HOT TENSION

été - 2016

Voici le 43ème numéro bis de "Hot Tension", le journal national de la Fédération **Sud** Ptt des 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 sert à faire circuler nos analyses et nos propositions ainsi que l'actualité du secteur (convention collective, négociations...). Si vous avez aimé ce journal, si vous avez des commentaires, des questions ou si vous voulez nous joindre, vous syndiquer, n' hésitez pas à nous contacter (sudptt@sudptt.org).

En attendant, bonne lecture à toutes et tous !

Loi travail : on doit gagner !

Alors que le gouvernement et l'ensemble des médias, appartenant d'ailleurs tous aux plus grandes fortunes de France, annonçaient depuis des semaines la fin de la lutte contre la loi travail, l'ensemble des syndicats menant la lutte contre cette loi ont démontré le 14 juin dernier mais aussi par les manifestations qui ont suivi, que nous étions encore là !

Démocratie ?

Aujourd'hui la majorité des syndicats (*SUD* / Solidaires, CGT, FO, CGC, FSU...) et de la population (voir les sondages) s'opposent à cette loi.

Face à cette opposition, le gouvernement a fait passer la loi travail avec un second 49-3 en quelques semaines ! Cela souligne une bonne fois pour toute sa vision de la démocratie... D'ailleurs nous dénonçons les conditions contraignantes de manifestations qui ont empêché certain-es d'y participer. Nous dénonçons aussi l'idée même de voir la liberté de manifester mise en danger.

La démocratie aurait été sans aucun doute d'écouter la rue, mais aussi la votation citoyenne contre la loi travail qui a vu la participation de plus d'un million de travailleur-ses en quelques semaines. Votation naturellement ignorée voire snobée par le gouvernement... et les médias.

L'été sera chaud

Les vacances arrivent, les départs en congés se font sentir dans nos entreprises et devront s'étaler jusqu'à la fin de l'été.

Qu'à cela ne tienne, la mobilisation reste alerte et aucun-e membre du gouvernement ne se sentira seul-e pendant toute cette période. Les opposant-es à la loi travail seront là pour leur rappeler notre détermination. D'ores et déjà, des fêtes du PS et leur université d'été ont été annulées par peur de voir des opposants se mobiliser.

4 mois n'ont peut être pas suffi pour que le gouvernement comprenne notre opposition à cette loi... Peu importe, nous allons continuer toutes et tous ensemble dès le 15 septembre où une journée de grève nationale est prévue.

Aujourd'hui comme demain, nous serons là car nous sommes la majorité de ce pays et il est hors de question de laisser une minorité casser nos droits et nos vies.

En attendant, pendant cette période d'été, à ceux qui partent ou non en congés d'été (eh oui malheureusement, c'est la dèche car les temps sont durs ...), *SUD* vous souhaite de Bonnes vacances.

Pendant les Vacances, fini : la pluie (enfin, on l'espère...), les objectifs, les réorganisations, les sanctions, les challenges, les primes et autres carottes, les pressions, les contrôles, le stress, les heures sups non payées, les « grands et petits » Chefs... et autres Comtes-ses, Marquis-es, Duc-hesses, de nos contrées... et surtout les clients et les appels chiants...

Le syndicat *SUD* sera présent tout l'été afin de défendre vos intérêts, donc n'hésitez pas à nous contacter si besoin...

Avec l'appui de la CFDT et de la CFTC qui exigent du gouvernement qu'ils tiennent bon, voici ce que permet, entre autre, cette loi :

- La baisse des salaires et la hausse du temps de travail
- De ne plus majorer les heures sup que de 10% au lieu de 25% par simple accord d'entreprise
- De travailler 46H /semaine et jusqu'à 12 heures / jour
- De changer les dates de congés payés au dernier moment et ouvrir la possibilité de déroger aux règles de jours de fractionnement ou du nombre de jours de congés d'été...
- De ne faire de négociation salariale que tous les 3 ans au lieu de tous les ans...
- Licencier y compris quand une entreprise n'a pas de difficultés économiques.
- D'annualiser le temps de travail sur une période de 3 ans via un accord de branche.
- La visite médicale d'embauche transformée en une... visite d'information.
- Et tout un tas d'autres joyeusetés qui vont bien pourrir nos vies...

CONTRE LA LOI TRAVAIL
LE 15 SEPTEMBRE
TOUTES ET TOUS EN GREVE

ON VAUT MIEUX
ON VEUT QUE CA
ON PEUT

Syndicat *SUD* - www.sudptt.fr/centresappels - Tél : 01 44 62 12 00

Ecoutes illégales chez Com Plus : retour de bâton pour le patron !

L'équipe *SUD*, élue en Délégation Unique du Personnel (CE/DP) en décembre 2014, s'est emparée il y a plusieurs mois déjà du dossier des écoutes téléphoniques, car cette machine à sanctionner s'est emballée, visant aussi maintenant, et pour des motifs plus que légers, des salarié-es ayant des mandats électifs *SUD*...

1ère étape en 2015 : un entretien disciplinaire préalable à licenciement permet de contester le caractère même des écoutes, celles-ci n'étant pas utilisées dans un but pédagogique, puisqu'il n'y a jamais de débrief, mais uniquement à des fins disciplinaires ! La salariée conteste, en vain, la mise à pied qui lui est infligée et en informe l'Inspection du travail.

2ème étape : suite à plusieurs autres sanctions disciplinaires, l'équipe *SUD* demande copie à la CNIL du récépissé de la demande d'autorisation du système d'écoutes des salariés. La CNIL indique en retour qu'aucun système d'écoutes n'a jamais été déposé dans leurs services, or cette démarche est préalable à toute mise en place d'un système de surveillance des salarié-es.

Le patron de Com Plus est donc dans l'illégalité depuis 18 ans ! Il finira par déposer le dossier à la CNIL le 21 décembre 2015, suite aux interventions *SUD* qui suivront une nouvelle sanction de mise à pied prise à l'encontre d'une de nos élues !

De plus, car il y a toujours un moins pour les salariés chez Com Plus, nous obtenons la confirmation que les appels sont enregistrés en permanence, ce qui, là encore, est totalement interdit par la loi.

Devant le refus d'annuler toutes les sanctions prononcées en toute illégalité, comme le réclame la Délégation *SUD*, l'Inspecteur du travail intervient sur le site le 18 mars 2016 et somme la direction de le faire. Il annonce qu'il dresse un Procès Verbal pour les infractions constatées. Et, tout comme nos élues, il invite les salarié-es victimes de ces abus de pouvoir patronal à déposer leurs dossiers devant les Prud'hommes !

Et là, même si cela va prendre un peu de temps, cela va coûter bonbon au patron !

La loi travail, vous la connaissez ?

1. Actuellement, sauf circonstances exceptionnelles, mon employeur doit me prévenir 1 mois avant le début de mes congés s'il veut les modifier. Si la loi est appliquée, ce délai pour me prévenir pourrait être : **a) 2 semaines b) 1 semaine c) la veille pour le lendemain**

2. Actuellement, les heures supplémentaires sont rémunérées 25% de plus pour les 8 premières, 50% pour les suivantes. En cas de négociation locale, on peut descendre à 10% sauf si un accord de branche l'interdit. Si la loi est appliquée, quelque soit l'accord de branche, ces taux pourront descendre jusqu'à : **a) 25% après 8 heures b) 10% pour toutes c) 10% pour les 8 premières, 25% pour les suivantes**

3. Une entreprise pourra maintenant réaliser un licenciement économique dès qu'elle enregistre « une baisse si-gnificative des commandes ou du chiffre d'affaire », cela veut dire qu'elle peut licencier pour « raison écono-mique » dès que : **a) ses comptes sont dans le rouge b) elle en a envie c) elle gagne de l'argent mais moins qu'avant.**

Réponses :

1.réponse C : plus de minimum spécifié dans la loi !
2.réponse B : 10% ou travailler plus pour gagner à peine plus—et le Sénat a voté pour qu'on passe des 35 heures aux 39 heures !
3. réponse A et C : A), comme c'est déjà le cas et C)... car oui, une entreprise qui gagne de l'argent doit, selon notre gouvernement, pouvoir vous virer et à moindres frais ! En plus, le Sénat a réintroduit l'impossibilité pour le juge de vérifier que le groupe se porte très bien s'il est international, seuls les finances des filiales françaises seraient examinées, et hop !

Election à Sitel : SUD rentre en force !

Les salarié-es de Sitel avaient pour la première fois, depuis le rachat de l'entreprise par Acticall, l'occasion de s'exprimer sur la politique sociale proposée par leur nouveau groupe. L'élection a pris une tournure particulière puisqu'au même moment le principal client des deux gros sites (SFR) annonçait son départ. Notre syndicat présentait des listes pour la première fois. Nous avions une liste complète sur un des trois sites ainsi qu'une autre liste avec un seul candidat sur le plus gros des centres (nous y sommes implantés que depuis très très peu de temps).

Notre score fut à la hauteur des inquiétudes des salarié-es pour leur avenir sur le site de Troyes puisque nous avons terminé première organisation avec 30,55% des voix. Sur la Rochelle nous avons réalisé un score très flatteur de 4,95% en étant présent que sur un collège... Le score sur l'ensemble des sites est de 15,69%. A noter que la CGT perd plus de 19% sur l'ensemble de l'entreprise et que la CFTC, elle, perd sa représentativité...

A présent nos élu-es et représentants y compris au CCE, avec l'aide des salarié-es mobilisé-es, vont devoir veiller sur l'avenir des sites et des emplois. La direction d'Acticall ayant déjà annoncé que des déménagements de site devraient avoir lieu prochainement...

SUD grandit avec l'arrivée des beaux jours !

Aux printemps les belles fleurs arrivent... A *SUD* ce sont des nouvelles sections qui poussent puisque nous avons le plaisir d'accueillir une nouvelle section à Intelcia Dreux ainsi que sur le site de Sitel La Rochelle... Nous leur souhaitons la bienvenue et nous espérons que les salarié-es de ces entreprises nous rejoindrons rapidement...

TP Blagnac : cadences infernales et flicage

A la demande de son client SFR-Numericable, la direction de Teleperformance France a mis en place sur le site de Toulouse Blagnac (400 salarié-es), un logiciel nommé CAV (Centre d'Appels Virtuel). Déjà utilisé en offshore (Maroc, Tunisie) et sur quelques sites français comme Webhelp Caen ou encore Tellis, ce logiciel sert à gérer et optimiser les flux d'appels. Bien évidemment comme tous les logiciels qui se respectent il exécute les ordres mis en place par l'humain... Et à première vue les humains ne se valent pas tous vu qu'une partie des problèmes causés par CAV à Toulouse n'ont pas eu lieu sur d'autres sites.

Si ce logiciel simule un centre d'appels virtuel, sa mise en application a été pourtant bien concrète, jugez-en vous-même:
- Dès son arrivée la direction a rétabli les horaires à 22H et les samedis travaillés. Cette décision a été prise de manière unilatérale avec celle de modifier les rotations des horaires. Les horaires tardifs qui avaient été stoppés ont été à nouveau imposés aux salarié-es, avec des fins de service après 20H sur plusieurs semaines de rotations.

- Seconde nouveauté non virtuelle avec l'arrivée de CAV, l'augmentation subite des écoutes / enregistrements... CAV sera chargé d'écouter 30% des appels et il sera associé au logiciel Callcopy qui lui en écoutera 40%. A cela se rajoutera les écoutes du service qualité et ceux des superviseurs. Les salarié-es devraient atteindre le chiffre magique de 100% même si cela est interdit par loi. En clair le salarié sera fliqué de manière permanente, ça permettra aux vues de l'actualité en cours (diminution des volumes SFR) à TP de licencier plus facilement. Pour SFR ce logiciel servira aussi de cheval de Troie pour faire le tri dans ses écoutes et faire remonter les enregistrements à distance à Teleperformance afin d'obtenir des sanctions.

- Le plus drôle dans ce logiciel vient de sa fonction gestion des pauses physiologiques (toilettes). Non activée sur d'autres centres d'appels, Teleperformance a pensé que demander sa pause «pipi» par mail à son manager était une bonne idée. La presse s'est emparée de cette partie du problème qui est à notre avis aussi dérangeante que le reste. Suite à la mobilisation de notre Délégué Syndical, secrétaire du CHSCT cette mesure a été retirée. Pour autant, la direction a laissé sous-entendre que les salarié-es devaient tout de même informer les superviseurs avant d'aller en pause pipi et envisage cette fois-ci de planifier les pauses de ses futurs collaborateurs sur la nouvelle activité...

- La mise en place du logiciel a au moins permis de résoudre le problème de temporisation entre les appels dont l'entreprise Téléperformance ne respectait pas le minimum conventionnel.

Pour finir, la direction a installé ce logiciel sans consulter le Comité d'Entreprise. Par ailleurs une résolution pour ester en justice du CHSCT a été votée pour entrave où le secrétaire ***SUD*** a été mandaté. Concernant les écoutes et les autres dommages collatéraux de l'implantation de ce logiciel notre équipe s'active pour lutter contre. A l'heure du départ de ce contrat nous pouvons nous interroger à quoi pense notre direction quand elle met en place de tels changements...

Hormis dégoûter les gens pour les pousser à partir ou chercher la moindre faute via ces logiciels de flicage pour licencier pour faute grave?

Testez vos connaissances ! Vrai ou Faux ?

A - En matière de création d'emplois, La France est le mauvais élève de l'Europe
B - L'Allemagne a un taux de chômage moins élevé grâce à plusieurs réformes du travail
C - Le référendum prévu par la Loi El Khomri est une avancée pour la démocratie sociale
D - En cas de baisse des bénéfices, les dividendes des actionnaires baissent aussi
E - Ce qui manque en France, c'est l'investissement à cause du coût du travail

A : Faux. Depuis 2008, l'économie hexagonale a créé davantage d'emplois en moyenne que l'Union européenne et la zone euro. Au sein de cette dernière, 13 pays (sur 18) s'en sortent moins bien (Pays-Bas, Finlande). Idem pour le chômage entre 2008 et 2015 : le chômage s'est accru de 3 points en France, soit moins que dans la zone euro (3,4 points en moyenne).

Affirmation B : En pourcentage, oui. Mais on compare l'incomparable. Le taux de fécondité est de 2 en France quand il est de 1,4 en Allemagne. Quand il entre en France entre 150000 et 200000 personnes sur le marché du travail, le marché de l'emploi allemand en perd 50000 chaque année. La seconde raison est l'utilisation massive des «mini-jobs, une généralisation du temps partiel (400 euros au maximum) qui concerne 7,8 millions de personnes. Soit environ un salarié sur cinq...

Affirmation C : Faux. Si un accord fait plus de 50% des voix des syndicats représentatifs, pas besoin de référendum. En revanche, il sera utilisé lorsque des syndicats n'atteindront que 30% des voix en vue de conclure des accords remettant en cause les droits des salarié-es. Par exemple, les accords de «maintien de l'emploi» ou de «développement de l'emploi» (cf. ci-dessus) qui amèneront le personnel (souvent dos au mur) à travailler plus.

Affirmation D : Rarement vrai, souvent faux ! La hausse du dividende versé par les 40 sociétés du CAC 40 en 2014 est en moyenne de 6,2% : mais Alcatel-Luccent n'a pas versé de dividende, une seule (GDF-Suez) versera un dividende en baisse, douze le maintiennent à un montant identique à celui de l'année précédente, et vingt-quatre le relèvent. Parmi ces dernières, à noter le versement d'un dividende en hausse alors que les résultats sont en baisse! C'est le cas de huit d'entre elles : Carrefour, Danone, Gemalto, Publicis Groupe, Safran, Solvay, Technip et Total.

Affirmation E : Faux ! L'hexagone est depuis quinze ans la première destination des investissements directs étrangers en Europe et la septième au niveau mondial. De nombreux facteurs l'expliquent : la qualité des infrastructures publiques, leurs prix, les incitations fiscales, une productivité horaire élevée... en revanche, l'investissement public est en baisse (à cause des réductions budgétaires imposées aux communes par le Pacte de responsabilité).

Sud

Les mots croisés de l'été militant

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
I										
II				■			■			
III						■				
IV				■	■		■			
V									■	
VI			■				■	■		
VII	■	■								■
VIII				■	■					
IX								■		
X						■				

Horizontalement :

I – Union syndicale de luttes et de transformation sociale dont ***SUD*** est membre.
II – Ordre donné à un chien. Chaque département en a une, voire plusieurs. Il a un cabinet sans être dans un ministère.
III – Générale, elle peut amener à la victoire. Celui de foot a servi de prétexte à nous faire taire.
IV – C'est ce que l'on dit souvent dans la rue. Décoration murale.
V – C'est ainsi que l'on gagne.
VI – Scandé en 68 : « CRS ... ». Les ministres la portent en Angleterre. Dans la rue on ne forme que ça.
VII – Ce que l'on demande pour la loi travail.
VIII – Une attaque fondamentale de la Loi travail qu'il faut combattre. Incroyant.
IX – Notre société l'est de plus en plus. Loi Travail.
X – Singe aux longs bras. On les parcourt pendant les manifs.

Verticalement :

1 – Tu le fais, si tu es à la CFDT. Un droit à la retraite de plus en plus rogné.
2- Jaunissons. On en partage toujours un entre camarades à la fin de la manif.
3 – Ils sont créés dans la rue comme sur les blocages. Il paraît que c'est ce que l'on fait dans la rue.
4 – Il ne nous arrêtera pas. Pronom.
5 – La victoire nous l'est. Enfila. Une instance du personnel menacée par la Loi Travail.
6 – Préposition latine. Ancienne Espagne.
7 – Certaines déclarations gouvernementales peuvent avoir ce goût.
8 – On l'a bloquée aussi. Adresse informatique.
9 – Marcha sans savoir pourquoi. Ce que n'est pas la loi travail.
10 – Il est crié dans les cortèges. Entreprise abrégée.

La GRÈVE ! Comment ça fonctionne ? Quels sont mes droits ?

Qui peut faire grève ?

Le droit de grève est une liberté individuelle garantie par la constitution. Tout salarié-e, syndiqué-e ou non, a le droit de faire grève. Même dans les petites entreprises, le droit de grève existe, il faut le faire exister !

Quelles conditions pour faire grève ?

« Tout salarié peut s'associer* à un mouvement de grève, même si aucune revendication particulière à l'entreprise n'a été formulée et même si le salarié est seul à suivre ce mot d'ordre dans l'entreprise » (Cass. Soc. 29 mai 1979 – N°7840-553).
* "s'associer" signifie
• soit qu'il y a un préavis national ou au niveau de la branche professionnelle ;
• soit dans l'entreprise, le dépôt d'un avis de grève par un syndicat ou d'un groupe de salarié-es ;
• s'il n'y a pas d'appel par un syndicat : deux salarié-es au moins doivent remettre au chef d'entreprise des revendications professionnelles associés au motif de la grève.

En dehors de ces conditions on ne peut donc pas décider tout-e seul-e d'une cessation individuelle de travail.

Faut il signer des documents avant ?

Non aucun document écrit ne peut être exigé de la part de votre employeur-euse. Excepté dans le secteur public et certaines entreprises où un préavis est nécessaire (comme par exemple les transports de voyageurs ou la collecte des déchets, certains établissement de santé). Aucune sanction ne peut être retenue pour fait de grève.

Pour mon salaire, que se passe t-il ?

L'employeur-euse peut (il ou elle n'est pas obligé-e) retenir sur le salaire de la personne en grève la fraction de salaire correspondant à la durée pendant laquelle le salarié-e est en grève. Aucune autre retenue ne peut être appliquée. Pour la plupart des secteurs vous pouvez faire grève pour la durée que vous décidez : une heure, une demi-journée, une journée ou plus.

L'entreprise peut elle me remplacer ?

Elle ne peut pas faire appel à des travailleur-euses temporaires ou à des salarié-es engagé-es par un contrat à durée déterminée pour remplacer des salarié-es grévistes.

Sud