

Convergys : Une belle avancée...

Depuis des années, le centre d'appel de Convergys à Angers (49) ne dispose pas de salle de restauration voire de vraie salle de pause puisque l'espace actuel est situé dans les parties communes du bâtiment et ne fait que quelques mètres carrés (comporte une multitude de machines à café, 5 tables hautes...) pour plus de 600 salarié-es et 4 étages de plateaux.

Dès la création de la section **SUD** dans cette entreprise ce problème important a été au cœur des débats. En effet, comment avoir de bonnes conditions de travail si nous n'avons aucun espace pour nous reposer, nous restaurer... Il est fort intéressant de voir que dans les centres d'appel modernes notamment en Tunisie il y a une salle de restauration, des salles de pauses et une salle de relaxation où vous pouvez vous assoir confortablement...

Le syndicat **SUD** a mené une longue campagne pour obtenir ce changement... Médiation avec l'entreprise, alerte au CE et pétition dont nos élu-es ont recueilli des centaines de signatures...

Malheureusement, nous n'avons pas toujours été soutenus par l'ensemble des syndicats, voire pas du tout par le CE (majorité

d'élus indépendant-es)...

Grâce à la mobilisation des salarié-es via la pétition et le vote aux élections (**SUD** est deuxième organisation), nous avons ensemble réussi à arracher après un long combat le droit de manger sur le site dans des conditions convenables.

Cette bonne nouvelle a été annoncée dans une communication de la direction, fin décembre. Une salle sera bientôt dédiée à la restauration. Les travaux sont en cours. Fini les pique-niques sur le trottoir et dans les voitures...

SUD est satisfait de cette avancée qui n'a pas été simple au vu du dialogue social menaçant ou inexistant avec l'ancienne direction. Une salle de pause (et/ou de restauration) peut paraître dérisoire au vu des soucis que nous rencontrons mais la possibilité de faire un vrai break de quelques minutes et pouvoir apporter sa nourriture représente un confort et des économies.

Cette victoire collective est une étape. Au vu des nouvelles adhésions, cela ne peut que se traduire dans le futur par des nouvelles avancées sociales !

Avec SUD, Ensemble c'est possible !

Une victoire des salarié-es. TP le Mans en lutte !

En juillet dernier, les activités SFR ont été officiellement arrêtées sur le site du Mans. En accord avec le donneur d'ordre, la direction de Teleperformance France a mis en place sur ce site l'activité « d'entraide SFR ». Elle permet de faire prendre aux salarié-es tous les appels non traités par les sites de Toulouse Blagnac, Lyon ou Belfort.

En parallèle du maintien de l'activité, la direction a proposé un accord « chômage partiel » aux syndicats. Comme d'habitude, certains syndicats (CFE CGC, CFTC et CFDT) se sont empressés de le signer. Pourtant il ne devait pas être utilisé... Pour eux, signer est, sans doute, un horizon indépassable... **SUD** et la CGT ont choisi le chemin de la lutte pour défendre les intérêts des salarié-es et faire aboutir nos revendications.

En effet, cette activité d'entraide se révèle catastrophique pour les conditions de travail des salarié-es de ce site. Les horaires tardifs sont multipliés (après 17h00 et jusqu'à 22h00) et les samedis sont aussi massivement staffés. Du coup,

cette situation intenable détériore la vie des salarié-es. Une mobilisation est lancée par notre section sur ce site courant juillet avec la CGT.

Courant août 2014, le CHSCT (dont 3 élu-es sur 4 **SUD**) déclenche un droit d'alerte et vote une expertise Risques Psycho Sociaux sur l'organisation du travail pathogène imposée par Teleperformance France en lien avec SFR.

En septembre, la CFDT et la direction décrètent que les mobilisations sont injustifiées, que le site pourrait fermer... Le chantage à l'emploi habituel.

La réponse de **SUD** et de la CGT, est d'intensifier ces mobilisations. Dans le même temps, la direction refuse l'expertise valablement votée afin de gagner du temps, ce qui, bien entendu, entrave le bon fonctionnement du CHSCT.

Suite à plusieurs assemblées générales des salarié-es sur le site, aux débrayages, aux rassemblements devant la préfecture de la Sarthe, aux audiences avec la

préfète et le Commissaire Régional au redressement productif des Pays de La Loire, aux conférences de presse, etc. la direction finit par lâcher, début décembre, avec la proposition suivante : - 3 jours à 22 h 00 au lieu de 5 en semaine de nocturne et 1 samedi sur 2, à la condition d'annuler l'expertise des risques psychosociaux et d'arrêter la grève. Nous obtiendrons finalement, 2 jours à 22H en semaine de nocturne et 1 samedi sur 2 de repos au lieu de 1 sur 3 actuellement. Les salarié-es ont refusé le chantage de l'abandon de l'expertise à la majorité lors de l'assemblée générale du 11 décembre dernier.

En plus, pour un centre qui devait fermer ou se voir imposer du chômage partiel... le site du Mans a recruté une centaine de salarié-es CDD, intérimaires et contrats pro en plus des, environ, 280 CDI actuels.

En ne lâchant rien, les salarié-es ont gagné la pérennité de l'emploi et l'amélioration de leurs conditions de travail.

A méditer !



HOT TENSION

1er trimestre 2015

Pour 2015 : Je vois, je vois...

La première pensée serait sans doute de se dire : des fins de mois difficiles ! Il est certain qu'au vu des salaires de notre secteur d'activité c'est plus qu'envisageable...

Sinon vous voyez quoi au niveau professionnel pour 2015 ? Du changement ? Des ennuis ? Des périodes compliquées ? Des véritables augmentations de salaire, des promotions ?... Un peu de tout cela ?

Une partie d'entre nous vont croiser les doigts ou prendre des résolutions afin de se dire que cette année... Oui, cette année c'est la bonne pour venir au travail et en repartir en souriant, car les conditions de travail se seront améliorées et, surtout, parce que votre compte en banque ne sera pas en négatif au bout de 10 jours...

Et pourtant pas la peine de lire dans une boule de cristal, les lignes de la main ou lire votre horoscope pour deviner que ce n'est pas gagné d'avance.

En effet, au vu des premières séances de négociation sur les salaires au niveau de la Branche cela ne risque pas de changer de sitôt. Chaque syndicat de salarié-e s'est rendu, comme d'habitude, aux réunions avec ses propres revendications sans essayer de s'unir... Les syndicats des patrons, eux, y vont les mains dans les poches avec la Rollex bien attachée au poignet... mais les idées bien arrêtées.

Dans les entreprises, ce n'est guère mieux, aucun accord « généreux » n'a été signé récemment. Pourtant, le secteur va mieux et recrute à nouveau des salarié-es par centaines (Acticall, Webhelp...) et recommence même à créer des sites (Intelcia, MGCALL).

Alors pourquoi cela ne bouge-t-il pas ?

-> Parce que s'embrasser en se souhaitant « Bonne Année » ne suffit pas ?

-> Parce que prendre des résolutions ou avoir de la chance ne suffit pas non plus ?

-> Parce que nous ne croyons plus en notre force de pouvoir changer les choses en tant que salarié-es ?

Le « nous » intègre aussi des syndicats souvent résignés à ramasser les miettes laissées par les entreprises: Prime exceptionnelle, de participation, d'intéressement, de productivité, de présentisme... En effet, des primes ou des gestes exceptionnels, nous réussissons à en obtenir de temps en temps, et même si pour vivre ces petites sommes d'argent sont importantes et les bienvenues, cela reste très insuffisant et ne peut nous satisfaire... car cela reste bien souvent alléatoire.

Peut être aussi parce que depuis trop longtemps la lutte des classes a disparu au profit de la lutte des places syndicales et d'un individualisme exacerbé. « Diviser pour mieux régner » et cela fonctionne à merveille. D'abord, en opposant les salarié-es privé-es aux fonctionnaires, les français aux immigré-es ou en raison de leurs croyances ou de leurs ancêtres.

Alors, en ce début d'année 2015, ensemble cap au SUD !

Nous ne sommes ni aigri-es ni résigné-es et nous pensons toujours que pour lire et définir notre avenir, ce n'est pas d'une boule de cristal dont nous avons besoin mais d'une carte... d'une carte syndicale pour prendre notre destin en main !

Avec **SUD**, vous pourrez dire aussi votre souhait d'un syndicalisme oeuvrant pour la Solidarité, l'Unité syndicale et la Démocratie. En 2015, continuons ensemble à montrer qu'il existe des réponses fondées sur la justice et la solidarité face aux difficultés que génère une répartition des richesses injuste et de plus en plus inégalitaire.

Adhérer à **SUD** est une arme contre le repli sur soi, le populisme, la haine et le rejet de l'autre.

Parce que ensemble, nous pouvons sortir

Vous avez entre les mains le 36^{ème} 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'appel sous-traitants (TP, Arvato, CCA, Armatis, B2S, Sitel, 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).

En attendant, bonne lecture à toutes et tous !

de la spirale du pessimisme, retrouver confiance dans le collectif, et montrer qu'il existe des alternatives fondées sur la justice et la solidarité. Ensemble, nous pouvons nous organiser au-delà des étiquettes syndicales.

Ensemble, après l'unité nationale autour de Charlie Hebdo, nous pouvons réussir l'unité des salarié-es pour défendre les droits et surtout en acquérir de nouveaux.

Alors pour 2015, SUD vous adresse tout ses vœux et vous souhaite :

-> Qu'enfin la conciliation vie personnelle vie professionnelle soit prise en compte.

-> Des conditions de travail de qualité avec l'arrêt de toute souffrance au travail (pressions sur la productivité, commentaires déplacés, menaçants ou utilisés comme moyen de pression...).

-> Que des véritables augmentations de salaire soient au rendez-vous.

-> Que votre centre d'appel soit rapidement et convenablement aménagé (espace de repos, siège, insonorisation, espace sur les plateaux...).

Enregistrement permanent des appels téléphoniques : BlueLink va devoir prendre des mesures correctives, selon la CNIL !

En 2010, la société BlueLink a décidé la refonte de son système d'information et de son outil téléphonique. Ceci a impacté directement la répartition de l'activité entre les différents centres du Groupe et un des centres du groupe Arvato.

Un outil (NICE) a été mis en place pour contrôler la qualité des Conseillers Clientèle. Sa fonction principale est l'enregistrement des appels afin d'évaluer les Conseillers Clientèle. En 2011, la direction annonce au C.E. qu'elle met en place l'enregistrement permanent à partir de novembre. Les élu-es **SUD** font alors part de leur réticence en s'appuyant notamment sur les textes de la CNIL : (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) : « *Votre employeur n'a pas le droit d'enregistrer en permanence vos conversations téléphoniques, sauf si une réglementation particulière l'impose (par exemple, pour le passage d'ordres dans les salles de marchés). Exceptionnellement, il peut enregistrer le contenu de certains de vos appels en cas de nécessité, après consultation des instances représentatives du personnel. Par exemple, vos conversations peuvent être enregistrées, de manière ponctuelle, à des fins de contrôle qualité ou de formation. Vous devez être préalablement informé de l'objectif d'un tel enregistrement, de ses conséquences éventuelles (pour votre évaluation professionnelle, etc.), de ses destinataires et des modalités d'exercice de vos droits « informatique et libertés »* Votre interlocuteur doit également être

informé de cet enregistrement, par exemple par un message diffusé en début d'appel. »

Malgré les sollicitations répétées de **SUD**, les RH n'ont jamais répondu. Devant ce refus de dialogue, **SUD** a porté plainte devant la CNIL en septembre 2012.

La direction s'est alors adressé à tous les salarié-es par un : « *démenti de la Direction Générale* ». En voici un extrait : « *En résumé, d'un point de vue légal, BlueLink est donc en totale conformité avec le droit : 1. Par rapport aux déclarations CNIL à jour 2. Par rapport à l'information préalable des salariés et des instances représentatives du personnel. Rien dans les pratiques de BlueLink ne déroge aux formalités obligatoires du code du travail, du code civil, du code pénal, des recommandations de la CNIL et du devoir d'information des consommateurs.* »

Pendant plus de 2 ans, l'équipe **SUD** n'a pas cessé de suivre ce dossier et de relancer régulièrement la CNIL. Le 19 décembre 2014, la CNIL nous adresse enfin sa réponse en voici un extrait : « *Il résulte de ces travaux que la CNIL a réaffirmé sa position, à savoir que l'écoute et/ou l'enregistrement permanent des conversations téléphoniques sur le lieu de travail, y compris à des fins probatoires, est disproportionnée et ne peut être mis en œuvre en l'absence de texte législatif ou réglementaire le*

prévoyant. En conséquence, je vous informe que le service des plaintes prendra à nouveau contact avec la société BlueLink afin de lui faire part des conclusions des travaux de réflexion et de l'inviter à prendre les mesures correctives nécessaires, dans les meilleurs délais. »

Aujourd'hui, **SUD** veut faire cesser l'exposition des salarié-es à davantage de pression qui, aggrave leurs conditions de travail et peut nuire à leur état de santé. De plus, il est fort logique qu'en écoutant une bande son d'une semaine d'un-e salarié-e on puisse y trouver des fautes ou des problèmes... Et même, si selon nos patrons, les enregistrements ne servent pas à sanctionner (ou licencier) nous avons tous et toutes connaissance de tels cas à commencer à ...BlueLink ! Et ne parlons pas des conséquences sur les primes...

SUD s'appuyant sur la réponse de la CNIL a proposé à la direction plusieurs axes de travail pour que la qualité soit assurée tout en préservant les intérêts des salarié-es comme :

- **informer le salarié lorsque ses appels ou dossiers sont évalués,**
- **permettre au salarié d'enregistrer l'appel (ex. : propos insultants ou agressifs du client),**
- **permettre l'arrêt de l'enregistrement à la demande du client.**

Le SP2C change de patron !

Le syndicat des patrons des centres d'appel a changé de responsable fin 2014. C'est donc Maxime Didier (patron de la société B2S) qui prend la responsabilité de mener le clan de nos riches patrons. Le successeur de Laurent Uberti (Patron d'Acticall) ne devrait pas trop changer le niveau de dialogue social de notre secteur.

D'inexistant, il devrait passer à existant mais sans écoute... Enfin c'est notre bilan de plusieurs années de pratique au sein du groupe B2S quant à

sa politique sociale : flexibilité, précarisation des conditions de travail et des contrats, les primes et salaires coincés au SMIC...

Pour **SUD**, avant ou après cette désignation, notre réponse sera la même : celle de la mobilisation pour faire respecter les droits des salarié-es et en conquérir de nouveaux.

Victoire à Call Expert Alès

Ce centre d'appel a été mis en liquidation judiciaire en juillet 2013, et ce, quelques mois avant l'ensemble du groupe et la mise en examen du PDG.

Après des années de procédures, 33 anciens salarié-es de la société de télémarketing Call Expert ont obtenu devant le Conseil des Prud'hommes d'Alès des indemnités allant de 5500 € à 14000 €, au titre de dommages et intérêts.

Le tribunal a considéré que ces licenciements étaient "sans cause réelle et sérieuse" et

avaient été prononcés en dehors du plan de sauvegarde de l'emploi. Les efforts de reclassement menés par le liquidateur ont également été jugés insuffisants par la Justice. Le 27 février, une dizaine d'autres dossiers seront étudiés.

Au total, 107 personnes ont perdu leur emploi pendant que leurs patrons encaissaient des milliers d'euros d'aide de différentes collectivités publiques en échange de créations d'emplois...

Bla Bla Bla...ou Aïe Aïe Aïe

(85% des salarié-es ressentent une gêne auditive au travail (source IFOP))

Lors du dernier «Hot Tension» (disponible sur notre site internet) nous avons ouvert un dossier lié à la problématique du bruit dans les centres d'appel.

Un problème pour notre secteur !

Malheureusement ce danger est sous-estimé par les entreprises, la médecine du travail mais aussi par les syndicats. Pourtant la plupart des études qui ont été faite via des cabinets d'expertise indépendants dans les entreprises sous-traitance démontre un vrai danger. Il est d'ailleurs fréquent d'avoir des inaptitudes à cause de perte auditive.

Le bruit provient de «deux sources» sur nos plateaux : le bruit ambiant régnant dans l'espace de travail et le bruit émis dans l'oreille des salarié-es par les casques d'écoute (conversations, chocs acoustiques). Les plateaux d'appel sont bruyants du fait des ordinateurs, des discussions avec les clients ou entre employés. De plus, les plateaux sur lesquels nous travaillons sont souvent des grands espaces ouverts sans aucune isolation phonique. Tout cela provoque l'ajustement à la hausse du volume de réception de son casque téléphonique afin de comprendre sans hésitation les paroles du client. L'INRS (Institut national de recherche et de sécurité) a fixé une norme spécifique aux centres d'appel pour le niveau de bruit de fond (ambiant) à 52 dB(A) (travail intellectuel non gêné). Pour rappel, c'est le même institut qui recommande 15m2 par position de travail... il y a peut-être une raison...

Est-ce que cela vous semble respecté ?

Nous nous sommes amusé-es à tester avec des applications pour smartphone le bruit sur plusieurs centres (ce n'est donc pas très fiable, mais démontre qu'il est plus que temps de se poser des questions) : **CCA Carmaux** entre 70 et 85 avec des pointes à 91 DB / **Convergys** moyenne de 64 DB sur un plateau refait et de 76 sur celui non refait / **Arvato Lens** : moyenne de 77 DB / **Arvato Poitiers** 79 / **Webhelp Caen** : 78 DB... / **B2S Le Mans** : 65. Vous pouvez nous envoyer vos mesures... Un point sera fait dans le prochain numéro.

Avant d'être dur d'oreille, luttons pour améliorer nos conditions de travail !

Le bruit devient dangereux, au-delà d'une certaine limite, plus l'intensité du bruit et la durée d'exposition augmentent, plus le risque de problème de surdité totale ou partielle augmente. Il est clair qu'un centre d'appel ce n'est pas non plus une

usine de compression de métaux ou une piste d'aéroport. Pourtant, nous pouvons clairement nous poser la question du lieu ou le danger est le plus important car dans un cas le bruit est un danger reconnu et combattu et de l'autre...

Il faut savoir que le bruit, même à des niveaux faibles, peut avoir des conséquences sur la santé et être à l'origine d'accidents. On considère que l'ouïe est en danger à partir d'un niveau de bruit de 80 décibels durant une journée de travail de 8 h. Si le niveau de bruit est supérieur, l'exposition doit être moins longue. C'est aussi pour cela qu'il est important de couper régulièrement notre travail par des pauses conséquentes... C'est pour cela que pour **SUD**, 5 minutes par heure travaillée ce n'est pas suffisant (mais le minimum), surtout quand les salles de pauses sont bruyantes.

Si le niveau est extrêmement élevé (supérieur à 140 décibels), toute exposition, même de très courte durée, est dangereuse. Le seuil de douleur est de 120 décibels. Fort heureusement, en centres d'appel nous ne connaissons pas de niveau supérieur à 100 décibels mais nous avons régulièrement des bruits ambiants à plus de 75 DB. D'ailleurs, il est important de comparer la différence du bruit ambiant dans un centre d'appel interne (moyenne constatée aux environs de 55 DB) et un centre d'appel sous-traitant (moyenne aux environs de 75). Le confort, le matériel et le nombre de mètres carrés par salarié explique une telle différence... Une exposition prolongée au bruit (moins de 80 décibels) peut également provoquer fatigue, stress, anxiété, troubles de l'attention, troubles du sommeil, troubles cardiovasculaires, hypertension... et perturber la communication, gêner la concentration, détourner l'attention, conduire à des accidents du travail. Au-dessus de 80 décibels, le bruit expose à des bourdonnements, des sifflements d'oreille ainsi qu'une baisse temporaire de l'audition. Toutefois, cette « fatigue auditive » peut disparaître en quelques jours à condition de s'isoler du bruit durant cette période.

Attention, ces troubles peuvent être annonciateurs d'un début de surdité. Cette perte ne peut être que partiellement corrigée par un appareillage (prothèses auditives) mais là il vous faudra une super mutuelle santé !.

La surdité passe par plusieurs stades : **Surdité légère** : la personne ne se rend pas compte de sa perte auditive car les

fréquences de la parole sont peu touchées. **Surdité moyenne** : les fréquences aiguës de la conversation sont touchées, la personne devient « dure d'oreille » et ne comprend plus distinctement ce qui se dit. **Surdité profonde et irréversible** : la personne n'entend plus, ou très peu, ce qui se dit.

Nous reviendrons dans le prochain numéro sur les chocs acoustiques (bruit soudain très intense) qui pose aussi des vrais soucis dans nos métiers puisqu'une multitude de cas nous ont été remontés.

Que faire si le bruit devient gênant lors du travail ?

Signaler le problème immédiatement aux membres du CHSCT ou aux délégués du personnel **SUD**, afin qu'ils mettent en œuvre les mesures de prévention nécessaires et alertent l'employeur. Il faudra bien entendu en parler au médecin du travail et, en cas de doute, voir en urgence un ORL. Il proposera un examen audiométrique afin de dresser le bilan des dommages éventuels.

Des solutions ?

Bien entendu, le fait d'espacer au maximum les travées et d'obtenir plus d'espace sur les plateaux est un des axes essentiels pour lutter contre le bruit. Au-delà de l'espace, nous devons exiger d'avoir pour chaque position de travail des limiteurs de bruits (boitier entre le téléphone et le casque) ainsi que des aménagements pour absorber le bruit : écrans avec dalles acoustiques entre les positions, plafond et mur traité, moquette (laver régulièrement pour éviter les puces...). Pour rappel, il existe une norme NF-S31080 sur les problèmes d'aménagement acoustiques. Etrangement cette norme intéresse beaucoup moins nos patrons...et on ne la voit que très rarement en centre d'appel contrairement au label social...

Témoignage : Suite au dernier Hot Tension (voir sur notre site internet), un syndiqué **SUD** nous a expliqué que lui aussi connaissait des soucis auditifs, alors que le collègue n'avait aucun problème lors de sa dernière visite il y a deux ans (alors qu'il devrait y en avoir tous les ans vu notre métier). Aujourd'hui la situation a plus qu'empiré. Un déficit d'environ 25dB suivant les fréquences a été observé. Il lui faudra donc un appareillage, même si fort heureusement le nerf auditif n'a pas été touché. Cela ne sera pas reconnu comme maladie professionnelle, car pour cela il faut un déficit supérieur à 35dB !!!