



# HOT TENSION

Edition Février / Mars 2014

Un étude récente de la Drees\* assistée par l'institut BVA estimait qu'il fallait 1490€ (net) pour être heureux... Bien entendu ce montant évolue en fonction des revenus de la personne interrogée. Dans les centres d'appel nous en sommes loin puisque la règle quasi générale est le smic comme salaire de base. Ce qui correspond au cinquième échelon de la grille de classification de notre convention collective (coefficient 160) ... On peut au passage, se demander comment une convention collective sérieuse peut avoir une grille de classification inopérante à chaque hausse du smic. A quoi bon avoir des indices multiples si dans les faits il n'y a pas de différence de salaire ? Bientôt un superviseur sera payé au même prix qu'un conseiller ... Mais bon, tant qu'il y aura des syndicats pour signer tout et n'importe quoi...

La vraie question à présent est de savoir comment faire pour arriver au 1490 € de cette étude. Il y a bien entendu la promotion mais vu la pyramide des emplois dans notre métier cela risque d'être difficile pour bon nombre d'entre nous. Changer de travail pour voir si l'herbe est plus verte ailleurs ? Vu le chômage actuel cela risque d'être un sacré pari...

Reste à notre avis la méthode la plus simple : le partage des bénéfices de nos entreprises ! Les grincheux répondront que si on augmente les salaires, nos emplois partiront à l'étranger ou qu'il n'y a plus d'argent dans nos entreprises... Pourtant quand on voit l'argent gaspiller en voitures de fonction, siège sociaux mirobolants ou le salaire de quelques nababs de nos directions... On devrait peut être commencer par délocaliser les patrons avec les salaires en conséquence et en échange arrêter de délocaliser.

Mais malgré la situation économique tendue et les destructions d'emplois par milliers, une grande partie des centres d'appel restent bénéficiaires et surtout gardent des taux de croissance supérieurs au reste de l'économie française. Par exemple, B2S ne cesse de faire progresser son chiffre d'affaire et ses marges, Acticall après avoir ouvert au Brésil s'établit en Côte d'Ivoire, Webehl passe son temps à racheter des leaders européens du métier, Teleperformance continu à régner dans le monde et à ouvrir des centres comme récemment au Ecosse... En clair tout va bien pour leur porte feuille quand tout va mal pour nos portes monnaies !

Mais ou est donc passé la prime du CICE ? Les initiales un peu barbares de ce jackpot financier pour nos assistés que sont nos patrons correspondent à une des trouvailles du gouvernement pour aider ceux-là même à « survivre ». L'idée de départ était, paraît-il, d'améliorer la compétitivité des entreprises à travers notamment des efforts en matière d'investissement, d'innovation, de formation, de recrutement, de prospection de nouveaux marchés, de reconstitution de leur fonds de roulement... Le taux du crédit d'impôt sera de 4 % pour les rémunérations versées en 2013 puis 6 % à compter de 2014.

Le moins que l'on puisse dire c'est que nous sommes loin des promesses puisque cet argent va directement dans les poches des patrons sans faire un détour vers celle des salarié-es d'une manière ou d'une autre. Pour la partie recrutement ou investissement, c'est plus que le bide absolu dans notre secteur puisqu'il n'y a pas eu de création de site en 2013 et que plusieurs milliers d'emploi ont été perdus. Même les investissements dans du

Vous avez entre les mains le 33<sup>ème</sup> numéro de "Hot Tension", le journal national de la Fédération Sud PTT dans les centres d'appel. Son but est de créer du lien entre les salarié-es des différents centres d'appels sous-traitants (TP, Arvato, CCA, Armatis, B2S, Laser Contact, Acticall...) dont les conditions de travail et de salaire sont similaires.

Ce trimestriel nous permet de faire circuler nos analyses et nos propositions ainsi que l'actualité du secteur (convention collective, négociation autour des assises ou sur le label social). Si vous avez aimé ce journal, si vous avez des commentaires, des questions ou si vous voulez vous syndiquer n'hésitez pas à nous contacter ([sudptt@sudptt.org](mailto:sudptt@sudptt.org)).

**En attendant, bonne lecture à toutes et tous !**

matériel afin d'avoir des meilleures conditions de travail n'ont pas été légion sur le secteur... Ce qui n'a pas empêché Teleperformance de toucher plus de 2,5 millions, B2S environ 2 millions... Webhelp, Acticall, Armatis.. ont dû en percevoir autant d'après nos calculs...

Au pire, cet argent va améliorer les dividendes de quelques actionnaires ou le fond de roulement des entreprises. Pour **Sud**, l'état a montré son vrai visage de valet du patronat en donnant cette manne sans contrôle alors que cela représente bien souvent plus de la moitié des bénéfices d'une entreprise du top 10 du secteur. Pour nous, il est donc clair que cette année il y a encore moins d'excuse pour que nous repartions marron des négociations annuelles obligatoires... **Alors en route vers les 1490€....**

*Drees : Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques*

# Au coeur des centres d'appel

## Orange : Le boucher ne passe qu'une fois ?

On pensait que la majeure partie des délocalisations dans les Telecoms étaient derrière nous...

Pourtant, depuis quelques semaines, Orange modifie de manière importante ses relations avec les sous-traitants. Entre la baisse des flux due à l'évolution de la relation client (maintenant c'est le système « débrouille toi sur Internet »), la réintégration de certains types d'appel, l'augmentation des cadences et les délocalisations, c'est plusieurs centaines d'emplois que cette société multinationale désintègre chez les sous-traitants.

Les conséquences sont lourdes pour certains sites, voire certains groupes comme CCA déjà touché par la vague de délocalisations de 2012/13. L'entreprise Coriolis, directement touchée sur Amiens, a pris la décision de faire fermer un de ses deux sites lavallois afin de rapatrier la production du contrat GDF sur Amiens, histoire d'éviter un plan « social ».

Les salarié-es, quant à eux, sont toujours pris pour des kleenex entre les pluies de sanctions entraînant des licenciements, comme à Coriolis, ou la mise en place d'accords (ou de négociation) d'annualisation comme à CCA Carmaux.

Pour notre syndicat, il est inadmissible de voir ce donneur d'ordre continuer à massacrer l'emploi, alors qu'il verse 2,118 milliards de dividendes à ses actionnaires. Notre fédération mène campagne

aujourd'hui pour que ces milliards soient mieux employés pour augmenter les investissements, les salaires et les embauches en CDI. Un tiers des dividendes suffiraient à créer 12 000 emplois !

Ne serait-ce pas le rôle d'une entreprise détenue, encore, à plus de 20% par l'Etat ? Mais cela, ce serait aussi se faire des illusions sur la politique de l'Etat au service des patrons et des actionnaires !!!



## B2S et les risques psychosociaux

Est ce la méthode Couet ou est-ce qu'à force d'avoir le label social, la direction de ce groupe a fini par croire qu'elle avait une vraie politique sociale ?

Peu importe le niveau d'absentéisme, le turn over, les suicides (dû ou pas directement à l'entreprise...), le niveau de consommation de médicament.... Oui, peu importe la réalité sociale ou les réponses des salarié-es apportées à travers l'enquête sur la santé au travail par **Sud** ou celle d'un organisme privé choisi par **Sud** allant dans le même sens...

La direction a négocié un accord sur les risques psychosociaux sans répondre aux problèmes de fond : l'organisation du travail, l'instabilité professionnelle ou encore les cadences. Déjà il y a 4 ans, la direction avait joué avec tous les syndicats en signant un accord rapide sur la santé au travail. Le contenu ? une enquête qui allait juste confirmer celle de **Sud** menée 5

mois plus tôt... Aujourd'hui on a droit à 19 pages de rappel juridique et 2 avancées : Un commission local de contrôle de vie au travail et une autre nationale... A noter que cela s'ajoute au CHSCT, CE et aux cercles portant sur le même sujet résultant des lois auroux portant sur la libre expression... En arrosant un peu les syndicats d'heure de délégation il y en a toujours un ou deux pour signer...

Ce qui revient à créer des CHSCT bis ou des réunions d'expression (loi auroux)... qui sont déjà obligatoires sur pas mal d'entreprises du groupe vu les accords spécifiques signés... Un retour est prévu une fois dans l'année... ou dans 3 ans à la fin de l'accord... D'ici là il faudra accepter d'avoir des propositions avec menaces d'accord annualisation sur le temps de travail et augmenter ses cadences car sinon on ne pourra pas payer de salaire décent.... au PDG.



## Crise ou pas crise : nous voulons vivre pas survivre !

Depuis fin janvier, les syndicats représentatifs sur la branche (dont a été exclu **Sud** au dernier moment) négocient les minis-mas sociaux pour les salarié-es de notre convention collective.

Malheureusement, il n'y a pas eu d'accord entre les syndicats sur une proposition commune sur les salaires. Par exemple, la CGT propose jusqu'à 34% d'augmentation, la CGC elle, désire augmenter les cadres quatre fois plus que les employés...

**Sud** pourrait ajouter à toutes ces propositions la sienne, histoire de... mais après ? D'ailleurs en ce qui nous concerne on aurait ajouter un module de clarification des statuts de nos métiers... Est ce qu'il est normal de voir des superviseurs employés alors que d'autres sont agent de maîtrise ? des responsables de plateaux qui ne sont pas cadres ou encore des conseillers mutualisés qui ont besoins de parler trois langues au coefficient 120 ou 130.... Pour nous, il y a une double articulation à avoir dans cette négociation : le niveau des salaires mais aussi simplifié et donc revoir la méthode de classification.

Enfin bon, au vu du peut d'avancer social que nous avons depuis des années sur le secteur la dispersion de nos revendications était t'elle vraiment nécessaire ? Nos patrons, eux, sont belles et bien unis pour augmenter le moins possible voir ne pas augmenter nos salaires..

Pour **Sud**, il est urgent d'être efficace et d'obtenir une augmentation de salaire conséquente ! Nous ne pouvons plus accepter qu'à la moindre augmentation du smic la majorité des échelons employés se retrouvent au même niveau... A quoi bon avoir une classification et des niveaux de compétence différents... Mais pour être efficace, il faudrait encore que les syndicats s'entendent pour gagner contre la direction ! Pour cela nous proposons à tous nos collègues des autres fédérations de s'unir afin d'établir un véritable rapport des forces... Nous ne gagnerons pas

## Webhelp : Même pas mal !

Alors que la crise des télécoms ne l'a pas épargnée début 2013, cette société spécialisée dans le Off-shore (Maroc, Algérie, Roumanie, Madagascar...) multiplie les investissements à l'étranger. Mais on ne se refait pas chez Webhelp, puisqu'après avoir racheté le numéro 3 anglais... la direction de ce groupe vient de s'implanter en Afrique du Sud, histoire de délocaliser des appels... anglais.

Les sites français remontent tout doucement la pente, puisque des recrutements ont été annoncés sur une grande partie des sites... La crise n'a donc duré que quelques mois et n'aura presque pas touché à la trésorerie accumulée grâce aux millions d'euros de bénéfices des années antérieures.

Ce vent nouveau qui va permettre d'embaucher plus de 100 personnes sur Caen, par exemple, aurait dû permettre aux patrons de redistribuer grassement aux salarié-es qui se sont

## Souffrance au travail dans les centres d'appels



## Organisons la RIPOSTE !

Vous pouvez retrouver la santé au travail de notre syndicat sur : <http://www.sudptt.org/centresappels/>

Avec notamment des fiches juridiques sur le harcèlement, l'inaptitude, le stress, des vidéos... et bien entendu un lien vers notre questionnaire et les résultats de l'enquête de 2009.

une autre répartition des richesses avec des fleurs et des sourires... Nous proposons donc une journée de mobilisation nationale des centres d'appel... Pour **Sud**, il faut arrêter de ce morfonde sur le poids de la crise et des défaites sociales, arrêter de croire qu'un salarié de France serait un coût monstrueux pour les entreprises. Les salarié-es des centres d'appel rapportent encore des millions d'euros de bénéfice soit par le travail soit via les aides de l'état (sic)... Cet argent c'est aussi et avant tout le notre. **Ensemble reprenons notre part !**

serré la ceinture depuis quelques années, et, qui ont vécu les deux dernières années avec la boule au ventre en regardant les effectifs français diminuer drastiquement (moins 1000 salarié-es en quelques mois). L'annonce d'un budget NAO inférieur à 200 000€ pour plus de 600 salarié-es a fait rire tous le monde, surtout quand on pense que tous les indicateurs sont dans le vert. Enfin les indicateurs économiques, car pour ceux de la santé des salarié-es et de leur moral c'est plutôt du rouge, vu les résultats inquiétants révélés par notre enquête sur la santé au travail.

Les équipes **Sud** mènent campagne pour obtenir la régularisation de tous les intérimaires en CDI, le passage de tous les salariés de l'indice 140 à 160 sur la grille de classification, ainsi que la création d'une prime d'ancienneté à 3/6/9 ans... Là dessus, s'ajoute des mesures pour résoudre l'ensemble des problèmes relevés dans notre enquête..

Pour **Sud** Webhelp Caen, il est clair qu'on ne lâche rien surtout quand l'entreprise croule sous l'or...

# CA SE PASSE COMME CA... TOUT PRES DE CHEZ VOUS !

## Laser sabre les pauses !

Les salarié-es ont reçu un bien sale « cadeau de Noël » avec la feuille de paie de janvier 2014 ! En annexe à leur feuille de paie, les employés du site de Villeneuve d'Ascq ont en effet reçu une curieuse carte de vœux les informant que leurs 20 minutes de pause payées par jour passeraient à 10 minutes à partir du 1er février !!! Incrédulés, atterrés, en colère, les salarié-es ont immédiatement alerté leur Représentant de Section Syndicale **Sud** pour savoir ce qu'on pouvait faire contre cela.

Hélas, le Dark Vador à la tête de L'Empire Laser Contact avait bien préparé son attaque. Contrairement à ce que pensaient les salarié-es, ce régime de pauses, inférieur à ce qui se pratique dans la plupart des centres d'appels prestataires de services, n'était pas tiré de la Convention Collective (la SYNTEC) qui n'en comporte d'ailleurs aucun puisque cette convention était destinée au départ à des cabinets d'architectes et des bureaux d'études...

Ces pauses, n'étaient pas non plus régies par un Accord d'Entreprise qu'aurait pu signer les syndicats majoritaires (CFDT, CFTC), mais d'un simple Usage mis en place au départ sur le site de Tauxigny.

Bref, il suffisait à la Direction de dénoncer cet usage, d'informer et consulter le Comité d'Entreprise et d'ouvrir une négociation sans obligation de résultat, ce qu'elle fit en novembre 2013 !

A défaut d'acceptation par les syndicats de la fin de ce régime de pauses payées, la Direction décrète aujourd'hui que 10 minutes de pauses payées par jour, c'est bien suffisant pour les salariées travaillant 7 heures ou 8 heures par jour !

Pour les autres, seuls les salarié-es ayant travaillé 6 heures en continu auront droit à une pause de 20 minutes non payée, telle qu'elle est prévue par la loi (le Code du travail). Pour **Sud**, il est clair que cette mesure est totalement illégitime, même si elle est « légale » !

Si le Dark Vador est aux postes de commandes, les salarié-es n'ont pas encore à cette heure organisé la contre-attaque qui s'impose. Nous réclamons dès aujourd'hui l'alignement du régime de pauses par le haut, c'est à dire celui pratiqué chez B2S ou à Teleperformance. Nous exigeons 30 minutes de pauses payées par jour pour une journée de 7 heures travaillées, soit une pause de 10 minutes toutes les 2 heures travaillées. Et cela n'est que le minimum du minimum nécessaire du fait de notre activité d'ouvrier du téléphone !

## Armatis : Trop c'est trop !

Alors que le groupe digère peu à peu le rachat de Laser Contact à coup de millions d'euros, le PDG annonce toujours plus de sites et de recrutements... En effet le site du Portugal a plus que pris forme, l'ouverture d'un nouveau site à Tunis avec des centaines de recrutements est annoncé, tout comme le nouveau site à Calais pour 2015. En gros, tout va bien pour ce groupe, hormis pour les 90 % des salarié-es qui n'ont pas vu d'augmentation de salaire, ceux là mêmes qui génèrent pourtant tout le chiffre d'affaire... D'après le PDG, la conjoncture n'aide pas et il faut rester raisonnable (n'est ce pas contradictoire avec la croissance organique du groupe?) Pour les salarié-es la réponse est claire, et c'est bien pour cela que plusieurs sites se sont mis en grève depuis quelques semaines. La palme venant de Armatis Nord ou des journées d'action répétitives ont eu lieu depuis décembre. La direction de ce site après avoir essayé d'aller au bras de fer a finalement choisi de revenir à la table des négociations début février. Même groupe, même combat, puisque les salarié-es ont débrayé fortement à Nevers (80%) pour les mêmes problèmes. Sur le site de Châteauroux une centaine de salariés ont débrayé mi-février contre le système de primes. Pour **Sud**, il est clair que tout cela va dans le bon sens, mais un véritable mouvement d'ensemble avec tous les sites en grève à la même heure serait plus efficace pour faire céder cette direction qui depuis des années s'enrichit sur le dos des salarié-es.

## News ... News ... News ...

**Sitel et les pauses** : Depuis septembre 2012, les salarié-es de Sitel ont leurs pauses (20 mn par jour) exclues des 35H. Elles ne sont plus payées, mais « indemnisées » 1 € brut par jour de présence. Une action juridique menée par la CFDT est en cours devant les tribunaux. Cela nous semble assez judicieux, vu que les différents débrayages menés à l'époque n'avaient pas réussi à faire capituler la direction. Par contre, nous nous interrogeons sur la logique de tout cela : action en justice pour les pauses d'un côté (on applaudit) et de l'autre une fédération qui laisse Sitel garder le label social (là on se gratte la tête). Pour **Sud**, il aurait été logique que les organisations qui siègent au label social (CFTC, FO, CFDT) aillent jusqu'au bout du combat en faisant tomber le label de Sitel, car c'est la santé de milliers de salarié-es qui est mise en danger.

**Coriolis vers un Comité de Groupe ?** : Depuis toujours, la direction de Coriolis refuse de créer une instance représentative du personnel au niveau du groupe. Cela permettrait pourtant aux syndicats d'avoir une vraie vision sur l'état économique de Coriolis. Après la perte des appels d'Orange, la direction a fait le choix de transférer des appels de Laval vers Amiens (en fermant un des deux sites), ce afin d'éviter un plan « social » sur ce dernier site. Il est pour nous logique d'être solidaires dans les phases difficiles, mais cela veut dire aussi être solidaires dans les bons moments ! Il faut donc dès à présent créer un Comité de Groupe, puisque les liens sont plus que prouvés. Il faut tenir des négociations salariales communes sur le groupe et, bien entendu, aligner les droits sociaux des salariés(es) de tous les sites par le haut !