



Webhelp

Fédération SUD PTT www.sudptt.fr/centresappels Tél: 0144621200

Les centres d'appels : Un secteur en pleine croissance

Des salariés peu reconnus

Un besoin de syndicalisme offensif

270 000 salariés travaillent aujourd'hui dans un centre d'appel en France. Sur ces 270 000, environ 70 000 travaillent dans un centre d'appels externalisé autrement dit chez un sous-traitant.

De nombreux patrons, économistes ou politiques se félicitent de la croissance et des perspectives de création d'emplois dans ce secteur. Mais derrière ce discours idyllique, la réalité quotidienne des salariés est beaucoup plus sombre.

Dans la majorité des centres d'appels les conditions de travail sont déplorables : non-respect du code du travail ou de la convention collective, flexibilité et précarité de plus en plus importantes, flicage incessant, stress



, salaires dérisoires...

Les centres d'appels, notamment les sous-traitants, ont longtemps été des « déserts syndicaux », laissant ainsi la « voie libre » aux attaques patronales. Il est vrai que les organisations syndicales sont souvent affublées d'une image vieillotte ou timorée surtout auprès des « jeunes » salariés. Mais aujourd'hui les syndicats sont, pourtant, plus que jamais une nécessité. Face aux décisions de nos patrons ou du gouvernement, il est crucial qu'une réponse organisée et permanente se fasse entendre de manière efficace afin que les salariés des centres d'appels conquièrent de nouveaux droits ...

C'est pourquoi le **syndicat SUD**, partout où il est présent, se bat pour

que les droits des salariés soient respectés. Se mobilise pour qu'une plate-forme revendicative de tous les salariés des centres d'appel devienne un tremplin aux luttes afin d'obtenir des droits identiques.

Quest ce qu'un syndicat ?

Face aux suppressions d'emplois, aux remises en cause de nos droits les « débrouilles » individuelles ne peuvent être une solution. Nous avons besoin d'un outil, pour mieux nous défendre collectivement et individuellement. Cet outil c'est le syndicat !

En effet, le syndicalisme a une double fonction : **la défense des revendications des salarié(e)s et la transformation sociale, c'est à dire l'émancipation de l'homme et de la**

Section sud à Webhelp

Vous pouvez prendre contact avec la section syndicale de Sud en écrivant :

Sud PTT Section Webhelp
57 av Côte de Nacre
14000 CAEN
Tel :02 31 94 26 00

ou par internet :
-> sudwebhelp14@orange.fr
-> <http://sudwebhelp.free.fr/>

Fev / Mars 2011

Un besoin de syndicalisme offensif

femme pour qu'ils puissent penser et agir sur leur environnement professionnel et être acteur de leur vie.

Le syndicalisme agit pour réduire les inégalités économiques et sociales, et pour permettre l'élévation du niveau de vie du plus grand nombre et prioritairement des plus démunis.

Le syndicalisme lutte pour l'amélioration des acquis sociaux, défend les revendications spécifiques de chacun(e) tout en cherchant à dépasser la vision sectorielle pour unifier les préoccupations des salarié(e)s.

Le syndicat doit être **fort, unitaire, démocratique**, indépendant du patronat et des partis politiques. Il doit assurer sur le terrain la défense quotidienne des droits des salarié(e)s et aussi permettre d'en conquérir de nouveaux, en élaborant des revendications.

Un syndicalisme de terrain, de propositions et d'action est un élément déterminant pour améliorer la situation au quotidien et pour participer à l'élaboration d'une autre logique économique et sociale

L'histoire de SUD chez Webhelp

Nous avons créé **SUD** en **Avril 2010** suite au 1er mouvement de grève de Webhelp. Ayant été très déçus des retombées de cette dernière et estimant qu'aucune des instances syndicales en place n'avait répondu à nos attentes nous nous sommes tout simplement tournés vers **SUD**, un syndicat pleinement engagé pour la défense des salariés.

Très vite plusieurs autres salariés ont rejoint les deux instigateurs initiaux, attirés aussi bien par notre discours que par nos convictions. Nous œuvrons tous et toutes quotidiennement comme agents, agents de maîtrise ou occupons d'autres postes de l'entreprise : aucun d'entre nous ne déroge à sa fonction.

Nous avons depuis sorti quelques tracts ainsi qu'une enquête de satisfaction auprès des différents sites et projets de Caen. Les retours n'ont pas été positifs et nous ont montrés qu'il y avait encore beaucoup de travail syndical à faire chez Webhelp.

Ainsi nous comptons sur vous pour qu'en 2012, lors des prochaines élections, nous puissions enfin vous démontrer de quoi nous sommes capables !



SUD : quezaco ?

Pour nous, le syndicat est une structure regroupant les salarié(e)s sans distinction religieuse, politique ou ethnique qui permet de s'organiser à la base et de mener la lutte selon les choix des individus regroupés en collectifs et non selon des directives données par des apparatchik syndicaux (en d'autres termes, du bas vers le haut et non du haut vers le bas).

Nous ne pensons qu'un syndicaliste a plus sa place au milieu des salarié(e)s que dans les bureaux des syndicats. Comment être défendu par des personnes qui ne travaillent plus ? L'institutionnalisation du syndicalisme a favorisé une rupture des relations de proximité entre salarié(e)s et syndicats. Les militant(e)s sont devenu(e)s des professionnel(le)s du syndicalisme, et peu à peu, la défense de leur organisation a pris le pas sur celle des salarié(e)s.

C'est pourquoi **SUD** s'est doté de structures légères et réactives, en limitant les intermédiaires entre les organisations de terrain et les instan-

ces de coordination. Ce qui permet à la base de réellement diriger son syndicat et de l'orienter sur les luttes qui lui semblent primordiales.

SUD fait partie de l'Union Syndicale Solidaires, qui est notre relais interprofessionnel où avec les autres **SUD** (PTT, Rail, Santé-Sociaux, Métallurgie, Culture...), avec le SNUI (Impôts), avec d'autres, nous construisons un outil de lutte et de réflexion, un outil d'action et de confrontation d'expériences. Les problèmes communs (retraites, protection sociale, réduction du temps de travail, salaires et conditions de travail, ...) sont nombreux et justifient un renforcement du travail interprofessionnel.

Un syndicalisme de lutte, un syndicalisme à la fois radical dans sa critique de la société actuelle et pragmatique dans sa relation au monde, un syndicalisme engagé dans les mouvements sociaux aux côtés de tous les sans-droits (logements, papiers...) mais aussi un syndicalisme inter catégoriel qui refuse les corporatismes hérités du fonctionnement de notre société qui divise les salarié(e)s pour mieux les exploiter.

En résumé **SUD** c'est d'abord le constat que le syndicalisme conciliant qui se satisfait des miettes lancées par le patronat ne permet jamais de négocier d'égal à égal avec des directions patronales toujours plus arrogantes et plus vindicatives à rogner sur nos acquis.

Nous ne faisons pas de notre existence une fin en soi. Au contraire, nous entendons nous développer comme outil syndical exclusivement au service des salarié(e)s.

S comme **solidaire**
U comme **unitaire**
D comme **démocratique**

Solidaire : Car c'est **ensemble** que nous réussirons à faire bouger la société, à recréer un lien social entre tous les salariés (publiques ou privés); ce lien, qui aurait plutôt tendance actuellement, à se morceler au profit d'un individualisme forcené. **C'est**

Un besoin de syndicalisme démocratique

ensemble que nous défendrons les intérêts collectifs des salariés (salaires, conditions de travail, évolution de carrière etc...) et que nous nous impliquerons dans la lutte contre les problèmes sociaux (précarité, chômage, racisme etc...).

Unitaire : parce que l'unité est l'outil essentiel de l'action. Elle permet de créer un rapport de force afin de donner un poids considérable aux revendications communes des salariés. Cette identité d'intérêts n'exclut pas les différences d'idées entre les personnes, mais la force d'un

Le syndicat est l'émanation des sections syndicales. Ce qui signifie que les sections ont une large autonomie dans le cadre des orientations du syndicat. Ce sont elles qui suivent les problèmes locaux et revendicatifs, élisent les délégués syndicaux et les candidats aux élections professionnelles (DP, CE...).

Toutes les sections, petites ou grandes, sont parties prenantes des décisions. Il s'agit de mieux s'organiser pour mieux agir ensemble.

1 patron = 1 syndicat

Dès notre création, nous avons voulu améliorer les conditions de travail de toutes et tous les salarié(e)s du groupe webhelp. Notre connaissance des conditions de travail et des salaires pratiqués par exemple à Caen ou à Vitré peuvent permettre à

ceux de Compiègne d'améliorer les leurs et de se rendre compte de la légitimité de leurs revendications.

C'est pour cela que **Sud Webhelp** n'est pas un syndicat de site ou l'équipe syndicale d'un site n'a aucune information sur ce que font les autres équipes syndicales de l'entreprise. De Montceau en passant par Gray, être syndiqué **SUD** c'est appartenir à un même et unique syndicat. En effet, **SUD** reste aujourd'hui le seul syndicat structuré de manière nationale dans notre entreprise. Cela permet à chacun d'être au courant de la vie de l'entreprise dans son ensemble ce qui est primordial

Notre force réside aussi dans les relations étroites entre nos équipes syndicales de différents sites. L'aide que nous nous apportons et notre unité nous permet sans problème de coordonner nos tracts, les grèves...

Aujourd'hui, nous continuons de penser que seul un syndicat fort et responsable peut faire avancer les

choses au sein de Webhelp. **Sud** a toujours défendu tous les salariés sans concession, essayant toujours d'instaurer le meilleur rapport de force pour défendre nos droits et en acquérir de nouveaux, publiant régulièrement des tracts et un journal (Hot Tension) pour informer les salariés et faire valoir nos points de vue.

Savez-vous ce que sont les IRP ? (Institutions Représentatives du Personnel)

Elles se composent :

- D'élus en Délégation du Personnel
- D'élus au Comité d'Entreprise ou d'Etablissement
- D'élus au CHSCT
- De Délégués Syndicaux désignés par les syndicats (ou RSS)

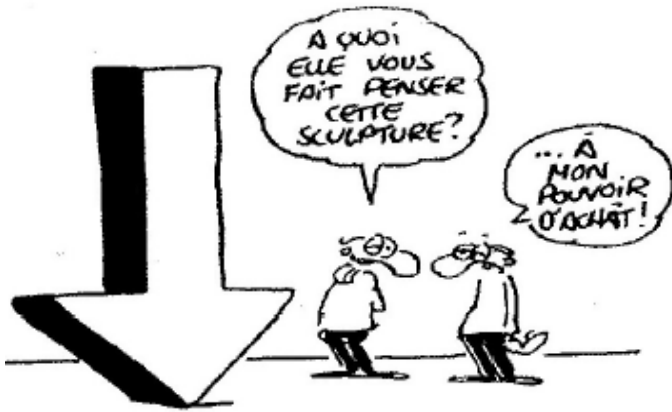
Le code du travail prévoit dans toutes les entreprises de :

- 11 salarié(e)s au moins pour les D.P. et D.S. si ce dernier est D.P.
- 50 salarié(e)s au moins possibilité de nommer un D.S.
- 50 salarié(e)s au moins pour le CE ou le CHSCT
- Ou jusqu'à moins de 200 salarié(e)s, il peut y avoir une Délégation Unique du Personnel (fusion du rôle des DP et CE)

Attention : Depuis peu les IRP (sauf le DS) sont élus pour 4 ans (hors accord pouvant abaisser la durée à 2 ans). Depuis le 22 juin 2005, les moins de 26 ans rentrés après cette date ne comptent plus dans le calcul des effectifs pour déterminer le nombre d'élus.

Mais quel est le rôle de chaque institution ?

• Comment peuvent intervenir les élus ? Pour qui ? Auprès de qui déposent-ils les réclamations ? Ai-je le droit de faire appel à eux ? Vais-je subir des pressions ensuite ? Quel intérêt ai-je à m'adresser à eux ? Leur démarche a-t-elle plus de chance d'aboutir ? Travaillent-ils comme moi ? De quel temps disposent-ils pour effectuer cette activité ? Ont-ils suivi une formation ? C'est quoi un syndicat ? A quoi ça sert ? Que veut dire être syndiqué ? **Pour obtenir les réponses à toutes ces questions contactez-nous !**



mouvement ne vient certainement pas des divisions syndicales.

Démocratique : car c'est à partir des idées de chacun et chacune, suscitées lors de débats, qu'émergent les projets collectifs et les revendications. On ne fait pas à la place des salariés, mais on fait avec les salariés. Chaque salarié doit être " l'acteur du changement de ses conditions de vie ".

SUD Webhelp : C'est 100 % différent.

Un syndicalisme par en bas

Chaque adhérent à la garantie qu'il peut défendre librement son point de vue sur les questions intéressant la vie et le développement du syndicat. C'est dans ce sens qu'une liste de diffusion (par mail) et des réunions de section (périodicité : en fonction des sections) et des Assemblées Générales nationales (périodicité : tous les 6 mois) existent.

Un besoin de syndicalisme offensif

Le délégué syndical

Les délégués syndicaux représentent le syndicat auprès de l'employeur. Ils représentent tout le syndicat, les revendications du syndicat définies par les syndiqués de l'entreprise. Contrairement aux autres il n'est pas élu(e) par les salarié(e)s mais par les syndiqué(e)s.

La mission du délégué syndical est définie par les syndiqués au travers du syndicat ou de la section syndicale. Leur rôle ne se limite pas à une simple représentation des syndiqués. En effet, les syndicats ont pour objet l'étude et la défense des droits ainsi que les intérêts matériels et moraux, tant collectifs qu'individuels des salariés. De ce fait, la mission du délégué syndical concerne tous les salariés syndiqués ou non de l'entreprise ou de la profession. Il entre également dans leurs attributions de promouvoir des revendications et de les présenter à l'employeur.

Il appartient aux délégués syndicaux, pendant les heures de travail, d'aller présenter les réclamations ou suggestions à l'employeur. C'est le délégué syndical accompagné par des salarié(e)s choisis par les syndiqués qui vont négocier les accords avec la direction. Seul un délégué syndical peut signer ces accords.

En règle générale vous pouvez vous tourner vers votre D.S. pour tous vos soucis dans l'entreprise. Son mandat étant assez large, il vous aidera sans soucis. Comme n'importe quel autre salarié(e) il peut vous accompagner lors de vos convocations par l'employeur dans les entretiens disciplinaires.

Le RSS SUD de votre site: Charlène GOURDIN

Les représentants en délégation du personnel

Quel est le rôle des délégués du personnel ?

- Les problèmes de révision salariale
C'est eux
- Les problèmes de feuille de paie
C'est eux

- Les problèmes de mutations
C'est eux
- Les problèmes de paiement d'indemnités
C'est eux
- Les problèmes de notations ou évaluations annuelles
C'est eux
- Les problèmes de sanctions
C'est eux
- Les problèmes de Congés Payés
C'est eux
- Les problèmes de conflit avec la hiérarchie
C'est eux
- Les problèmes de discrimination
C'est eux
- Les problèmes de harcèlement
C'est eux
- Les problèmes de retraite
C'est eux
- Les problèmes de contrat de travail
C'est eux
- Les problèmes de prime
C'est eux
- Les problèmes de licenciement
C'est eux
- Les problèmes d'horaires
C'est eux

Bien entendu, leurs tâches ne se limitent pas à cela mais en voici les principales. Et de manière générale pour tous ces problèmes vous pouvez aussi voir votre délégué syndical.

Comment peuvent-ils intervenir ? Auprès de qui déposent-ils les réclamations ?

Ils peuvent intervenir soit en délégation mensuelle auprès de la direction, soit à tout moment auprès de la hiérarchie, soit auprès de l'inspection du travail. Le registre qui consigne les interventions des délégués et les réponses de la direction sont à disposition de chacun, en dehors du temps de travail auprès du responsable du personnel. Chaque mois des questions doivent être remis à la direction afin qu'il puisse y répondre en réunion mensuelle.

N'hésitez pas à faire parvenir auprès de vos D.P. vos questions et autres interrogations sur l'ensemble des problèmes que vous rencontrez dans la société. Vous pouvez aussi aller les voir pendant leurs permanences afin d'obtenir un conseil de droit ou pour leur demander de vous assister lors d'un entretien disciplinaire. Ils pourront vous conseiller et bien entendu vous défendre.

Vous pouvez vous adresser aux délégués du personnel pour une intervention ou seulement pour un conseil.



Les représentants au comité d'entreprise (CE)

Quel est le rôle des élus du CE ?

- Ils s'occupent : des sorties,
- des voyages,
- de la billetterie,
- du spectacle de Noël, des jouets...

Mais que font-ils d'autre ?

Les loisirs est un des deux rôles du CE mais n'est pas son rôle principal. En effet, le CE intervient sur le déroulement économique de l'entreprise, il doit être consulté par exemple sur les restructurations ou la mise en place de logiciels... Le rôle économique du CE est primordial car il permet aux salarié(e)s de surveiller la bonne marche de l'entreprise. Même si le CE ne peut s'opposer au choix des patrons, il permet au moins d'être au courant de ce qui se trame et ce qui se passe au sein de l'entreprise.

Mais un CE peut-il intervenir :

Si on m'impose un changement de poste ? Si l'affectation que l'on me propose m'éloigne encore davantage de mon domicile et m'oblige à un déménagement. Si l'on m'a dit que j'étais obligé d'accepter une mutation ? Si le poste dans lequel je viens d'être muté est supprimé ? Si je veux suivre une formation ? Si l'on a trop de

Un besoin de syndicalisme démocratique

travail? Si les collègues craquent ou si je craque ? Si les heures supplémentaires ne sont pas payées ?

Si je ne peux pas récupérer mes crédits d'heures ? Si je subis des pressions et que l'on me fait des remarques en permanence. Si j'ai des difficultés économiques personnelles ? Si on me supprime mes acquis sociaux ? Si j'ai un problème de logement ? Si j'ai un problème de discrimination sexuelle ?

Tous ces domaines sont de la compétence des élus du CE qui se réunissent tous les mois.

Le secrétaire établit conjointement l'ordre du jour avec le président représentant de la direction, A la suite de la réunion, il établit un procès verbal qui relate les interventions d'élus et les réponses de la direction. Le procès verbal est diffusé au personnel après son approbation.

« Les représentants au Comité

d'Hygiène et de Sécurité et des Conditions de Travail »

Leur mission est la plus connue de toutes, les conditions de travail sont leur domaine. Qui n'a pas fait un jour appel à eux pour des fils qui traînaient au sol ou parce qu'il faisait trop chaud ou trop froid dans les locaux de travail.

Mais que peuvent-ils faire encore ?

Intervenir pour les horaires de travail, pour l'aménagement des locaux et des postes, pour des risques encourus par les salariés sur lesquels la direction fait la sourde oreille, pour une ambiance de travail détériorée, des horaires à rallonge et en cas de harcèlement.

Les élus au CHSCT effectuent des enquêtes et peuvent enclencher une procédure de danger grave et imminent. Ils peuvent faire appel à un expert agréé. Ils interviennent également pour les **prestataires extérieurs** travaillant dans nos locaux.

Ils peuvent enquêter d'une manière

générale sur tout ce qui concerne la sécurité, les conditions de travail et l'hygiène.

Leur compétence touche la protection physique et mentale des salariés

Après de qui peuvent-ils intervenir ?

- Après de la direction bien sûr.
- Du médecin du travail qui participe aux réunions du CHSCT,
- De l'Inspection du travail,
- Du Contrôleur de la Caisse Régionale d'Assurance Maladie.

Ils se réunissent au moins une fois par trimestre et si besoin exceptionnellement. Le secrétaire établit un procès verbal qui relate l'intervention des élus et les réponses de la direction.

La liste des membres du CHSCT et leur numéro de téléphone doivent être affichés dans les locaux de travail. En cas de problème, n'hésitez pas à nous contacter !

REJOIGNEZ SUD WEBHELP

Un syndicat n'est que ce que ses **adhérents en font** : pour être plus fort face à une direction toujours plus agressive, nous avons besoin de toutes les bonnes volontés, quelles que soient vos disponibilités.

Notre force réside dans nos idées, mais notre victoire résidera dans notre travail collectif. A **SUD** chacun s'engage à la hauteur de ce qu'il peut ou de ce qu'il veut : pour fonctionner, un syndicat a non seulement besoin de militants qui prennent du temps pour la défense des salariés, mais également besoin d'argent (les cotisations à **SUD Webhelp** sont très basses par rapport aux autres syndicats). Tous les tracts que nous imprimons, les différents courriers, formations, voire les frais de justice ne sont payés qu'avec les cotisations des adhérents. La défense des droits dans une entreprise concerne l'ensemble des salarié(e)s, c'est en étant nombreux que nous obtiendrons des droits nouveaux et que nous pourrons combattre les tentatives de la direction pour nous supprimer nos acquis.

QUELLES CONDITIONS DE TRAVAIL ? c'est moi qui vous demande de travailler sans conditions !



Mais il ne suffit pas d'avoir des droits, il faut aussi les connaître et les faire appliquer et pour cela être syndiqué est primordial. Car non seulement nous pouvons avoir des formations nous permettant de mieux connaître nos droits. Mais en plus cela nous permet de disposer de conseil et d'aide en cas de soucis. Travailler ne doit pas être le seul acte que nous

accomplissons dans une entreprise, nous devons aussi pouvoir décider de notre avenir, pouvoir communiquer etc... en clair existé. Mais tout cela ne peut se faire qu'à travers un syndicat démocratique qui ne reproduit pas les méfaits d'une entreprise (petit chef, aucun regard sur les décisions....).

Un besoin de syndicalisme offensif

Salaire, flexibilité, formation, droits bafoués..

Un besoin de syndicalisme offensif et démocratique.

REJOIGNEZ SUD

Quelques revendications de SUD Webhelp

- Un temps d'autoformation de 5 mn par jour accordé en début de shift.
- **1300 € de salaire net pour un téléconseiller**
- **Fin des journées de 9h !!!!!**

Il nous semble que des mesures qui ne coûtent rien soient possibles et amélioreraient considérablement nos conditions de travail

- **Mettre un terme aux horaires modulables, plannings donnés 7 jours minimum à l'avance.**
- **Pas de pause déjeuner supérieure ou inférieure à 1 H.(sauf sur demande)**
- **0 jours de carence en cas de maladie.**
- **L'augmentation des droits et des moyens sociaux (garde d'enfants, maternité, logement, transports, vacances).**
- **Intégration des primes dans les salaires. (Il faut savoir que la prime ne comptera pas pour vos retraites)**
- **Prise en compte de l'ancienneté dans les salaires.**
- **13ème mois pour toutes et tous 300 € à verser en 2 fois une fois en Juin et une autre en Novembre (vacances d'été et de Noël.)**
- **Rattachement des entreprises prestataires de services à la convention collective des Télécommunications.**
- **Responsabiliser les donneurs d'ordre en cas de rupture de contrat entraînant des suppressions d'emplois.**

**Défendons
nos emplois
nos salaires
nos droits...**



Besoin d'être défendu-es, obtenir un renseignement d'adhérer à un de nos syndicats, de créer une section syndicale. . .

Fédération SUD PTT -
25/27 rue des Envierges 75020 Paris
Tél: 0144621200 Mail:
sudptt@sudptt.fr