

News... News... News...

Toujours plus nombreux-ses !

Le plus jeune syndicat des centres d'appels continue de faire des émules à travers la France... Depuis le dernier numéro de ce journal, nous avons eu le plaisir de créer des sections à CCA Amiens et à Coriolis Saint Augustin et nous continuons à nous développer via des contacts sur un site d'Acticall (ou nous avons plus personne)... Il est vrai qu'Acticall comme Arvato reste une des entreprises où nous sommes le moins implantés même si, via notre journal et nos tracts, on pourrait croire le contraire : bien souvent sans être présents, nous avons plus d'activité que ceux qui sont censés y exister... Pour ceux-celles qui hésitent, déjà syndiqué-es ou pas... N'hésitez pas à rejoindre un syndicat collectif fait par et pour les salarié-es des centres d'appels.

Teleperformance un euro, c'est un euro !

Malgré ses 150 millions d'euros (en hausse de 16,4%) de bénéfice le premier groupe mondial des centres d'appels ne résiste pas à récupérer la moindre aide de la part d'une collectivité territoriale contre la promesse de création d'emploi. L'agglomération de Laval a ainsi validé le principe d'une aide de 95 000 euros au groupe Teleperformance le tout, conditionné à la création de 33 emplois. Quand on sait que quelques mois avant la même entreprise voulait mettre le site en chômage partiel cela laisse songeur...

Mais on est surtout en droit de penser qu'une multinationale qui dégage du profit et verse des dividendes à ses actionnaires, (35 % du résultat sachant que l'action a augmenté de plus de 25% en un an) n'a besoin d'aucun argent public pour embaucher et réaliser ses investissements. Le tout devient franchement comique quand quelques jours après ce vote, les salarié-es du site de Laval se sont mis en grève pour dénoncer les primes au rabais et contre les conditions de travail déplorables, ou le stress que l'on impose aux salarié-es. Ce qui engendre de nombreux arrêts maladie générant l'un des plus forts taux d'absentéisme de France.

Nous ne sommes pas des punching ball !

Les appels conflictuels font partie de notre métier certes, mais est ce que pour autant nous devons tout accepter ? En fonction du type d'acte à effectuer (émission / réception puis en fonction de la nature de l'appel : renseignement sur un produit, la vente d'un crédit ou du dépannage internet...) vous pouvez avoir plus ou moins d'appel avec des clients qui n'hésitent pas à nous crier ou nous insulter.

Pour une fois une entreprise a dit stop à ces pratiques et s'est décidée à défendre un téléconseiller en portant plainte !

Un client de SFR, déçu par les services offerts avait décidé de mener une cabale contre cet opérateur... et surtout ses télé-conseillers. Après avoir appelé et harcelé le service client de SFR afin d'obtenir satisfaction, ce client s'est mis à insulter avec des mots d'une grande violence et menacer les télé-conseillers.

Pendant un an et demi cet homme s'est lâché au téléphone sans penser que derrière il y avait aussi des humains...

Le tribunal a condamné ce monsieur à 800 € d'amende, il doit verser un euro à SFR pour l'atteinte à l'image commerciale et surtout 150 euros à chaque salarié-e (ils sont sept en tout) en réparation du préjudice moral, 100 euros pour les frais de procédure à chaque salarié-e et 250€ à SFR pour les frais de procédure.

Nous ne pouvons qu'applaudir cette décision du tribunal et nous espérons que dans l'avenir les entreprises du secteur pensent un peu plus à faire respecter leurs salarié-es. En attendant nous ne pouvons qu'exiger la création de cellule d'expert pour gérer ce type d'appel et des formations contre le stress et la gestion des appels conflictuels. Dans un bon nombre de centres, ce genre de formation ne sont toujours pas données.

Le patronat n'a pas de frontière, nous non plus !

Les entreprises des centres d'appels se sont depuis longtemps internationalisées et ont pris l'habitude de ne plus penser avec des frontières, enfin sauf pour la fiscalité. Par exemple, les appels en anglais peuvent être pris aux 4 coins du monde, les appels du Québec ou de France peuvent être pris en Roumanie, Portugal ou en Afrique... Le numéro mondial (Teleperformance) est français et est implanté dans 62 pays ! Il y a aussi les gros groupes implantés en France comme Arvato (35 pays), Convergys (31 pays) ou Sitel (24 pays) et des petits Français qui ne cessent de grandir comme Webhelp (17 pays), Acticall (4 pays), CCA (7 pays). Si l'économie est mondiale, nos conditions de travail, de management mais aussi le matériel sont aussi mondialisés et pensés globalement.

Face à cela, une partie des syndicats échangent très peu et n'ont toujours pas passé le cap des frontières. A Sud, nous avons construit (avec d'autres) un réseau international des salarié-es de centres d'appels afin de pouvoir échanger des informations, construire des luttes, débattre... Cette année, lors du Forum Social Mondial, nous avons tenu des

débats à Tunis sur les droits des femmes ainsi que sur les effets de la digitalisation et de la crise économique sur notre secteur. Nous avons aussi organisé une manifestation avec les salarié-es tunisiens d'Armatix LC contre les conditions de travail, les licenciements abusifs et contre la répression antisyndicale. Des délégations Belges, Canadiennes, Sénégalaises, Françaises et bien entendu Tunisiennes ont défilé toutes cote à cote pour la défense des salarié-es d'Armatix.

Nous avons aussi tenu des réunions par entreprise (Convergys, Teleperformance et Armatix LC) entre des représentants venant de plusieurs pays. Le but étant d'échanger des informations sur ces entreprises et de voir comment nous pouvions améliorer les échanges sur le long terme. Une autre réunion devrait avoir lieu d'ici quelques mois à Casablanca avec des salarié-es de B2S, Arvato, Acticall, B2S, Webhelp...

Espérons que tous ces échanges nous permettent d'avancer et de mieux nous organiser face à nos patrons qui cherchent toujours la même chose : Faire le maximum de profit sur notre dos !



HOT TENSION

2ème trimestre 2015

Le partage des richesses existe !

Depuis des années notre syndicat exige une meilleure répartition des richesses entre ceux qui les produisent et ceux qui les exigent... et se les approprient.

Nous pensons clairement que nous ne pouvons pas continuer à avoir une planète où les riches s'accaparent toutes les richesses produites : 80 milliardaires possèdent autant que 3,5 milliards de personnes. La part du patrimoine mondial détenu par les 1% les plus riches était passée de 44% en 2009 à 48% en 2014, et dépasserait les 50 % en 2016.

Et dans les centres d'appels ?

Les pessimistes vous expliqueront que tout cela ne concerne pas les centres d'appel où la misère règne partout y compris pour nos propres patrons. Alors même si la situation est moins florissante qu'il y a 10 ans, même si la guerre des prix dans les Télécoms n'aide pas... la majeure partie des entreprises du secteur ont diversifié leurs portefeuilles clients dans l'automobile, les assurances ou encore l'énergie... En clair, comme nous le disons depuis des mois, la croissance et les bénéfices sont là ! Dans notre branche, les salarié-es sont doublement pénalisés car ils/elles doivent produire plus pour « engraisser » à la fois leurs actionnaires et ceux des grands groupes donneurs d'ordres qui sont pour la plupart au CAC 40. Pour rappel les actionnaires du CAC 40 ont reçu 56 milliards d'€ de dividendes en 2014, soit une hausse de 30% par rapport à 2013.)...

Quelques exemples :

Ce n'est pas la troisième fortune française propriétaire d'Acticall (la Famille Mulliez) qui dira le contraire, puisque ce groupe continue de faire des exercices positifs... Les actionnaires de Teleperformance ne se plaindront pas non plus, puisqu'ils se sont gavés de dividendes depuis des années grâce au travail des

salarié-es. Cette année c'est 0,92 € de dividende (contre 0,80 € en 2013) par action qui sera reversé soit 35% des bénéfices (150 millions)... et pour les salarié-es ? Rien! Là dessus, il faut rajouter l'augmentation du cours de la bourse depuis des années...

A CCA international, on explique aussi que tout va mal et que l'entreprise est au bord du précipice. Pourtant, en regardant de près les documents financiers, on s'aperçoit que l'entreprise désire développer ses capacités de production au Maroc et à l'île Maurice et ouvrir un nouveau site à Port Louis. Il faut dire que le résultat net du groupe en 2014 est en croissance de 37% par rapport à l'exercice précédent et s'établit à 2,7 millions d'euros. Le groupe dispose d'une petite cagnotte positive de 2,6 millions d'euros.

A B2S, le nouveau patron des patrons du secteur a aussi le sourire puisqu'il va encore finir 2014 avec un bénéfice de plusieurs millions d'euros. Cette entreprise mal en point il y a encore 6 ans est devenu aujourd'hui une des plus rentables... sans jamais redistribuer un centime sous forme d'augmentation de salaire.

Ce n'est pas l'augmentation de salaire qui va être accordé sur la branche prestataires de services qui va arranger les choses, puisque d'un côté nos patrons prennent soin de ne pas trop s'éloigner du SMIC (histoire d'y revenir très rapidement) et en plus baissent des indices pour tous les agents de maîtrise et cadres (comme si leur travail allait diminuer en volume et en compétence).

Pourtant dans quelques entreprises les salaires sont augmentés cette année en dehors de l'accord branche comme à Stream ou Webhelp Caen... Bien entendu cela n'est pas à la hauteur des richesses qui ont été produites et encore moins de l'augmentation du coût de la vie. Il faudra

Vous avez entre les mains le 37ème numéro de "Hot Tension", le journal national de la Fédération Sud PTT dans les centres d'appel. Son but est de créer du lien entre les salarié-es des différents centres d'appel sous-traitants (TP, Arvato, CCA, Armatix, B2S, Sitel, 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).

En attendant, bonne lecture à toutes et tous !

à notre sens un mouvement d'ensemble sur la branche, continuer ce qui a été commencé le 9 Avril dernier en 10 ou 100 fois plus grand pour, qu'enfin, depuis des années les salarié-es relèvent la tête.

A croire les médias et nos patrons, les salarié-es vivant en France sont des nantis, payés trop cher, et surtout sans aucune flexibilité à cause des 35H et du CDI.

A cela, le syndicat SUD leur répond tout simplement de venir vivre un mois la vie des milliers salarié-es du secteur pendant un mois, histoire de voir comment on s'éclate avec nos conditions de travail et surtout nos salaires...

Il ne suffit pas de dire des contre-vérités pour en faire des règles. Il ne suffit pas de nous dire sans arrêt qu'un actionnaire doit récupérer sa part de risque en dividende pour faire oublier que, nous autres salarié-es, nous prenons des risques en travaillant sans respecter notre corps, en vivant en décalé ou en mangeant des produits de mauvaise qualité...

Notre réalité ne s'écrit pas dans les médias mais sur nos plateaux. Il est grand temps de montrer au Gouvernement et à nos Patrons que nous en avons marre de « nous faire plumer ». Il est grand temps qu'une autre politique soit mise en œuvre pour qu'une autre répartition des richesses soit mis en place.

Si il y a bien un secteur ou le temps de pause est nécessaire c'est celui des centres d'appel. En effet via le travail sur ordinateur et le casque, les salarié-es accumulent la fatigue visuelle, auditive et bien entendu intellectuelle.

A cela nous pouvons rajouter la pression des statistiques, des écoutes ou encore le stress des clients mécontents.

Cependant les entreprises n'arrêtent pas de tordre le bâton dans tous les sens pour limiter les pauses et augmenter le temps de travail afin de faire le maximum de profit. Le temps de pause oscille donc de 20 mn à 35 mn en fonction des entreprises. Pourtant au bout du fil nous avons le même être humain avec les mêmes besoins...

A Acticall ou l'on peut travailler jusqu'à 40H par semaine en période haute (bonjour la fatigue...) les salarié-es disposent de 30 mn de pause pour 7H travaillées enfin ça c'est dans les écrits car dans la pratique... La direction de ce plateau a décidé unilatéralement de supprimer le principe même de la pause obligatoire pour tous les salarié-es. Devons-nous rappeler que l'entreprise a un devoir de résultat concernant la

sécurité et la santé des salarié-es ? A première vue cela n'inquiète pas la direction de ce site !

En effet les responsables de ce plateau ont tout simplement fait un tableau avec des cases pour chaque moment de la journée ou les salarié-es peuvent prendre leurs pauses... En arrivant vous devez donc vous inscrire pour telle ou telle heure et tant pis pour vous si vous n'avez plus de case de disponible avant plusieurs heures voire pour la matinée et dans quelques cas la journée... Tant pis aussi pour vous si cette case ne correspond pas à votre besoin, il faudra bien calculer le moment ou vous allez avoir le client pénible ou un coup de fatigue... Tant pis toujours pour les salarié-es qui se retrouvent plusieurs heures sans pouvoir faire de pause WC puisque bien entendu hors de question d'avoir une pause physiologique (pour les malades il faudra bien entendu passer par le médecin et avoir un mot...ou un pot de chambre).

Il y a du génie (enfin façon de parler...) dans cette mesure qui ne prend pas du tout en compte l'humain (mais les chiffres). Reste à savoir combien de temps ce manège va perdurer sans casse... Il nous semble évident que le taux d'absentéisme

ou le turn-over va exploser et que tout cela va générer des tensions. voire des problèmes sur la santé.

On vous rassure... un peu... il est quand même possible de prendre des pauses enfin si vous avez de la chance. Par contre, il faudra tout prendre en une seule fois le matin (15 mn) et pareil l'après midi (15mn). Même chose si vous travaillez 5H ce sera 20 mn d'un coup ! Par contre si votre appel déborde et que vous loupez le créneau... c'est game over pour votre pause, mais vous pourrez peut-être (ou pas) la rattraper dans l'après midi...

Pour nous, il est clair que cette situation est inadmissible et nous allons alerter l'Inspection du travail afin qu'elle intervienne et si cela ne suffit pas nous rappellerons à l'entreprise qu'en cas de danger sur le physique d'une personne elle a juste le droit.. à un droit de retrait ! La pause doit être prise en fonction des besoins de chaque salarié-es et non en fonction de la production. De plus, nous exigeons toujours que le temps de pause soit porté obligatoirement à 5mn par heure travaillée !

A Armatis Caen, on a peur de la Neutrogena !!!

C'est l'histoire d'une salariée qui n'avait rien demandé à personne, qui bossait bien et surtout qui avait l'impression de pouvoir avoir encore le droit de respirer, se toucher les mains... au travail. Ca... c'était sans doute avant... mais avant quoi ? Qu'un chef applique une consigne ou essaye de faire du zèle... A Armatis Caen, une agent s'est retrouvé convoqué par son supérieur hiérarchique pour un motif plus que fou : "abus d'usage de crème pour les mains" !!!

Non, non ! Ce n'est pas une blague ! L'abus de crème pour les mains est dangereux et en bonne entreprise, Armatis Caen protège ses salarié-es des méfaits de la crème. D'un autre côté, dans la tête d'un patron productiviste se frotter les mains, doit empêcher de tapoter le clavier pendant l'appel. Autre solution possible, la crème abîme les touches du clavier et fait disparaître la crasse accumulée depuis des années sur les touches... A vous de voir, nous on a essayé de trouver la bonne solution sans réussite.

En ce qui nous concerne, nous avons d'abord eu une inquiétude pour la santé du DRH puisque si il commence à convoquer un salarié à cause d'un frottage de mains. Que va-t-il faire pour les professionnels du labelo, du déodorant, voire du coup de maquillage... Le burn out guette donc ce chevalier anti produit chimique !

La salariée accompagnée d'un élu **SUD** n'a eu aucune sanction, mais la direction exige de fournir une attestation médicale ou d'arrêter sinon...

Le plus drôle dans cette histoire est que cette salariée se met de la crème à cause de l'usage du produit anti bactériologique suite au passage de sa main dans l'appareil biométrique qui sert de badge sécurisé à l'entrée du site. Ce dernier lui provoque un assèchement de la peau !

Le message est clair à Armatis, il faut être 100% disponible tant d'un point de vu du cerveau que d'un point de vue de ses mains... et ne pas avoir peur du ridicule.



Voici la suite de notre dossier concernant la santé auditive. Les deux premiers volets de ce dossier sont disponibles sur notre site internet. (<http://www.sudptt.org/centresappels/IMG/pdf/stccallcenter.pdf>)

Commençons par définir ce terme barbare de choc acoustique : La cause essentielle est une variation brutale, courte et inattendue du niveau sonore, atteignant souvent une très haute fréquence (jusqu'à 120 décibels). Ce bruit aigu peut ressembler à un larsen. Il peut provenir de diverses sources : croisement de câbles mal isolés (perturbations électromagnétiques, boucles de courant), de multiples changements de réseaux téléphoniques, des lignes, de centraux téléphoniques défectueuses.

Lorsqu'un choc acoustique se produit, une série de symptômes peuvent s'ensuivre : douleurs et gêne, sensation d'oreille bouchée, bourdonnement, intolérance voire hypersensibilité à certains bruits, nausée, perte d'équilibre, vertige... Dans certains cas, cela peut aussi provoquer une perte dégénérative de l'ouïe, voire dans le pire des cas une rupture de la membrane interne de l'oreille.

En règle générale, ces symptômes

disparaissent à long terme mais la crainte de connaître à nouveau ce bruit génère du stress et une appréhension dans la prise d'appel.

Si cela arrive dans votre centre, il faut de suite amener la victime chez un ORL. Pour cela il faut inciter, via vos élu-es CHSCT, qu'un accord soit passé avec un ORL local pour recevoir les salarié-es en urgence. En cas de lésion, c'est bien entendu un accident du travail. Une visite de contrôle sera nécessaire avant la reprise. Il faudra évidemment que le CHSCT et la direction, entourés de spécialistes mènent une enquête (pour les aider, il faut noter tout ce qui rapporte au moment où le choc a eu lieu : heure, application ouverte, téléphone entrant... Malheureusement la tâche peut être très difficile, surtout que ce souci est bien souvent, complètement occulté par les directions. En cas de refus de la direction, il faudra que le CHSCT envisage de faire appel à une expertise externe.

En attendant, il faut pousser les entreprises du secteur à faire de la prévention :

-> Il faut équiper tous les postes d'amplificateur ou protecteur numérique de dernière génération associés à des casques de mêmes marques ou compati-

bles. L'amplificateur limite le son en le compressant en cas de pic important. Il amplifie aussi en fonction du réglage. Les protecteurs numériques remplissent les mêmes fonctions d'amplification et d'atténuation mais ils nettoient en plus les paroles des tonalités indésirables (et donc des chocs acoustiques). Pour **SUD** ce sont des «outils» importants qui devraient être obligatoires dans tous les centres d'appels.

-> Il faut aussi obliger les services de santé à faire des audiogrammes de référence à chaque visite d'embauche. La connaissance antérieure de l'état de l'audition des salarié-es permettra à l'ORL d'établir plus facilement un diagnostic

-> Former les conseillers à la conduite à tenir en cas de choc acoustique.

-> Bien entendu la qualité du casque est primordiale (comme celle du matériel informatique). Les études démontrent, par exemple, que l'utilisation de casques binauraux sont à privilégier car ils permettent d'abaisser de 3 décibels en moyenne le son dans le casque. De plus, il permet de s'isoler un peu mieux du bruit ambiant...

Le bruit, un danger permanent :

Les recherches suggèrent que la nature intense et répétitive du travail en centres d'appel provoque l'hypertrophie de deux petits muscles de l'oreille interne. Le monde médical s'accorde de plus en plus à dire que la surcharge sonore peut avoir des effets négatifs non seulement sur l'ouïe, mais également sur le bien-être général des personnes. Il a déjà été démontré qu'une exposition constante à plus de 70 décibels a un impact sur le bien-être général. On retrouve également d'autres symptômes tels qu'une tension trop élevée, des dépressions ainsi que d'autres phénomènes psychiatriques.

Une exposition à plus de 90 décibels peut avoir des conséquences pour l'ouïe tant immédiates qu'à long terme. A court terme, vous entendrez un sifflement dans les oreilles, qui peut persister jusqu'à 48 heures. Les personnes exposées longuement à de telles intensités sonores subiront une perte de l'ouïe progressive, suite à la détérioration de cellules sensorielles de l'oreille interne. Les personnes souffrant d'un choc acoustique se plaignent également de dépression.

Pour le syndicat Sud, il est urgent d'agir ! :

- Il est plus que temps que les problèmes liés à l'audition soient reconnus comme une maladie professionnelle dans les centres d'appels.
- L'achat de casques et de protecteurs de bruit doit être au plus vite obligatoire pour l'ensemble des salarié-es du secteur.
- Exiger des employeurs des centres d'appel qu'ils fournissent des informations, instructions et formations à leurs employé-es afin qu'ils puissent contribuer, détecter les dangers et que des solutions viables soient mises en place.
- Exiger des employeurs des centres d'appels de respecter les normes de l'INRS sur les aménagements des plateaux afin de réduire au maximum les bruits ambiants.