



# HOT TENSION

Vous avez entre les mains le 28ème numéro de "Hot Tension", le journal national de la Fédération **Sud** PTT dans les centres d'appels. Son but est de créer du lien entre les salarié-es des différents centres d'appels sous-traitants (TP, Arvato, CCA, Armatis, 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 !

## Edition Juillet / Août

Avec 57% de chiffre d'affaires et une multitude de sites dédiés exclusivement aux télécoms, les différents opérateurs ont une responsabilité particulière sur l'avenir des centres d'appel. La chute des tarifs des abonnements mobiles a bouleversé l'économie du secteur. Le seul réflexe des patrons a été de chercher à faire des économies sur le dos des salarié-es afin de sauvegarder leurs bénéfices. Ce sont donc des milliers d'emplois qu'ils annoncent vouloir supprimer au profit de délocalisations. Loin de baisser les bras, notre organisation syndicale défend une autre priorité pour notre société : **nos vies avant leurs profits !**

Depuis quelques semaines les annonces se succèdent : Baisse d'activité **Bouygues** à **Laser Contact** Villeneuve d'Ascq, départ de **Virgin** vers le Maroc à **Webhelp** et **B2S**, fermeture d'un service **SFR** de 30 personnes à **Teleperformance** Le

Mans, menace de délocalisation de la **Poste** mobile à **B2S** Le Mans... La liste est longue et la riposte des syndicats se fait attendre. Entre la résignation et l'envie d'une riposte unitaire, le syndicat **Sud** a choisi et se prépare à ne rien lâcher !

### Eux aussi ne lâchent rien !

**Free** sert de justification à toutes leurs attaques ! : Vous voulez négocier une augmentation de salaires ? Vous voulez discuter des conditions de travail au niveau de la Branche ? Impossible le secteur est en crise depuis l'arrivée de **Free**. Par contre la logique fonctionne aussi à l'envers : Vous ne voulez pas discuter de l'annualisation ou d'une organisation du travail différente ? Impossible le secteur est en crise depuis l'arrivée de **Free**. L'excuse et le souvenir de cette vague de délocalisations restera un élément fondateur d'un métier sans droit et encore plus flexible.

### Ce n'est pas une crise mais une arnaque !

Loin de nous le fait de nier la baisse tendancielle de l'activité du secteur, mais est-ce logique dans le même temps de toujours demander plus de productivité aux salariés ? Loin de nous le fait de nier que les marges de nos employeurs et des donneurs d'ordres vont baisser mais franchement est-ce que tout va s'écrouler ? Sur un abonnement mobile, le prix du service client est de 1 à 2 euros, est-ce si insupportable que cela pour des entreprises qui engrangent des centaines de millions de bénéfice depuis des années ? Non. Par contre, il y a un choix entre les bénéfices pour eux et une vie insupportable pour nous !

Loin de regarder cela sans intérêt les autres secteurs (banque, énergie, assurance...) utilisant les centres d'appels, s'apprentent à profiter de l'occasion pour faire jouer la concurrence avec des entreprises prêtes à tout pour éviter le financement de plans sociaux... Il est donc illusoire de rester sans réagir en pensant que tout

cela va passer à côté sans jamais nous toucher dans notre entreprise...

### Pour **Sud**, c'est 100% des emplois qu'il faut sauver !!!

Afin de mobiliser largement, **Sud** a commencé une campagne inter-entreprise (opérateurs et sous-traitants). De plus, **Sud** s'est entretenu avec la ministre en charge du dossier des Télécoms afin de porter les revendications suivantes :

-> **Aucun licenciement** dans les entreprises qui réalisent des bénéfices et arrêt des délocalisations ici comme ailleurs.

-> **Exigence que le nombre d'emplois localisés** dans les pays pour lesquels les services sont développés soient au **minimum des 2/3 des effectifs employés**.

-> **Refonte totale du Label social** avec des obligations sur la localisation des emplois, sur les conditions de salaires.

-> **Transparence des contrats** entre donneurs d'ordre et entreprises sous traitantes sur les effectifs et les montants concernés.

-> De plus nous avons proposé la tenue d'une **réunion regroupant l'ensemble des interlocuteurs du secteurs** (patrons sous-traitants, donneurs d'ordres, gouvernement et syndicats) afin de revoir l'économie du secteur et les fondamentaux de nos métiers

-> **Mise en place d'un bouclier social** pour les salariés permettant de créer une véritable filière métier et qui mettrait fin à l'image de ce secteur où les conditions de travail sont désastreuses en France comme au Maghreb

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

## Laser en connaît un rayon

Le rachat de LASER CONTACT par le fonds d'investissement possédant ARMATIS a été officialisé le 1er juin. Même si les annonces se veulent rassurantes (l'enseigne et les sites en France seraient maintenus pendant 3 ans), les salariés ont toutes les raisons d'être inquiets pour leurs emplois, leurs acquis sociaux, quand ils existent, et leurs conditions de travail.

Inquiets, parce que, les embauches de CDD ont été gelées et une annonce de délocalisation d'activités commerciales **BOUYGUES** vers un nouveau site **LASER** au Portugal a été faite aux salariés du site de Villeneuve d'Ascq avec propositions de missions, et même des postes fixes sur ce site !

De plus, ces dernières semaines, on voit se multiplier sur le site les mises à pied conservatoires pour des motifs bien légers...

Inquiets, parce que les chiffres communiqués lors de la dernière réunion du Comité d'Entreprise tenue le 1er juin font ressortir un chiffre d'affaires inférieur aux prévisions et une diminution du nombre d'emplois de 239 depuis le 1er janvier.

Inquiets parce qu'en général le

changement de propriétaire d'une entreprise s'accompagne toujours par les nouveaux propriétaires d'une tentative de remettre en cause des avantages acquis au travers d'accords ou liés à la Convention Collective. Ainsi, les salariés de **LASER** sont sous la Convention Collective SYNTEC, alors que ceux d'**ARMATIS** sont soumis à la Prestataires de Services (hormis le site de Paris)...

C'est dans ce contexte, qu'une section syndicale **Sud** s'est créée à Villeneuve d'Ascq, après celle de Poitiers... En effet, de nombreux salariés du site de Villeneuve d'Ascq considèrent que les syndicats existants sont un peu trop frileux... **Entre la crise du secteur et ce rachat nul doute que la nouvelle équipe Sud aura du pain sur la planche.**

## Stream Global Services : L'entreprise grossit-elle trop vite ?

Pendant que **Stream** Angers enchaîne les sessions de formations pour ses deux plus gros clients. Les salariés enchaînent, eux, les « anomalies » au code du travail.

Par exemple en début d'année, un manager à été licencié dans des conditions très litigieuses. Il conteste d'ailleurs ce licenciement au Prud'hommes. **Stream** a refusé la proposition de conciliation sous prétexte que le règlement intérieur est clair... L'affaire se règlera donc au tribunal. Mais que lui reproche-t-on ? Avoir osé entretenir en dehors du travail une relation intime avec une salariée ayant un grade inférieur !

Malgré les alertes effectuées, notamment par l'Inspection du travail, sur l'irrégularité d'un tel licenciement (jurisprudence du 15 octobre 2001), la direction reste persuadée de son bon droit à contrôler la vie privée de ses managers...

Et que dire des procédures qui mettent

en concurrence les employés au point que régulièrement, le ton monte entre différentes équipes ? Alors que l'absentéisme et les jours d'arrêt de travail augmentent, la direction ne fait rien, même si elle a bien remarqué le problème puisqu'elle en parle dans les réunions des instances représentatives du personnel. La direction se cache derrière une action du CHSCT, qui dure depuis plusieurs années maintenant, pour la prévention des risques psycho-sociaux... Donc on devrait attendre !

Et pendant ce temps, les sanctions tombent, des contrats de travail sont rompus, on licencie pour un oui pour un non ... Quand à l'encadrement, il est facile de constater que lui aussi est concerné par des pressions sur son travail, et, que cette pression redescend ensuite sur les employés...

**Bref, la seule réponse de la direction est le mépris de tous les salariés. Jusqu'au véritable incident ???**

## Acticall et Call Expert montrent la mauvaise direction !

Le patron du SP2C fait très fort en ce moment. Après avoir refusé toute négociation au niveau de la branche prestataires de services (au nom du syndicat SP2C), il a refusé toutes les discussions sur les négociations salariales dans son entreprise (sans réponse des syndicats, ce qui est assez hallucinant...)...

La crise annoncée sur le secteur est déjà servie à toutes les sauces ... Par contre, il ne refuse pas de parler et de vouloir mettre en place l'annualisation du temps de travail, histoire de bien pourrir un peu plus les conditions de travail des milliers de salarié-es de son entreprise.

Même calcul à **Call Expert** Abbeville, le patron a fait semblant de négocier un accord préhistorique, asservissant les salarié-es à leur travail, avec comme moyen de pression la menace de délocalisation des emplois vers un autre site du groupe dans le Nord.

**B2S, Arvato...** sont aussi en train de modifier les rythmes et l'organisation du travail...

Les patrons du secteur ont déjà tous compris, ce qui peut leur servir dans la politique de **Free**, et lui disent déjà merci car ils vont pouvoir délocaliser à souhait et anéantir le peu de droits qu'avaient les salarié-s du secteur.

**Pour Sud, il est aussi temps que ça change mais dans l'autre sens !**

# Contre toutes les discriminations !!!

Entre juin et juillet ont lieu un peu partout en France la marche "Marches des Fiertés LGBT" (Lesbienne Gay Bi et Transsexuels).

Notre syndicat apporte depuis le départ son soutien aux revendications qui y sont portées visant l'égalité des droits. Si après 40 ans de luttes, des progrès ont été enregistrés, les actes et propos homophobes sont toujours bien présents. Et notamment au travail...

Qu'il s'agisse de moqueries, d'insultes, d'agressions physiques (132 cas recensés en 2007 par SOS Homophobie), de difficultés à louer un appartement quand on veut vivre à deux en ayant le même sexe, d'isolement au travail voire de licenciements... les actes homophobes font encore partie du quotidien. Et 17 % des témoignages enregistrés par SOS Homophobie concernent des problèmes rencontrés au travail.

## Au travail non plus, ce n'est pas gagné...

Une étude a été réalisée fin 2006 sur l'homophobie dans les entreprises par la Halde (Haute Autorité de Lutte contre les Discriminations et pour l'Égalité), en lien avec des associations LGBT implantées dans différentes entreprises. Les résultats de cette enquête parlent d'eux-mêmes : 66 % des personnes ne dévoilent pas leur orientation sexuelle durant leur parcours professionnel. En cause : l'homophobie quotidienne. 88 % des salarié-e-s "homos" ont au moins une

fois ressenti et/ou été victimes, et/ou été témoins d'homophobie.

**Celle-ci s'exprime de plusieurs manières** : de l'indifférence au rejet, du dénigrement au harcèlement, des blagues aux insultes, de chantage de licenciement aux violences physiques...

Cette homophobie vient principalement des collègues. Les témoignages révèlent que dans 67% des cas, il n'y a aucun soutien : ni des collègues, ni des employeurs... ni des syndicalistes. La passivité des directions, des collègues, ou même des syndicalistes permet que se banalisent les propos insultants mais également que subsiste un traitement différencié en matière de droits (pas d'accès à certains droits découlant de la signature d'un Pacs, toujours pas parfaitement reconnu dans les entreprises).

Il y a d'ailleurs très peu d'accords d'entreprise qui prennent en compte cette discrimination. D'où l'importance, comme pour le sexisme, d'avoir des politiques RH qui n'en restent pas à une série de bonnes intentions stipulées dans des textes (encore faudrait-il qu'il y en ait). Mais qui se traduisent en actes, passant en particulier par de la prévention et de la formation pas seulement réservées aux managers.

Le syndicat **Sud** soutient les combats contre les lgbt-phobies, affirme le droit de chaque être à vivre librement sa sexualité, son orientation sexuelle.

Nous revendiquons les mêmes droits pour toutes et tous, pour tous les couples quelle que soit leur sexualité, dans la société comme dans l'entreprise. Nous sommes pour développer une éducation non sexiste et non "hétéro normative" dès l'enfance.

## De l'aide ?

-> **SOS Homophobie** : 0810 108 135

-> **La HALDE** : 0810 005 000

-> **L'autre Cercle** : [www.autre-cercle.org](http://www.autre-cercle.org)

-> **Pour tous les autres, voir le site** : [www.associationslgbt.net](http://www.associationslgbt.net)

**Et puis n'hésitez pas à contacter nos militant-e-s et nos syndicats !**

## Des lois, des associations, à connaître et à faire respecter !

- **L'article 225-1 du Code pénal stipule** : "constitue une discrimination toute distinction opérée entre les personnes physiques en raison de leur sexe... de leurs moeurs, de leur orientation sexuelles".

- **La loi du 30 décembre 2004 n° 2004- 1486** crée un "délit de provocation à la haine, à la violence, à la discrimination à l'égard de personnes en raison de leur sexe ou de leur orientation sexuelle". Ce délit est limité aux domaines de l'emploi, du logement et des services. Ces dispositions alignent également la répression des délits de diffamation et d'injure sur celles prévues en matière de racisme et d'antisémitisme, en les rendant passibles d'un an d'emprisonnement et de 45000 euros d'amende.

- **L'article L1132-1 du Code du travail stipule** :

"Aucune personne ne peut être écartée d'une procédure de recrutement ou de l'accès à un stage ou à une période de formation en entreprise, aucun salarié ne peut être sanctionné, licencié ou faire l'objet d'une mesure discriminatoire, directe ou indirecte... notamment en matière de rémunération (...), de mesures d'intéressement ou de distribution d'actions, de formation, de reclassement, d'affectation, de qualification, de classification, de promotion professionnelle, de mutation ou de renouvellement de contrat en raison de son origine, de son sexe, de ses moeurs, de son orientation sexuelle..."

- **L'article 6 de la loi 83-634** portant droits et obligation des fonctionnaires précise "qu'aucune distinction directe ou indirecte ne peut être faite entre les fonctionnaires en raison de leur orientation sexuelle..."

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

## Teleperformance France (TP) : Annulation des élections au Comité d'Entreprise.

Les salariés de Teleperformance (4500) ont déjà été privés de Comité d'Entreprise pendant 4 mois, entre la fusion du 1er janvier et la première réunion du C.E national le 4 mai 2012. A peine un mois après, les salariés sont de nouveau privés de leur CE

La direction a saisi le Tribunal d'Instance de Paris pour faire annuler l'élection, suite à la présence de deux listes CGT (notamment). La décision a été rendue le 4 juin dernier : les élections de 26 élu-es sur 28 – sur les collègues «employés» et «agents de maîtrise» - ont été invalidées. Il ne reste au CE que les 2 élu-es «cadres»!

La direction a préféré ne pas courir le risque de se trouver face à **Sud**, qui était devenu le 1er syndicat avec 20,91% des voix. Pour les Délégués du Personnel, **TP** voudrait une justice à géométrie variable : les annuler là où **Sud** est premier syndicat comme à Lyon ou Le Mans, et, ne pas les annuler en retirant leurs procédures judiciaires sur les sites où **Sud** est moins important.

En raison de la période estivale, il est bien entendu impossible d'organiser des élections C.E. rapidement.

Le premier tour des nouvelles élections aura donc lieu le 25/09 prochain.

En attendant, la vigilance est de mise, car pour **TP**, la période estivale est propice aux mauvais coups : ils n'ont pas hésité à lancer deux plans sociaux en plein été en 2009 et 2010. Cette direction aurait-elle l'intention de récidiver cette année avec, comme prétexte, le contexte tendu dans le secteur des Télécoms ?

En tous cas, pour ceux qui n'ont pas encore perdu leur emploi, **TP** a déjà annoncé la couleur : pas un centime d'augmentation cette année, comme c'est le cas depuis 5 ans ! Une fois de plus, seule la mobilisation pourra les fera plier, et - n'en déplaise à certains - **Sud sera toujours au rendez-vous.**

## Toujours plus nombreux !

On n'arrête pas le petit syndicat qui monte qui monte... C'est avec un grand plaisir que nous avons accueilli de nouvelles sections au sein de notre Fédération : **Call Expert** Abbeville, **Armatis** Caen, **Stream** Angers, **Convers Telemarketing** et **Laser Contact** Villeneuve d'Ascq

## Toujours plus de lutte !

Une grande partie des entreprises du secteur ont vu leurs négociations salariales finir avec une bulle d'augmentation, 0% étant quasi la règle partout. Combiné avec des conditions de travail de plus en plus dures, cela provoque quelques ras l'bol plus que justifiés ! **Convers**, les sites de **B2S** et **Call Expert** ont débrayé afin d'obtenir un minimum de répartition différente des richesses. La palme d'or de la grève revient à **Call Expert** Alès où les salarié-es ont obtenu 5% d'augmentation de salaire, passage de 20 CDD en CDI et paiement des jours de grève ! La palme d'or de la campagne d'action revient à **B2S** Aix qui a de son côté obtenu 10 mn de pause supplémentaires ! **Comme quoi, quand on ne lâche rien, on peut gagner !**

## Webhelp : bienvenue en école maternelle !

La société Webhelp nous dit tous les jours qu'elle se serre la ceinture ! Se fout-elle un peu, beaucoup, passionnément de ses salarié-es ? Au vu de ses bénéfices mirobolants, nous ne pouvons que choisir la dernière solution.

A défaut d'argent pour les salarié-es (les actionnaires en ont auraient plus besoin que nous ! :) ) nos responsables débordent d'idées. Actuellement le projet **Bouygues** Telecom propose un challenge à tous ses prestataires afin de les motiver et les inciter à transférer un maximum d'appels vers les services ventes Bbox. De grosses enveloppes d'argent seraient mises en jeu. Mais pour que les entreprises les décrochent, il faut motiver les télé-conseillers.

La problématique de **Webhelp** dans cette période trouble où tous les donneurs d'ordres Télécoms

renégocient leurs contrats est donc de trouver un moyen d'obliger tous les conseillers à vendre sans dépenser un rond !

**Alors pourquoi ne pas motiver les agents avec des kinders, twix, mi-cho-ko, smarties, mini canette de jus de fruit ... ?**  
**Si, si c'est possible !**

Chaque jour les meilleurs agents pendant une durée déjà déterminée (1 heure ou 2 heures) gagnent le droit de tirer au sort un numéro correspondant à un lot. Il faut reconnaître que chaque jour un chèque cadeau de

20€ est caché dans cette loterie ce qui reste le leitmotiv des téléconseillers.

### Opération « Vis ma vie » !

Les 3 meilleurs d'entre eux participeront à un tirage spécial pour passer une après-midi avec le directeur du site, le responsable de production et le chef de projet ! **Ils croient peut-être nous donner envie avec ça ???**

On vous rassure : à la fin si **Webhelp** gagne le gros lot, les salarié-es n'en verront pas grand chose hormis sur leur pèse personne...



**Besoin d'être défendu-es, d'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  
Mail: sudptt@sudptt.fr