

...ON SE LÈVE!

# Centres d'appels : Des assises pour les salarié-e-s !

Numéro 18. Juillet / Août / Septembre 2010

6 ans après les annonces anti-délocalisation de Mr Borloo (qui sont restés sans lendemain), c'est au tour de Laurent Wauquiez de faire son show ! Le gouvernement a annoncé (mi-juillet) sa volonté de tenir des assises des centres d'appels en septembre 2010 afin de débattre d'un plan anti-délocalisation. Les solutions avancées sont toujours les mêmes : subventionner les entreprises qui ne délocalisent pas, taxer les donneurs d'ordres qui feront appel à des prestataires off-shore ou encore imposer le fait d'annoncer en début d'appel depuis où est émis l'appel.

La **Fédération Sud PTT** réclame des assises depuis un an afin de discuter des problèmes de ce secteur. Donc nous répondons chiche au gouvernement ! Mais soyons clair : commencer le débat par pointer du doigt nos collègues marocains ou tunisiens, au lieu de parler des profits gigantesques réalisés sur le dos des salariés ne nous semble pas annonciateur d'un débat posé et honnête. Rappelons que ces profits sont réalisés tant par les donneurs d'ordres que par les patrons du secteur... Mais pour nous, une question essentielle se pose : pourquoi faire et pour qui ?

## Arroser encore le patronat de subventions ?

Depuis des années, les collectivités territoriales font la chasse aux emplois que procurent les centres d'appels en déversant des flots de subventions. Et si ce ne sont pas les collectivités, ce sont les entreprises qui arrosent afin de réindustrialiser les bassins d'emplois saccagés par leur départ. Sans oublier les zones franches utilisées à « bon escient » afin de casser les coûts... Cela a-t-il changé quelque chose ? Evidemment non, puisque la différence de salaires est gigantesque et aussi parce que les prix pratiqués par les donneurs d'ordre ne peuvent qu'entraîner des délocalisations (et accentuer la souffrance au travail pour les emplois qui restent en France). L'Etat lui-même a cassé (et continue de casser) les prix sur des appels d'offres en choisissant le moins-disant social; ce qui a d'ailleurs entraîné le dépôt de bilan de la société Elucydée. Pour rappel, le ministère avait préféré choisir Teleperformance qui pourtant symbolise avec Webhelp la délocalisation à outrance. Wauquiez, comme l'ensemble du gouvernement et des entreprises ayant un capital public, devraient en premier point refuser de sous-traiter des appels à des groupes qui licencient et exiger une charte sociale en rapport avec le prix payé. Dans le même sens le SP2C et les différents acteurs du label social devrait revoir totalement les critères d'attribution de ce label afin qu'il devienne réellement significatif de quelque chose. Pendant ce temps là, Teleperformance annonce la suppression de plus de 850 emplois et la fermeture de 4 sites !

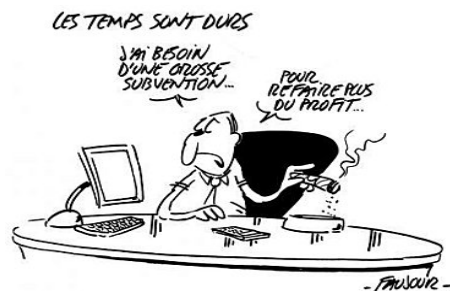
## Et pour les salariés ?

Malheureusement dans les propos tenus par L. Wauquiez, il n'y a rien pour les salariés des centres d'appels et cela, qu'ils soient en France ou ailleurs... Hormis le fait d'installer une concurrence et une défiance entre les salariés à travers les frontières. Pourtant au vu de l'enquête que le syndicat **Sud** a menée sur le secteur ce ne sont pas les problèmes concernant les salaires ou les conditions de travail qui manquent... La pression sur les prix exercée par les donneurs d'ordre a atteint des niveaux tels qu'il pousse à un management d'une extrême dureté dans les entreprises sous-traitantes. N'oublions pas que la productivité reste une des variables d'ajustement la plus facilement modifiable par le patronat. Bien entendu la recherche de la rentabilité, et donc du profit, par les patrons du secteur est elle aussi source de pression énorme à l'encontre des salarié-es.

## Faudra t-il attendre une souffrance au travail poussée à son paroxysme pour que l'Etat et le patronat réagissent ?

La **Fédération Sud PTT** demande donc que le gouvernement organise au plus vite une table ronde réunissant l'ensemble des acteurs de ce métier, tant du côté des donneurs d'ordre que des sous-traitants, et bien entendu l'ensemble des organisations syndicales intervenant sur ce secteur. Un bouclier social traitant de l'ensemble des points noirs de la profession (surveillance électronique, temps de pause, exigence de productivité, formation, salaire...) doit être négocié au plus vite afin que des garanties collectives fortes régissent la vie sociale des centres d'appels sous capitaux français (et donc en France ou au Maghreb). Bien entendu cette table ronde devra fixer des tarifs minimums pour les appels d'offres des donneurs d'ordre afin que le bouclier social soit une réalité.

Pour **Sud**, il est important que cette discussion ne se limite pas aux frontières françaises, surtout quand on sait comment les salariés des pays du Maghreb sont traités (par exemple). De plus il ne faut pas oublier que nos collègues sont la plupart du temps employés par des multinationales françaises du secteur (ce qui veut dire que les bénéfices reviennent en France...).



## Webhelp : Nuit gravement à la santé !

A Webhelp Caen, travailler sur Orange, Direct Energie ou encore Bouygues Telecom c'est comme « fumer une cigarette », cela « nuit gravement à la santé ». Sur ces plateaux, on ne compte plus les arrêts de maladie ou les absences dites « injustifiées »...

Suite au mouvement social de mars 2010, plusieurs revendications avaient été portées auprès de la direction sur les conditions de travail et surtout les salaires.

Des discussions ont été ouvertes afin d'apaiser les tensions. Voici quelques problèmes importants :

- Les 9h de travail journaliers et récurrents.
- Les horaires modulables qui font déplacer des salariés qui ont 40 kms à faire pour travailler entre 16H et 20H.
- Les salaires sans évolution depuis 3 ans mis à part le SMIC.
- Pas de restauration sur le site de Fresnel, donc demande de ticket restaurant ou prime panier.

Depuis les grèves, il y a peu de changements ; les journées de 9h sont toujours d'actualité et les 2 jours consécutifs de repos promis par la direction (dans le cas des semaines en 4 x 9h) ne sont toujours pas appliqués.

Afin de justifier les horaires modulables, la direction a expliqué aux salariés qu'ils étaient contraints d'avoir recours à cette solution vu le nombre d'arrêts de maladie (pour dépression) ou les aménagements d'horaires (exigés par la médecine du travail).

La grande question qui vaut 1000 points, c'est pourquoi autant de salariés d'un même contrat sont en horaires aménagés ou se mettent en arrêt au minimum une fois par mois ?

La direction préfère essayer de monter les salariés les uns contre les autres au lieu d'embaucher des salariés et de résoudre les problèmes de condition de travail.

**S'il y avait à Webhelp une réelle volonté d'améliorer la vie des salariés, il n'y aurait pas autant de personnes cassées par le système mis en place.**



Nous avons bien entendu alerté l'inspection du travail sur la montée du stress et des dangers imminents que cela provoquait. Dans les faits, aujourd'hui les salariés n'ont plus de vie de famille puisqu'on demande aux conseillers de dépendre entièrement des flux et on passe sur les pauses pipi chronométrées, les débriefs à la va-vite, des réunions d'équipe quand c'est possible...

Le résultat est simple : de plus en plus de salariés penchent vers le télétravail qui semble être la seule échappatoire pour une vie plus calme et éloignée du stress des plateaux. Ce qui pose bien entendu un certain nombre d'autres problèmes...

## La blague ou l'arnaque du siècle à Transcom !

En juin 2009, Transcom a annoncé aux salariés via une réunion de CCE qu'il fallait réduire le temps de travail de 35h à 30h avec baisse des rémunérations ou alors licencier environ 150 personnes.

Sur l'ensemble des sites du groupe, une forte mobilisation s'est créée ce qui s'est traduit par des grèves. Après de longues négociations (plus de 6 mois) un accord d'annualisation et de modulation du temps de travail a été mis en place et signé par 3 organisations syndicales: CFDT, CFTC et FO. Cette organisation aggrave lourdement les conditions de travail des salariés, pose des soucis à leur vie privée et leur santé mentale et physique. La direction a donc envoyé à tous ses salariés un avenant où ils avaient le choix:

- Soit ils acceptaient et étaient annualisés,
- Soit ils refusaient et étaient licenciés pour motif économique.

Après avoir obtenu 31% de refus des salariés, la direction de Transcom a décidé de ne pas licencier et surtout de ne plus appliquer l'accord sauf pour ceux qui avaient accepté...

Tout cela a bien entendu provoqué la colère des salariés... Le site de Roanne s'est par exemple mis en grève fin mai. Le syndicat **Sud** exige le retrait de cet accord pour tous les salariés ainsi que l'arrêt des menaces de licenciements !

## GRAND NETTOYAGE DE PRINTEMPS CHEZ ACTICALL

D'après le PDG d'Acticall, son entreprise est un modèle social ou il fait bon vivre. Malheureusement ce n'est pas vraiment le cas puisque dans les faits, les chiffres présentés par cette entreprise ne sont pas vraiment meilleurs que le reste de la profession (turn-over, absentéisme...). Des salariés nous ont remonté dernièrement un épisode de la vie d'un téléconseiller...

Au mois de mai dernier un prospect (futur client pour l'entreprise) devait passer pour visiter les locaux de Acticall Paris. Bien entendu, lors du jour J le staff des encadrants était sur son "31". Lors de ces visites, la direction

demande invariablement aux téléconseillers de ranger ceci, de cacher cela. Les salariés des plateaux qui manipulent beaucoup de dossiers sont particulièrement mis à contribution, car il n'est pas question de montrer au client potentiel le capharnaüm habituel, capharnaüm dans lequel pataugent les salariés tous les jours, mais eux ce ne sont pas des clients à soigner...

Jusque là rien de très surprenant, donc. Mais le côté incroyable a été atteint lorsque le chef d'un plateau demanda aux téléconseillers de faire les vitres d'une cloison qui sépare deux plateaux.

La plupart obéirent par peur, parce

qu'ils n'ont pas pris le temps de réfléchir ou tout simplement parce qu'ils n'imaginent même pas qu'on puisse dire « non » à un supérieur qui donne un ordre inique. Le chef de plateau a distribué du papier blanc, et a montré l'exemple en frottant lui même.

**Au delà du résultat catastrophique sur les vitres, on est en droit de se demander si chez Acticall faire du social signifie que tous les salariés doivent être ultra polyvalents en étant potentiellement téléconseiller ou agent d'entretien.**

Au fait, petit détail : le prospect n'est jamais passé sur le plateau...

## TELEPERFORMANCE : UN NOUVEAU PLAN SOCIAL

À peine un an après un plan social annoncé le 16 juin 2009 sur Teleperformance Centre Est et qui visait à fermer les centres de Paris, Montigny-le-Bretonneux et Pantin dans la région parisienne et supprimer des emplois à Lyon, plan social qui avait été remis en cause par le Tribunal de Grande Instance de Paris, la direction de Teleperformance France vient d'annoncer un nouveau plan social.

Ce dernier s'attaque à quasiment tous les centres de France : Pantin, Rennes, Marseille et Tours fermeraient purement et simplement. Sur Toulouse, Le Mans, Orléans et Lyon, il y aurait regroupement sur un seul centre de ceux qui existent actuellement. A Toulouse, la direction va même plus loin puisqu'elle fermerait les deux centres existants et en ouvrirait un troisième sans même informer où il se situera, et au vu de la politique de la direction, ce serait certainement sur une zone franche pour être exonéré de taxes.

Le plan social de 2009 sur TP

Centre s'était soldé par un Plan de Départs Volontaires avec un minimum d'indemnités pour ceux qui l'acceptaient, suite à la décision du TGI de Paris. Si beaucoup de conseillers-clients avaient accepté ce plan à Montigny, à Pantin, ce sont surtout les encadrants qui l'ont accepté, les techniciens le refusant pour leur grande majorité et d'ailleurs, le 16 juin dernier, ils fêtaient un an de lutte contre la direction devant leur centre à Pantin.

Le plan social d'aujourd'hui se traduirait par 850 suppressions d'emplois (et quasi 500 personnes en plus via le turn over au niveau

national, soit 15% des salariés de TP France. Le nouveau patron de Teleperformance France annonce que le seul but de ce plan est de gagner toujours plus d'argent, car « un salarié en France coûte 30 euros de l'heure alors qu'en Tunisie, il n'en coûte que 15 » Bref, le seul but est de remplir les caisses des actionnaires.

Et même si la direction remet en cause la politique des donneurs d'ordre « qui veulent toujours baisser les prix » pour justifier ce plan, ce qui est sûr, c'est qu'ils sont tous d'accord, et les uns et les autres, donneurs d'ordre et sous-traitants pour jeter à la rue des milliers de salariés, en les mettant dans la misère pour eux s'en mettre toujours plus dans les poches.

A l'annonce de ce plan, dans certains centres comme Pantin, Orléans, Le Mans, il y a eu des débrayages pour se

réunir en Assemblées Générales et voir comment les travailleurs allaient se mobiliser.

La direction annonçant une première réunion pour un accord de méthode pour le 8 juillet prochain, il a été décidé par l'ensemble des équipes syndicales **SUD** au niveau national d'organiser une 1ère journée de grève, avec pour l'Ile de France un rassemblement devant la direction de Teleperformance à Paris, et en province, des actions vers les pouvoirs publics et les donneurs d'ordre. Et pour répondre à la menace de la direction qui annonce un plan encore plus dur si les salariés n'acceptent pas celui-là, c'est bien par la mobilisation que les salariés ont l'intention de le faire céder. Car, quelle menace pourrait empêcher ceux qu'elle veut mettre au chômage de se battre ?



### Coriolis Laval : Une grève n'a pas suffi ! Pas de souci la rentrée sera chaude !

Dans le cadre de notre campagne contre le stress, *Sud* a diffusé son journal dans le centre de Coriolis Laval. L'accueil fut chaleureux et bon nombre de salariés se sont reconnus dans ce tract ce qui a débouché sur la création d'une section *Sud*. Puis après avoir remis une liste de revendications à la direction (qui s'en est moquée comme de sa première Porsche) une grève a eu lieu...

Depuis, la direction explique toujours la même chose : il n'y a pas d'argent ! Pourtant, elle vient d'inviter tout le personnel à une sortie organisée dans un restaurant (pour les un an du site). A notre avis, il ne peut y avoir de convivialité déguisée, ce genre de fête ne sert qu'à une chose : créer une atmosphère de copinage afin de mieux faire taire les salariés. Comme faire la fête alors qu'au même moment, la direction refuse toutes nos revendications et ce, malgré le débrayage. Pour nous, ce n'est pas de petits fours dont nous avons besoin, mais de bonnes conditions de travail et de salaire et pour cela nous devons être tous unis...

Et ce n'est pas les raisons qui manquent pour être unis dans la lutte, voici quelques exemples :

- Nous sommes 384 salariés dans l'entreprise, pour seulement 250 postes de travail... cherchez l'erreur ! Nous devons chercher une place le matin quand nous arrivons ; sachant que comme l'entreprise refuse de respecter le Code du travail, c'est l'heure de log qui est prise en compte et non celle d'arrivée sur le plateau. Si on attend 10 minutes qu'un poste se libère, on doit récupérer ces 10 minutes !! Des postes des superviseurs finissent même par être squattés par les conseillers(ères) tellement la planification est anarchique.

- Une collègue vient d'être licenciée pour inaptitude au travail. La direction, avec l'accord de la médecine du travail, a décidé de licencier la personne directement sans respecter la

procédure légale. Le syndicat *Sud* et la salariée ont bien évidemment saisi l'Inspection du travail pour ne pas laisser faire ce licenciement abusif.

- A compter du 1er août, les horaires seront modifiés de manière unilatérale sans concertation avec les salariés. Le site sera ouvert de 8h à 21h du lundi au samedi. Imaginez l'ambiance!!! La direction avait pourtant expliqué aux syndicats que ce serait sur la base du volontariat, le problème c'est qu'il n'y a pas de volontaires...

Et puis le fait d'avoir organisé sa fête en mai, doit-il pour autant les autoriser à faire tout ce qui leur plaît ?

**Le syndicat *Sud* compte bien mobiliser pour contrer cette politique anti-sociale.**

# Congé Individuel de Formation

Les centres d'appels connaissent un fort turn-over et n'offre, le plus souvent, aucune possibilité d'évolution. C'est pourquoi, bon nombre de salariés essaient de suivre une formation ou utilisent les dispositifs censés aider à une reconversion (VAE, Bilan de compétence, période de professionnalisation...).

**Le CIF c'est quoi ?** C'est une autorisation d'absence donnée à l'employé(e) afin de suivre une formation sur son temps de travail (12 mois maximum à temps plein ou 1200 heures à temps partiel sur 3 ans). Dans certain cas, vous pouvez aussi faire le CIF en dehors du temps de travail... Pour y prétendre, vous devez être salarié(e) en CDI depuis au moins 1 an dans l'entreprise et avoir 2 ans d'activité professionnelle. Pour les CDD, notre convention collective ramène la durée à 18 mois (consécutifs ou non). Attention, un délai existe entre deux CIF, sa durée dépend de celle du précédent congé individuel de formation mais ne peut être inférieure à 6 mois ni supérieure à 6 ans.

**Quel type de formation ?** Le salarié peut solliciter toute formation afin de mener un projet permettant au salarié de changer d'activité ou d'acquérir une qualification supérieure. La formation peut n'avoir aucun lien direct avec les besoins de votre entreprise.

**Votre direction peut-elle refuser une demande de CIF ?** Non. Il est simplement possible de demander au salarié de différer sa date d'entrée en formation, pour raisons de service.

**Quid de la prise en charge financière ?** Les frais de la formation et le salaire sont pris en charge en tout ou partie par l'Opacif. Si la demande est acceptée par l'organisme gestionnaire des fonds du CIF, ce dernier

prend en charge tout ou partie du coût de la formation, et sous certaines conditions, les frais annexes (déplacements, hébergement). Quant au salaire, l'employeur doit continuer à le verser, en attendant d'être remboursé par l'Opacif sur les bases suivantes :

- Si la rémunération est égale ou supérieure à deux fois le Smic : 80 % du salaire pour une formation inférieure à un an ou à 1200 heures. Ce taux peut monter à 90 % pour certaines actions prioritaires (diplômantes, reconversions).

- Si le salaire du collaborateur est inférieur à cette tranche, il est intégralement pris en charge par l'Opacif.

A noter : si l'Opacif n'a en charge qu'une partie du coût de la formation, l'employeur n'est pas tenu de compléter son financement.

**Quel est le statut du salarié pendant sa formation ?**

Son contrat de travail est suspendu, mais il conserve tous ses droits de salarié (sécurité sociale, ancienneté, congés payés).

**Quelles sont les obligations de l'employeur à l'issue de la formation ?**

L'employeur doit vous réintégrer à un poste correspondant à la qualification et à la rémunération prévue dans son contrat de travail. En revanche, il n'est pas tenu de le promouvoir ni d'augmenter son salaire.

## Après avoir construit votre projet vous devez:

1) **Trouver la bonne formation:** Optez pour une formation qualifiante ou diplômante (cela facilite l'acceptation de votre dossier par l'Opacif). Elles sont listées sur le répertoire national de la certification professionnelle. Vérifier la qualité et le contenu (sans oublier le prix car l'OPACIF ne paye jamais tout...).

2) **Demander à l'employeur** l'autorisation d'absence : la demande doit être faite par écrit et au moins 4 mois avant le début de la formation. Votre patron a un mois pour vous répondre et si, pour des raisons de service, il refuse il peut reporter son autorisation à 9 mois.

3) **Déposer votre demande de financement à votre OPACIF :** Si la commission accepte tout va bien. Si la commission refuse : vous renoncez et vous renouvelez votre demande 9 mois après... ou vous continuez afin de profiter de votre autorisation d'absence mais vous prenez en charge le coût de la formation sans être rémunéré.

**Pour plus d'infos :**  
**Centre info :**

[www.orientation-formation.fr](http://www.orientation-formation.fr)

**Service public :** 3939  
(Téléphone)

**Les offres de formation continues de votre région :**  
[www.intercariforef.org](http://www.intercariforef.org)

**Sinon contacter nous à :**  
[sudptt@sudptt.org](mailto:sudptt@sudptt.org)

INFORMER  
CONTESTER  
REVENDIR  


■ Vous avez aimé, détesté ce numéro de Hot Tension ? ■ Vous avez des remarques, des commentaires ? ■ Vous avez des questions ? ■ Vous avez des revendications ?

**Alors n'hésitez plus, contactez-nous:**