



Le discours client enfin libre ... ?

Journal des centres d'appels de la Fédération Syndicale *Sud PTT* - Avril 2011

Un rêve ? Et si tout cela devenait réalité dans un avenir proche ?

La direction de France Telecom / Orange vient de franchir un pas dans ses centres d'appels. En effet, lors de la dernière réunion du Comité national HSCT qui n'a par ailleurs aucun réel pouvoir (Avril 2011), la direction de cette entreprise a annoncé l'abandon du discours normalisé qui était imposé aux salarié-es depuis plus de 4 ans.

Le dossier présenté par la direction et dénommé "La client attitude en 2011", concerne l'ensemble des métiers de la Relation Client. Les salarié(e)s d'"Orange" devraient donc en finir avec le carcan du référentiel ou « script » imposant les étapes du dialogue, les formules à utiliser au mot près, les postures préconisées ou à éviter qui ont généré tant de souffrances.

La ténacité des élu(e)s *Sud* à "Orange" sur cette question aura fini par payer ! Les salarié-es et les client-es que cette robotisation exaspérait ne pourront qu'en être satisfait-es. Nous avons une pensée particulière pour toutes celles et ceux qui depuis des années résistent aux pressions visant à les obliger à abandonner leur autonomie.

Maintenant il faut des actes...

Les militant-es de *Sud* à "Orange" attendent de leur direction qu'elle reconnaisse et corrige les jugements et autres évaluations émises lors des écoutes ou des entretiens managériaux. La direction d'"Orange" semble avoir entendu les remarques de *Sud* en promettant d'écrire que l'évaluation individuelle du discours est terminée, notamment suite aux appels mystère et que les « managers » devront maintenant davantage analyser et porter les remontées faites par les salarié(e)s afin que des solutions soient mises en œuvre. La direction a également réaffirmé que les écoutes et coaching, s'ils sont des dispositifs complémentaires aux formations, sont bien soumis au volontariat. Elle annonce aussi ce volontariat dans l'utilisation des scripts qui sera assoupli.

Et nous, les salarié(e)s indirect(e)s d' Orange ?

A la lecture de ce nouveau dispositif, nous ne pouvons que nous réjouir pour les salarié(e)s d'Orange mais nous demandons qu'Orange fasse appliquer ce fonctionnement pour tous les salarié(e)s sous-traitants. Un courrier de la Fédération *Sud PTT* a donc été envoyé au directeur de la relation client de ce groupe qui est aussi, d'ailleurs le président de l'association Française de la Relation Client. Il nous semblerait plus qu'inadmissible d'avoir une reconnaissance de l'effet néfaste des tables de dialogues et autres discours pré-définis à l'avance seulement pour les salarié-es direct-es du groupe et pas pour les autres. Les scripts et les discours imposés sont

néfastes pour tout le monde, téléconseiller-es et client-es quelle que soit l'entreprise dans laquelle on travaille. L'absence d'autonomie dans une relation client est un non-sens et provoque de vraies souffrances. Nous sommes convaincus que cette décision poussée de longue date par *Sud* doit avoir un impact sur toute la profession.

Et un et deux et trois Orange ?

Orange représente un poids très important sur le métier de la relation client et donc les centres d'appels sous-traitants. Dans la plupart des grands groupes sous traitants, Orange est le premier ou le second client en chiffre d'affaire avec SFR. Orange et tous les donneurs d'ordres doivent exercer leurs responsabilités et ne pas externaliser des modes d'organisations du travail néfastes. Ils ont les moyens de peser sur tout le marché et donc tous les rapports entre les salarié-es et les patrons dans les entreprises sous-traitantes. C'est dans ce sens que pour le syndicat *Sud*, il y a deux responsables à nos problèmes de condition de travail et de salaire : nos patrons et les donneurs d'ordres à qui il faut absolument imposer de respecter les salarié-(e)s des sous-traitants .

Avec cette décision et les assises de la relation client, Orange et sa direction de la relation client ont une carte à jouer pour changer de référence entre l'entreprise qui pressure ses salarié-es, parfois jusqu'au pire, à celle qui permettrait de changer la vie de milliers de salarié-es. C'est le moment aussi pour les syndicats de faire pression à l'intérieur de Orange, SFR, GDF... et à l'extérieur (TP, B2S, Arvato, Laser...) pour que cette année ne soit pas juste une année de bénéfices supplémentaires pour nos patrons... mais une année d'amélioration réelle de nos conditions de travail.



Changeons le métier !

Encore une fois cette révolution dans l'évaluation professionnelle, il faudra l'encourager et la concrétiser sur le terrain. En ce qui nous concerne nous sommes convaincu-es que la qualité du dialogue passe avant tout par la maîtrise de la problématique soulevée par le client et l'autonomie de la personne qui le mène. Bien entendu il y a encore énormément de chemin à faire comme se débarrasser des appels « mystère ». Mais si tout cela avance dans le bon sens nous pourrions, télé-opérateurs, superviseurs et autres opérateurs qualité faire un grand pas vers la restauration du respect, de la confiance et la reconnaissance de nos métiers !

ÇA SE PASSE COMME ÇA ... TOUT PRES DE CHEZ VOUS !

Les bons mots du berger de COM PLUS...

Dès notre apparition en 2008, **Sud** a eu des rapports pour le moins conflictuels avec le PDG des centres d'appels COM PLUS.

-> 2008, des salariés nous font remonter que le régime des pauses maison ne respecte pas l'Avenant de 2002 à la Convention Collective des Prestataires de Services. A COM PLUS les salarié-es n'ont pas droit à 10 minutes de pause par tranche de 2 heures travaillées, soit 30 minutes pour une journée de 7 heures, mais à seulement 20 minutes....

-> 2009, comme le patron juge que ces pauses sont encore d'un coût trop élevé et entravent la productivité, il propose, via un référendum, d'échanger ces 20 minutes de pause payées contre... des tickets restaurant ! Les salariés refusent très majoritairement.

-> Août 2010, **Sud** désigne une Représentante de Section Syndicale, immédiatement sommée par le patron de changer d'appartenance syndicale... Son parcours du combattant, pour obtenir un panneau syndical accessible et à la vue de tous et faire valoir son droit à la prise de ses 4 heures de délégation mensuelle, va commencer... L'inspection du travail est alertée à de nombreuses reprises.

-> Septembre 2010, des élections professionnelles sont annoncées pour le 23. Un « miracle » survient alors avec l'apparition de la CFTC, constituée à la hâte par les

anciennes élues indépendantes et à la demande du patron ! L'élection en Délégation Unique du Personnel permet à **Sud** de recueillir 29% des voix. Notre R.S.S est désignée Délégué Syndicale.

Et là Sud donne un coup de pied dans la fourmière, ce qui va déclencher l'ire du grand timonier. Lors de la présentation des comptes de l'ancienne mandature, **Sud** constate que les élu-es se sont offert un repas à plus de 30 euros par tête le jour des élections et que leurs invités n'étaient autres que... le patron et son staff ; qu'il n'existait aucune séparation des comptes entre les budgets Fonctionnement et celui des activités sociales et culturelles. A ces observations et interrogations que **Sud** demande à faire inscrire en questions, puis dans le PV des réunions, le patron a une réponse type : « Nous ne sommes pas une multinationale »....

Mais ce qui va faire exploser la marmite, c'est la présentation en février 2011 d'un nouveau Règlement Intérieur devant le C.E. Il comporte des mesures disciplinaires et répressives destinées à sanctionner

les « pauses pipi » hors pauses réglementaires, car jugées abusives (!!!) ; l'absentéisme trop important et les retards à partir d'une minute ; la présence d'un portable allumé à son poste de travail ; et même, la présence de bouteille d'eau sur (ou en dessous) du bureau, car celui qui boit est susceptible de demander ensuite une pause pipi !!!

Malgré les pressions et intimidations de la part de la direction (l'entreprise risque de fermer s'il y a grève), **Sud** maintient son appel à un débrayage de 2 heures. A l'heure dite, entre 20 et 30% des salariés osent se rassembler devant l'entreprise. Les salariés feront un point sur leur mal être au travail et leurs revendications. L'Inspection du travail est bien entendu saisie et les salarié-es comptent sur son intervention. Cette première grève, depuis 14 ans que l'entreprise existe (dixit son patron), n'est qu'un avertissement.... A suivre...

Ah si au fait, on allait oublier : le patron de Com Plus est aussi représentant de la mission nationale de la relation client pour le Nord (instance créé par le gouvernement et le patronat)... C'est la fameuse mission qui doit, entre autre, permettre d'améliorer la situation des salariés... on croit rêver !!!

Soldes géantes à Transcom !!! Dernière Démarque ? Arvato, B2S se partagent le gâteau ...

Alors que le groupe Transcom détenu par le groupe suédois "Kennevik" vient d'être mis en vente, deux sites de la filiale française sont en vente. Nous craignons le pire pour les autres sites qui pour l'instant restent sous la propriété de Transcom. Des questions importantes restent suspendues au bon vouloir du groupe mondial (qui est aussi à vendre). Les dirigeants de la filiale française ont beau avoir le sourire, le fait qu'ils n'ont pas signé un contrat depuis leur arrivée et qu'ils se séparent de leurs plus gros centres n'est pas vraiment rassurant.

Mais revenons au rachat des deux sites. Le Comité Central d'Entreprise du 13 Avril a vu les élus de Transcom valider le rachat de Transcom Roanne par B2S. L'autre site en vente, Transcom Tulle n'a toujours pas reçu la validation du CCE.

Transcom Roanne va donc changer de nom pour devenir B2S Roanne. Le PDG de B2S arrive enfin à ses fins... Ce spécialiste des rachats et des plans sociaux a obtenu gain de cause après des semaines de négociations et ce :

-> après l'envoi des hauts représentants syndicaux de B2S (qui sont venus faire les VRP pour le PDG de ce groupe (on croit rêver !!!)).

-> après le coup de la menace "puisque c'est trop long je ne veux plus racheter Roanne"...

Pourquoi s'est-il donné autant de mal ? Tout

simplement parce que la mariée était trop belle (ce qui explique aussi la patience de Arvato pour racheter l'autre site). En effet ce rachat s'accompagne d'un chèque de 3,5 millions d'euros pour B2S !!! Ah oui Transcom paye B2S pour qu'il achète (et non le contraire...). De plus le client SFR a promis de rester quelques années sur ce site...

Le changement de propriétaire englobe les contrats de travail, le fond de commerce avec les contrats clients ainsi que les actifs et équipements dédiés.

Mais nous ne pouvons qu'être inquiets pour l'avenir de certains cadres et d'une partie du personnel administratif. En ce qui concerne le syndicat **Sud** nous nous battons pour défendre l'emploi de tous les salariés et ce, quelque soit son poste et sa classification.

En attendant, l'ensemble des accords sociaux vont être cassés par ce rachat. Cependant, vu que les accords stress, GPEC, seniors, travailleurs handicapés, droit syndical... étaient en négociation, il n'y aura pas énormément de choses à renégocier... La plupart des accords étant existants dans les sociétés qui rachètent, on peut espérer penser qu'ils seront proposés assez rapidement aux salariés.

Gagnez plus en ... ?

Alors que le gouvernement et la droite nous expliquent sans arrêt qu'il faut travailler plus pour gagner plus, le secteur des centres d'appels réinvente cette notion. La course aux subventions n'est pas nouvelle mais prend des dimensions assez extraordinaires... Exemple :

- CCA n°2 français des centres d'appels a réalisé un résultat net de 3,06 millions d'€ à travers le monde en 2010.
- Arvato touche 3,7 millions pour reprendre le site de Transcom Tulle...
- Webhelp a touché 2,4 millions pour la création d'un site à Montceau les Mines...

Au niveau de la moralité, on vous laisse réfléchir ! Mais on ne pourra pas nous empêcher de penser que les salariés des centres d'appels ne verront pas la couleur sur leurs salaires, ni des bénéfices, ni des subventions !

Contre-visite médicale demandée par l'employeur : quelle incidence sur les indemnités ?

De plus en plus de patrons mettent en place des contre-visites médicales afin de vérifier la véracité d'un arrêt de maladie • Le secteur des centres d'appels étant touché de plein fouet par un taux d'absentéisme important, ce contrôle ce phénomène devrait donc ce répandre de plus en plus • Certaines entreprises ont déjà essayer cette)méthode pour voir si cela changeait quelques choses à leur problème de staffing... • Il serait pourtant plus facile et moins couteux d'analyser les raisons des arrêts de maladie qui sont, rappelons le, en nombre trop élevé pour un secteur du tertiaire. • Ou encore mieux agir sur nos conditions de travail en les rendants plus agréable...

Sous réserve de respecter certaines conditions, les patrons ont le droit de mettre en place un système de contre-visite médicale. La mise en œuvre et surtout les conséquences de cette contre-visite patronale soulèvent bien entendu quelques difficultés juridiques et pratiques.

Droit de l'employeur à procéder à une contre-visite

En application d'un texte conventionnel et de l'accord interprofessionnel de 1977, lorsque un employeur est tenu d'assurer une indemnisation complémentaire de la maladie, il a la possibilité de mettre en place une contre-visite patronale (Article L. 1226-1 du Code du travail). Attention si un salarié ne remplit pas les conditions d'indemnités (ex : condition d'ancienneté) il ne peut pas y avoir de contrôle. Le contrôle doit porter sur la réalité de la maladie et sur la présence du salarié à son domicile. Attention à ne pas confondre ce contrôle avec ceux de la caisse de sécurité sociale.

A noter que la loi de financement de la Sécurité Sociale de 2010 pérennise le dispositif de suspension des indemnités journalières (de l'employeur) qui avait été mis en expérimentation en 2008 dans le cas, où le contrôle patronal aura constaté l'absence de justification de l'arrêt de travail ou l'impossibilité de procéder au contrôle.

Par ailleurs, le médecin-contrôleur qui conclut à l'absence de justification de l'arrêt de travail (ou de l'impossibilité de faire la visite) doit transmettre ses conclusions motivées au contrôle médical de la caisse primaire d'assurance maladie sous 48H qui juge alors, de son côté, l'opportunité de suspendre ou non les indemnités journalières. La CPAM peut aussi décider de refaire une visite de contrôle. Si la Sécurité Sociale décide alors de suspendre le versement de ses indemnités, le salarié a alors 10 jours pour contester. Une fois saisi, le



service du contrôle médical a 4 jours francs pour se prononcer. En cas de nouvel arrêt dans un délai de 10 jours, la reprise des indemnités de la sécurité sociale est subordonnée à un avis du contrôle médical.

Modalités de la contre-visite

L'employeur a le choix du médecin-contrôleur (mais cela ne peut pas être le médecin du travail), ce qui signifie aussi que le salarié ne peut pas exiger la présence de son médecin traitant. Bien entendu le secret médical s'applique aussi au médecin-contrôleur qui ne pourra donc pas fournir à l'employeur d'informations sur l'état de santé du salarié. L'employeur a toute latitude pour choisir les dates et heures de la contre-visite (excepté pendant les heures de sorties du salarié(e)) sans avoir à prévenir le salarié par avance.

La contre-visite et les sorties

En principe, l'absence du salarié de son domicile en dehors des heures de sortie autorisées par la Sécurité sociale peut entraîner la perte de son droit à l'indemnisation complémentaire (hormis motif valable). Il est donc nécessaire de préciser le lieu où vous comptez résider lors de votre arrêt, s'il est différent du lieu de votre domicile. Certains arrêts maladie nécessitent des sorties libres sans limite (par exemple, dépression, cancer...). Dans ce cas, les indemnités complémentaires ne peuvent être supprimées au motif de l'absence du salarié de son domicile. Attention, en

cas de « sorties libres », l'employeur conserve le droit d'organiser une contre-visite donc cela implique de communiquer à l'employeur les horaires et adresses où les contre-visites peuvent s'effectuer (Cass. soc., 4 févr. 2009). Pour l'instant, il n'y a pas eu de suspension de paiement sur de tels cas...

Le rôle du médecin-contrôleur ?

Il vérifie, outre la présence du salarié au domicile aux heures de sortie non autorisées : l'opportunité de l'arrêt de travail. S'il estime que le salarié est en état de reprendre le travail ou que l'arrêt n'est pas justifié, l'employeur pourra supprimer le versement de l'indemnisation complémentaire si le salarié refuse de reprendre le travail.

Le salarié garde cependant la possibilité d'obtenir en référé la nomination d'un médecin-expert dont l'avis prévaudra sur celui du médecin-contrôleur (Cass. soc., 28 févr. 1996). Il en résulte que l'employeur doit non seulement reprendre le versement de l'indemnisation complémentaire mais verser le rappel des sommes indûment retenues.

L'avis du médecin-contrôleur n'est valable qu'à la date où il est émis. Par exemple s'il diagnostique une reprise du travail et que le médecin traitant prolonge l'arrêt de travail juste après, le salarié est totalement rétabli dans ses droits. L'employeur ne peut alors que faire procéder à une nouvelle contre-visite.

Des retombées pour mon emploi ?

En aucun cas, le refus du salarié ou son absence lors de la contre-visite, pas plus que l'absence lors d'un contrôle opéré par la Sécurité sociale, ne peuvent constituer en soi une cause légitime de licenciement (Cass. soc., 10 nov. 1998).

B2S : Pour un meilleur outil de travail !

Il y a quelques années nous avons, lors de plusieurs réunions de Comité Central d'Entreprise, souligné le problème des casques et de l'audition. • En effet, sur plusieurs centres, nous avons remarqué une montée des soucis concernant les capacités auditives de télé-opérateurs.

Les soucis étaient assez nombreux pour nous alerter surtout que plusieurs salariés furent déclarés inaptes à la prises d'appels pour ce motif. La direction avait accepté notre proposition de groupe de travail surtout après avoir lu les risques qu'elle encourait et notre tract sur les chocs acoustiques. Bien entendu comme d'habitude à B2S il faut s'armer de patience et attendre patiemment que les choses avancent... Et oui, le côté financier passe avant la santé des salariés !!! Mais une commission regroupant des représentants de CHSCT et la direction a quand même été créée.

Le débat a porté sur plusieurs axes même si la direction a pris soin de ne pas aborder le problème de la résonance des locaux. En effet, nous leur avons fait remarquer que le nombre de postes au mètre carré ainsi que l'aménagement des locaux était déjà un problème en soi. Bien entendu, cela ne génère pas en soi de risques auditifs directs, mais cela oblige tout de même certains téléopérateurs à augmenter le volume des téléphones pour entendre les clients. Au delà de cette aspect, il faut noter la fatigue et le stress que provoque cette ambiance bruyante.

Alors, après avoir approfondi ce qui pouvait être fait ou non dans le cadre de ce projet de protection de la santé (auditive) du salarié, nous avons orienté les travaux de la commission sur les casques utilisés ainsi que sur les limiteurs de son. En effet, le groupe B2S doit acheter régulièrement des centaines de casques donc autant voir avec les salariés ce qui leur convient et surtout ce

qui leur paraît le mieux adapté à leur travail... Encore une fois ce ne fut pas simple car le côté "coût" est tout de suite intervenu dans l'esprit de la direction.

A ce jour nous n'avons pas de promesse sur le fait d'équiper ou non l'ensemble des télé-opérateurs d'appareils adaptés et de protection mais nous travaillons déjà à voir ce qui pourrait être fait. Une enquête va donc être faite sur l'ensemble des sites du groupe dans les prochains mois. Pour cela la commission a mis en place un questionnaire qui nous servira à savoir si ce nouveau matériel a des effets positifs ou négatifs. Sachant qu'une pré-enquête a été menée concernant des limiteurs de son adaptables aux téléphones.

Un groupe de 18 personnes sera désigné prochainement sur chaque site afin de mener l'enquête. Le choix se fera en fonction de l'âge et de l'ancienneté dans le métier, et vu que cette enquête sera menée sur tous les sites nous aurons à la fin un panel représentatif de tous nos métiers (TMK, service client, renseignement...). Chaque site testera le matériel pendant 15 jours et chaque téléconseiller du groupe désigné fera un compte-rendu de chacun de ses tests sur une fiche d'essai. Ces dernières seront alors communiquées au correspondant local de la commission qui les transmettra par voie électronique et postale au Responsable Infrastructure.

La synthèse nationale de tout cela servira de base de réflexion à la commission casque... Voilà, pour l'instant la commission casque tant voulue par les élus *Sud* au CCE fonctionne et avance tout doucement.

Call Center, organisons la riposte au niveau international !

« Délocalisation », argument suprême des patrons afin de faire peur aux quelques syndicalistes qui osent s'aventurer sur le chemin d'une revalorisation salariale. A travers notre travail international, nous nous sommes aperçus que bien souvent le même argument servait en Tunisie ou au Maroc.

C'est pour contrer ce discours que nous travaillons à créer des liens entre syndicats de pays différents. Mais c'est aussi par la création de collaboration entre salarié(e)s de même groupe à travers le monde que nous pourrons avancer sur nos conditions de travail et dans la compréhension des problèmes que peuvent poser des nouveaux outils ou de nouvelles techniques de management. Par exemple, la nouvelle méthode de management de Teleperformance (Tops) a été importée du Mexique... Il y a quelques mois c'est le responsable qualité du Maroc de B2S qui était venu en France former les équipes de ce groupe.

Ce travail s'est accéléré depuis 3 mois puisque notre organisation syndicale a organisé un forum sur les centres d'appels lors du Forum Social Mondial de Dakar. Autour de ce sujet, nous avons réuni des syndicalistes sénégalais, italiens, belges et la CGT (que nous avons invitée afin de créer une dynamique large et unitaire). Les débats ont porté sur le label social, les salaires, l'organisation du travail... et à chaque fois nous avons constaté que notre problématique était la même.

Nous devons obliger nos patrons et les donneurs d'ordre à faire un choix entre le productif à tout va et le qualitatif...

Et bien entendu, mais ça va mieux en le disant, nous devons obtenir des salaires décentes au vu de la pénibilité de notre travail.

Fin mars, nous avons rencontré les syndicalistes tunisiens de plusieurs entreprises (Teleperformance, Stream, Transcom, Laser Contact...) afin d'évoquer ce travail international qui pourrait nous aider tous. Un tour des différentes entreprises a été fait et comme à chaque fois nous avons reconnu des méthodes de faire de certaines entreprises. Nous avons évoqué le travail développé avec des syndicalistes marocains (de B2S, Sitel, Webhelp...). Nous avons conclu nos discussions sur comment nous pouvions collaborer dans le futur. Faut-il se coordonner pour faire une grève internationale des travailleurs ? Créer un observatoire international sur les conditions de travail ?

Nos fédérations syndicales (avec celle de la CUB italienne) ont décidé d'élargir au plus vite nos contacts avec d'autres organisations syndicales marocaines, belges, françaises... Un Réseau Syndical International des Centres d'Appels sera mis en place prochainement lors d'une réunion qui devrait avoir lieu début Juillet à Tunis. Cette réunion devra réfléchir concrètement à comment répondre aux attaques (conditions de travail, liberté syndicale ou salaires) qui ne cessent de se développer depuis des années.

Fédération SUD PTT -

**25/27 rue des Envierges 75020 Paris
Tél: 0144621200 Fax: 0144621234**

Mail: sudptt@sudptt.fr

www.sudptt.fr/centresappels