



...ON SE LÈVE!

Assises ou pas, on lâche rien !

Journal des centres d'appels de la Fédération Syndicale Sud/PTT - Janvier 2011

Le gouvernement a organisé en octobre dernier ce qu'il a appelé les assises des centres d'appels. L'ensemble des patrons influents du secteur était présent, les donneurs d'ordre (SFR, Orange, C+, EDF...) ou les entreprises sous-traitantes (TP, Webhelp, B2S...). L'objectif des assises était (soi-disant) de faire le point sur l'activité des centres d'appels et l'avenir de ce métier en France.

Et maintenant ?

La Fédération Sud PTT réclamait depuis très longtemps une telle échéance afin de modifier de manière importante la problématique du secteur (salaire, turn over, absentéisme, manque de formation...). Pour nous, des assises devaient avoir lieu au plus vite afin de discuter de la création d'un bouclier social (mesures sociales et salariales minimum qui permettraient de changer les conditions du métier) et donc d'un prix minimal qui serait nécessaire à son existence.

Mais pour le gouvernement, ce secteur ne mérite pas mieux que des "assises expéditives" puisque l'ensemble des discussions et des présentations n'ont pas excédé 2h15. Ce débat qui devait aussi et avant tout concerner les salarié-es n'a pas eu lieu puisque hormis des successions de présentations, aucune négociation ou débat n'a vraiment eu lieu. Sud a porté une autre parole dans ces (pseudo) assises en réclamant à l'ensemble des patrons et au gouvernement un bouclier social. La négociation d'un socle minimum et commun à tous les centres d'appels est la seule urgence pour faire face aux problèmes du secteur. Vous pouvez retrouver nos propositions en matière de bouclier social sur notre site internet : <http://www.sudptt.org/centresappels/>

Urgence sociale ?

Alors que les premiers suicides dans le secteur apparaissent et se multiplient ces derniers mois, le gouvernement et les patrons décident de ne rien mettre à l'ordre du jour concernant les conditions de travail. Seul l'intérêt de nos patrons a été discuté et avait le droit d'être évoqué. Leur but? mettre en avant un contrat type sans contrainte sociale qui avait été négocié préalablement.

Des patrons aux abonnés absents

Au-delà de ces assises où la plupart des intervenants étaient d'accord pour dire que le métier n'était pas très populaire mais que ce n'était pas leur responsabilité, nous avons demandé des rencontres avec plusieurs directeurs de la relation

client des donneurs d'ordre. Ceux d'EDF, C+ et de SFR ont refusé de nous rencontrer et d'évoquer les résultats de notre enquête sur la santé au travail dans les centres d'appels (voir précédent numéro ou notre site internet). Pour eux, tout va bien et leurs sous-traitants n'ont pas de soucis dans ce domaine. En revanche, nous avons rencontré : le SP2C (syndicat des patrons), AFRC (Association Française de la Relation Client), la mission relation client du gouvernement et France Telecom.

Bien entendu, nous avons expliqué notre point de vue sur les résultats mais le débat a surtout porté sur les solutions et les sources des maux du métier. Le cas des licenciements et les incertitudes sur l'emploi ont bien sûr été évoqués, sujets essentiels à l'heure où le secteur connaît ses premières grandes vagues de licenciements (Teleperformance). Pour nous, il est primordial que la précarité des contrats de travail cesse sur le secteur et que les donneurs d'ordre soient responsabilisés dans le cadre des licenciements (reprise du contrat de travail, participation aux indemnités...).

Résultat : Nous avons ouvert le débat mais pas vraiment marqué les points qui nous permettraient de voir le jour. Les dernières discussions sur la branche le démontrent puisque le patronat refuse pour l'instant une revalorisation d'ampleur du salaire minimum.

Salaire, formation, conditions de travail, responsabilisation des donneurs d'ordres sur l'emploi... n'ont été évoqués que par le syndicat Sud. Étonnant non ?

Nous allons donc dans les prochains mois prendre des initiatives avec une campagne nationale sur les salaires et les conditions de travail. Nous proposons dès à présent aux autres syndicats d'établir une liste de mesures d'urgence pour notre secteur et de porter tous ensemble une telle campagne.

Au même moment, nous entamons un débat international avec des syndicats de différents pays pour avancer sur ce que pourrait être précisément un cahier revendicatif du métier. C'est dans ce sens que nous allons organiser au prochain Forum Social Mondial un débat avec des syndicalistes de Teleperformance Tunisie mais aussi du Sénégal, du Maroc et de Belgique sans oublier la CGT. Pour notre fédération, l'unité syndicale fait partie intégrante des solutions pour faire reculer le patronat et faire avancer nos droits. Et c'est sur le terrain de manière concrète que nous allons donner vie à notre enquête en continuant de lutter.

Intérim : les patrons ne font pas tout ce qu'ils veulent !

Les patrons des centres d'appels tirent profit de notre précarité. Le recours massif aux intérimaires leur permet d'augmenter leurs profits et de maintenir la pression sur l'ensemble des salarié-es.

Teleperformance a fait une bonne partie de sa fortune dans les années 80-90 sur le détournement de la législation : ils utilisaient des vacataires (employé-es à l'heure ou la journée) pour toutes leurs opérations de télémarketing, alors qu'il s'agissait d'une pratique dérogatoire à la loi, réservée aux activités d'Etudes et Sondages.

Détourner la loi est profitable, alors pourquoi s'arrêter en si bon chemin...?

L'emploi d'intérimaires est strictement encadré par la loi, le recours à ce contrat n'est autorisé qu'en cas « d'accroissement temporaire d'activité », ou bien pour remplacer un-e salarié-e temporairement absent-e (maternité, par ex.). Pourtant, chez Teleperformance, des plateaux entiers sont majoritairement constitués d'intérimaires. Ainsi, à Lyon sur les activités EDF et SFR, ce sont des travailleurs intérimaires qui ont fait tourner la machine pendant des années.

« Ce qui est illégal... il faut encore le prouver ! » Voilà comment pensent nos

patrons voyous. Pour eux, la loi n'est pas faite pour être respectée, il suffit juste de ne pas se faire prendre ! Ils savent bien que les inspections du travail sont débordées, voient leur effectif fondre, alors pourquoi nos patrons se priveraient-ils ? Comment stopper cette utilisation abusive ? Pour ce faire, il faut une enquête approfondie, rassembler des preuves, obtenir les contrats... Il faut des équipes syndicales déterminées à en découdre pour que les inspecteurs aient envie d'aller au bout du travail. Quand tout cela est réuni comme à Lyon, nous pouvons espérer gagner surtout si nous obtenons le soutien de tous et toutes les salarié-es précaires et CDI . **Sud** va tout faire pour que Teleperformance soit condamné et c'est dans ce sens que nous allons nous porter partie civile afin que le procureur porte le maximum d'attention à cet abus.

Vous aussi, sur vos centres, dès que l'intérim est utilisé de manière continue sur des opérations permanentes : il faut intervenir. Même si vous vous dites que vous n'êtes pas concerné-e, tôt ou tard vous en paierez les conséquences sur vos conditions de travail.

Alors alertez l'inspection du travail et le syndicat Sud.

Acticall : un modèle social ?

Le président d'Acticall et du SP2C (syndicat des patrons des centres d'appels) présente sa société comme un havre de paix sociale.

Bien entendu, Acticall a reçu le label social décerné par un comité dont il est membre...

On pourrait donc s'attendre à une société exemplaire avec un turn-over ou d'absentéisme exemplaire ? Au minimum, on pourrait espérer une société qui respecte la législation en terme d'utilisation du contrat de travail (CDD ou intérim). **Alors rêve ou réalité ?**

Turn over : Avec une annonce à 7%, on frôle l'évanouissement vu l'état du secteur... Mais en réintégrant tous les salariés et donc aussi les CDD, on arrive à 64% de turn-over ! La méthode de calcul généralement retenue prend pourtant en compte les CDD. Rappelons que le calcul du taux de turn-over est réalisé afin de connaître la précarité du travail car ce taux est souvent synonyme (s'il est élevé) de conditions de travail mauvaises (travail particulièrement éprouvant, rapports humains conflictuels, management de mauvaise qualité...). De plus,

il nous semble absurde d'isoler les CDD alors que ce contrat est très utilisé dans le secteur soit de manière légale soit pour allonger les périodes d'essai.

La démonstration pourrait être renouvelée sur le nombre de CDI présents en France ou encore sur la politique d'Acticall au Maroc. Un exemple : Acticall claironne de n'avoir que 20% de CDD ; pourtant, une étude du SP2C (syndicat des patrons du secteur dirigé par le PDG d'Acticall lui-même) annonce qu'il n'y a en moyenne que 11% de CDD sur le secteur...

Mais les salariés de Blois montrent la voie à suivre et se positionnent clairement vis à vis du label. En août dernier, une grève a eu lieu à cause de la dégradation des conditions de travail. Les pauses de deux heures le midi se développent comme partout sur le secteur. De plus, la direction voudrait annualiser la durée de temps de travail et fait pression pour revenir sur les avantages acquis par une partie des salariés (13ème mois et une 6ème semaine de congés payés).

Transcom Tulle et l'intérim...

Le temps d'une visite de personnalités politiques (F. Hollande ainsi que d'autres élus locaux), la directrice générale France et Tunisie, a servi de guide pour décrypter les méthodes de recrutement de cette multinationale.

Elle a affirmé toute fière, que le site de Tulle était en plein boom et qu'il allait donc recruter 105 intérimaires ! Les élus l'ont interrogée sur le choix de l'intérim plutôt que des contrats à durée déterminée ou indéterminée.

Sa réponse ? "Il n'y a pas de souci, l'activité existe (histoire sans aucun doute de toucher un peu d'argent des politiques) et qu'au final, les contrats intérimaires pourraient être transformés en CDD puis CDI". Et oui ne se démontant pas, elle a certifié que l'activité était pérenne et que la volonté de la société était de développer des affaires pour Transcom France. Une rencontre a eu lieu par la suite entre les élus et les syndicats.

Résultat ? Bah rien, tout va bien au pays de la précarité. On dissimule des périodes d'essai à rallonge via de l'intérim ou des CDD et tout le monde trouve cela normal !!!

Le temps partiel en quelques questions

La précarité prend différentes formes dans les centres d'appels. Les plus connues sont bien entendu contractuelles (CDD ou intérim). Mais la durée du travail est aussi visée par nos patrons afin de tirer un profit maximum de notre force de travail. Pour répondre au mieux à leur pic d'appels, tout y passe aujourd'hui : pause-déjeuner de 2 ou 4 heures, annualisation du temps de travail et bien entendu le temps partiel imposé. Le temps partiel peut être aussi « voulu » par un homme ou une femme afin de travailler dans une autre entreprise ou s'occuper de son enfant... Voici en quelques lignes les règles que vous retrouvez intégralement sur notre fascicule (à demander à nos militant-es).

Le contrat de travail à temps partiel est conclu avec un-e salarié-e dont la durée du temps de travail est inférieure à la durée légale ou conventionnelle - pratiquée dans l'entreprise (ou inférieur à 1607h. dans l'année).

Obligatoirement écrit, ce contrat comporte certaines clauses afin de garantir les droits du salarié concerné (il mentionne la qualification, la rémunération, la durée hebdomadaire ou mensuelle, avec la répartition entre les jours de la semaine ou les semaines du mois. Le défaut de ces mentions obligatoires est passible d'une peine prévue pour les contraventions de la cinquième classe.).

Le travail à temps partiel peut être organisé sur la semaine, sur le mois ou sur l'année. L'année peut servir de référence :

-> par le biais d'un accord collectif.
-> à la demande d'un-e salarié-e, pour les besoins de sa vie de famille après signature d'un avenant à son contrat de travail.

Les heures complémentaires sont les heures effectuées au delà de l'horaire de base prévu dans le contrat. Cela ne peut pas atteindre le niveau légal ou conventionnel. Deux limites : ces heures complémentaires ne peuvent dépasser 1/10ème de l'horaire de base, s'il existe une convention ou un accord de branche, la limite peut

être portée jusqu'à un tiers de l'horaire de base. **Attention** : en cas de formation la durée peut être dépassée.

Comment sont rémunérées les heures complémentaires ?

Les heures complémentaires sont rémunérées au taux normal dans la limite d'1/10ème. Si une convention permet de porter la limite jusqu'à un tiers de l'horaire de base, alors les heures complémentaires effectuées, entre 1/10ème et un tiers de l'horaire de base, sont majorées de 25%.

Quels droits pour les salarié-es à temps partiel ?

Le-la salarié-e à temps partiel bénéficie des droits reconnus aux salarié-es à temps complet. Ainsi par exemple :

-> La durée de la période d'essai ne peut être d'une durée supérieure à celle des salarié-es à temps plein. Elle est calculée comme pour un-e salarié-é à temps complet ;
-> Sa rémunération est proportionnelle à celle du ou de la salarié-e qui, à qualification égale, occupe à temps complet un emploi équivalent dans l'entreprise ou dans l'établissement ;
-> Son ancienneté est calculée comme s'il avait été occupé à temps plein ;
-> La durée des congés payés est identique à celle dont bénéficient les salarié-es à temps plein (au moins 5 semaines)...

La répartition des horaires peut-elle être modifiée ?

À de très rares exceptions près, la répartition de la durée du travail dans la semaine ou le mois figure obligatoirement dans le contrat de travail. Il faut veiller à faire respecter ce point important ! Doivent également être mentionnées les circonstances dans lesquelles cette répartition peut faire l'objet d'une modification ainsi que la nature de celle-ci. Toutefois, une modification de la répartition de la durée du travail entre les jours de la semaine ou les semaines du mois ne peut intervenir qu'après le respect, par l'employeur, d'un préavis de 7 jours (délai qui peut être abaissé jusqu'à 3 jours ouvrés par convention ou accord collectif d'entreprise ou d'établissement). Le point de départ de ce préavis est la notification de la modification envisagée au salarié.

Quelques particularités doivent être soulignées :

-> Un-e salarié-e à temps partiel peut avoir plusieurs employeurs sous réserve que la durée globale journalière et hebdomadaire ne dépasse pas les maxima légaux, soit 10 heures par jour et 48 heures par semaine, ou 44 heures sur 12 semaines, 46 heures voire plus dans certains secteurs ;
-> Un-e salarié-e à temps partiel est prioritaire, s'il le souhaite, pour prendre un emploi à temps complet disponible dans l'établissement ou dans l'entreprise correspondant à sa catégorie professionnelle.

Pour les élections DP et CE, les salarié-es à temps partiel sont électeurs et éligibles comme les salarié-es à temps complet.

Ils sont comptabilisés dans l'effectif au prorata de leur temps de présence.

Temps partiel pour raisons familiales ?

Afin de concilier vie professionnelle et vie familiale, un-e salarié-e peut demander à bénéficier d'une réduction de son temps de travail sous la forme de périodes d'une ou plusieurs semaines non travaillées.

Dans ce cas, pendant les périodes travaillées, le-la salarié-e est occupé-e selon l'horaire collectif applicable dans l'entreprise ou l'établissement. (soit en cas d'application de la durée légale hebdomadaire : 35 heures) mais sa durée du travail sur l'année doit correspondre à un temps partiel (soit, en cas d'application de la durée légale du travail sur l'année, une durée du travail inférieure à 1607 heures).



LA BATAILLE EST GAGNÉE ... MAIS PAS ENCORE LA GUERRE

En octobre dernier, les salarié-es de Teleperformance Le Mans se sont rebellé-es contre le calcul de primes variables. Ce nouveau système est très défavorable pour les salarié-es puisqu'il ne valorise pas le travail réel (il repose sur les quartiles : division en 4 groupes des plateaux). Ce système fait partie de l'accord sur la rémunération, signé le 8 avril dernier par les syndicats CGC, CFE, CFDT et CFTC.

De plus, depuis son application, nous avons constaté de nombreuses erreurs dans les calculs. Certain-es conseiller-ères qui gagnaient jusqu'à présent environ 145 euros brut touchent maintenant avec les mêmes résultats 2,50€ brut !!! Voilà pourquoi les DS FO, CGT et **Sud** ont été reçus par la direction qui a dû proposer certains aménagements (comme sortir certaines activités SFR du calcul). Mais nous n'étions pas d'accord parce qu'on conteste le principe même de l'accord et des quartiles. Une AG a ensuite eu lieu pendant laquelle la majorité des salarié-es, après avoir entendu notre compte rendu, a décidé de refuser de

travailler. Tout le monde s'est assis sur son poste de travail en silence et mis les téléphones en pause. Du coup c'était la panique à bord. La directrice passait sur les plateaux pour dire que c'était illégal et qu'elle allait le faire constater par un huissier.

Une heure après, ils ont accepté de recalculer nos primes variables selon le principe ex-TPH-ST (pour un mois). Le directeur général s'est exprimé devant les salariés du plateau et s'est engagé oralement à verser le supplément des primes.

Pour ce qui est du temps débrayé passé en pause, la direction a accepté de nous payer si tout le monde était à l'objectif « productivité » à la fin du mois.

Mais la victoire fut totale courant novembre puisque la direction au vu de la mobilisation a décidé de maintenir les anciennes méthodes de calcul pour le futur... **Comme quoi en luttant, nous pouvons gagner.**

B2S Aix : de pire en pire

Après avoir imposé des coupures journalières de 4H aux salarié-es ayant été embauché-es récemment, la direction a enfoncé le clou en voulant faire passer les autres salarié-es à 2H de pause déjeuner (au lieu de 45 mn). Il aura fallu l'intervention des syndicats (et des débrayages) pour que la direction se penche sur la problématique et trouve une autre solution.

Mais à l'heure où nous imprimons, cela ne suffit pas puisqu'elle revient également sur le nombre de samedi travaillés. Elle voulait passer d'un samedi non travaillé sur trois à un non travaillé sur HUIT !!! Nous en sommes à 1 sur 4 après négociation. Le-la salarié-e était soit en semaine du matin, soit en semaine du soir jusque-là, et bien cela aussi c'est fini...

Voilà quelques exemples de la prise en compte de l'enquête sur la santé au travail sur le site d'Aix. Encore heureux que les résultats étaient



négatifs, sinon on n'ose imaginer ce que cela aurait pu donner.

Pour rappel une enquête effectuée par la Médecine du travail a révélé entre autres que :

- 60 % des salarié-es sont déjà insatisfaits de leur planning actuel
- 67 % des salarié-es ont du mal à concilier leur vie de famille avec leur vie professionnelle
- 57.2 % des salarié-es ont une santé mentale altérée.

Alors STOP ou ENCORE ? Avec Sud, défendons une autre politique sociale !

Laser Contact : Aide publique ou comment se faire plaisir entre amis...

Laser Contact, numéro 5 des centres d'appels en France vient de toucher 150 000 € du Conseil Général de la Vienne.

Le but ? Recruter 150 personnes de plus en CDI sur le site de Poitiers. **Mission impossible ?** Et bien non, car au même moment l'entreprise avait déjà largement ce nombre de salarié-es en CDD. Par exemple en septembre, sur 1200 salarié-es seulement 800 étaient en CDI... Grosso modo, Laser Contact est récompensé par le Conseil Général pour régulariser des CDD en CDI !

Si on regarde le nombre de CDD depuis des années sur ce site, autant dire que tout cela est bidon ! D'ailleurs la direction de ce centre ne s'en cache pas : "les opérateurs qui se sont installés après nous ont bénéficié de ce type d'aide. Il n'est pas anormal que nous demandions ce soutien à notre tour."

Pourtant, Laser Contact a fait 2,3 millions € de bénéfices. Et histoire de ne rien gâcher cette entreprise délivre un véritable message social.

- Gratification des meilleurs vendeurs (une salariée témoigne) : « À l'époque, à chaque placement, on allait tourner une roue qui délivrait un chocolat. »
- Travail bénévole : comme dans beaucoup de centres d'appels, il est demandé aux salarié-es d'arriver 15 mn avant leur prise de service pour lancer les applications puis de repartir après les avoir fermées. Et tout ce temps n'est pas payé bien entendu !!!

D'autres exemples peuvent bien entendu être repris mais comme le dit une salariée dans la presse locale : "pourquoi cette entreprise recrute par vague de 80 ou 100 collaborateurs ? Tout simplement parce que les conditions de travail y sont insupportables et que les salarié-es ne pensent qu'à la quitter."