fermer ses portes.

Nous trouvons étrange que cette fermeture intervienne en plein rachat du groupe. Pire à quelques jours du second vote concernant le rachat. Etrange parce qu'il n'y a eu aucune modification économique sur cette filiale depuis la perte du principal contrat. **Alors pourquoi maintenant ?**

La direction du groupe a voulu sans aucun doute faire un premier exemple auprès des salarié-e-s du groupe pour rappeler qu'elle avait droit de vie et de mort sur nos emplois et donc qu'elle ne supportera aucune contradiction.

Quand nous disons direction, nous incluons les nouveaux actionnaires qui ont sans aucun doute pris cette décision avec l'ancienne. Il ne s'agit pas de généraliser ce dépôt de bilan à ce qui pourrait arriver à d'autres entreprises mais d'en tenir compte pour comprendre ce qui nous attend.

Nous avons lors du dernier Comité Central de l'UES B2S fait une déclaration afin de demander une réunion très rapide et manifester notre soutien aux salarié-e-s.