

# Hot Tension



★ **S'unir** ★ **Lutter** ★ **Gagner** ★  
★ **Se syndiquer** ★



19/07/2017

## Entre illusions et archaïsmes Des ordonnances pour rénover le Code du Travail

Depuis 1986, 17 réformes du marché du travail ont été mises en place par les différents gouvernements. A chaque réforme, on nous promet une baisse du chômage et, bien entendu, des avantages pour les salarié-es... Ces réformes, qui ont "assoupli" le Code du travail et facilité les licenciements, ont aujourd'hui un bilan: un chômage de masse, un pouvoir d'achat qui s'est dégradé pour les salarié-es, des retraites de plus en plus lointaines, voire utopiques, et des acquis sociaux qui se sont réduits comme peau de chagrin.

Pourtant, on nous ressort les mêmes vieilles lunes, comme si il n'y en avait jamais assez pour satisfaire un patronat et des actionnaires toujours plus arrogants et qui ne doutent de rien...

**Plus c'est gros... plus ça passe...**

Alors, afin de répondre aux exigences de ceux qui possèdent déjà tout, le nouveau gouvernement, à peine élu, a fait de la modification du Code du travail sa priorité. L'urgence serait telle qu'il utilise des Ordonnances, un procédé qui lui permet d'agir rapidement pendant les congés d'été, en espérant éviter grèves et manifestations comme lors de la loi El Khomri. La ministre du travail, justifie le contenu de ces ordonnances par la nécessité de « rénover » le Code du travail pour s'adapter aux évolutions de l'Economie (« mondialisation », « transformation technologique ») et aux « nouvelles attentes de salariés ». Ces ordonnances reprennent en fait une série de revendications du MEDEF et donneront effectivement moins de contraintes, plus de liberté et de sécurité, mais uniquement pour les employeurs. Normalement le droit du travail tente de limiter le pouvoir absolu des employeurs sur leurs salariés, avec une telle loi cela ne sera plus le cas.

Avec les nouvelles technologies, le travail s'intensifie et se complexifie, effaçant la frontière vie privée / vie professionnelle. Adapter le droit du travail devrait viser à en protéger les salarié-es. Le projet du gouvernement fait l'inverse. **Qu'y-a-t-il de moderne à réduire ces protections, à remettre en cause le CDI en développant les contrats précaires, à revenir sur des lois visant à limiter les licenciements abusifs ou à défaut à les dédommager ?**

### Mais que préparent-ils ?

Ils veulent bouleverser le système de relations sociales qui est le fruit de plus d'un siècle de luttes. L'inversion de la hiérarchie des normes, les très larges prérogatives données aux accords d'entreprises, la généralisation des référendums, la réduction drastique du nombre des institutions représentatives du personnel (IRP) et la suppression du mandatement syndical pour la signature d'accords d'entreprise donneraient de très larges possibilités aux patrons pour imposer leur dictature, celle des profits. La barémisation des indemnités prud'homales, la facilitation des licenciements et la création de contrats de travail toujours moins protecteurs dégraderaient encore davantage le rapport de force. Les suppressions systématiques de cotisations patronales, la fin des cotisations sociales, l'augmentation de la CSG et la mainmise étatique sur l'assurance chômage mettraient en cause tout le financement de l'ensemble de la protection sociale.

Au vu de cette liquidation en règle du socle des droits des salarié-es, le syndicat **SUD** appelle l'ensemble des salarié-es des centres d'appels à faire grève le 12 septembre pour défendre le peu de protection qui nous reste. Une défense massive sera la première offensive pour reconstruire un rapport de force qui nous permettrait d'envisager une nouvelle spirale d'avancées sociales. Nous l'avons démontré en mai et en juin, nous pouvons répondre présent quand il s'agit de défendre nos droits et tenter d'en gagner d'autres...

**Alors toutes et tous ensemble EN GREVE le 12 septembre !!!**

**Syndicat SUD - [www.sudptt.fr/centresappels](http://www.sudptt.fr/centresappels) - Tél : 01 44 62 12 00**

## Nous continuerons la lutte... car c'est une nécessité !

Depuis des mois, une partie des salarié-es des centres d'appels sont en lutte afin d'obtenir une autre redistribution des richesses, mais pas que... Les conditions de travail sont aussi au coeur des revendications et des problématiques soulevées par les salarié-es.

### Du local...

Des luttes ont été menées dans le cadre des négociations d'entreprise, avec notamment des grèves chez LC France, Acticall, Webhelp Vitré ou Calvados ou de différents Armatis (Pas de Calais, Calvados...).

### Au global...

La lutte pour des nouveaux acquis sociaux a aussi eu lieu nationalement (dans toutes les entreprises du secteur) avec des appels à la grève de deux jours portés une première fois par **SUD** et la CGT, puis une seconde fois par **SUD** tout seul... De CCA 81 à Bosch, en passant par B2S, toutes les entreprises ont vu la fronde se lever contre les centimes proposés comme augmentation dans les négociations au niveau de la convention collective.

### Nous luttons...

Sans un appel unitaire (de tous) les syndicats, nous avons bien souvent frôlé ou dépassé les 30% de grévistes. Bien entendu, il s'agit d'une moyenne nationale. Il y a donc eu des entreprises très très mobilisées et d'autres beaucoup moins. Par exemple, certains étaient entièrement vides et ont dû fermer faute de personnel... Nous ne pouvons que regretter que les autres fédérations aient préféré négocier une année de plus dans des beaux bureaux sans construire aucun rapport de force. A la fin, comme chaque année ou presque, nous nous retrouvons sans aucun accord sur les salaires... **Que faudra-t-il faire pour les réveiller ?**

Localement quelques accords plutôt positifs ont été signés, mais cela reste des exceptions et c'est notamment dû à des mobilisations actuelles ou récentes. Après, il est certain que dans bon nombre de cas nous avons pas su ou pu développer un rythme et une mobilisation assez importants pour imposer une autre répartition des richesses.

Toutes ces luttes démontrent qu'il est encore possible de dire STOP à nos patrons et aux conditions de travail qu'ils nous imposent, ainsi qu'aux salaires indécents. L'ampleur des différentes grèves démontrent aussi un ras l'bol dans la profession qui ne cesse de monter, et ce, malgré la pression des délocalisations. Ce chantage à l'emploi organisé par nos propres patrons ici, mais aussi au Maghreb est ignoble. Il sert à mieux maîtriser les salarié-es via la peur. Là aussi, nous devons créer une intersyndicale nationale pour mieux lutter contre les

## Costume, bermuda ou short ?

Alors que la canicule s'abat sur la France, la question de la tenue vestimentaire au sein des entreprises se pose régulièrement. En juin, ce sont des conducteurs de bus qui sont venus travailler en jupe, afin de protester contre l'interdiction par la direction de l'entreprise de pouvoir travailler en bermuda ou en pantacourt lors des jours de forte chaleur. Dans les centres d'appels, il n'est pas rare de tomber sur des interdictions, voire des salarié-es sanctionnés pour le même motif, comme nous avons pu le voir notamment sur un site du groupe Armatis. Certains sites rajoutent aux vêtements un droit de regard sur les chaussures...

Si pour les femmes, il est relativement facile de porter des chaussures ouvertes et des robes légères, la situation se complique

pour les hommes car pour beaucoup d'entreprises une autre tenue que le pantalon est associée aux vacances et à la détente. En terme de droit, la loi permet aux entreprises d'exercer un droit de regard sur les tenues de leurs salarié-es uniquement si les restrictions sont «justifiées par la nature de la tâche à accomplir et proportionnées au but recherché» indique l'article L1121-1 du Code du travail. Un salarié-e peut donc être soumis à des contraintes vestimentaires pour coller à l'image de l'entreprise ou pour des questions d'hygiène ou de sécurité. A une condition : que le règlement intérieur émettent des règles en la matière, soumises aux représentants du personnel. Ce règlement doit également être "connu", par des affichages à divers endroits de la société ou par des rappels réguliers.

délocalisations. **La question de la dynamique collective d'un « tous ensemble » se pose...**

En fonction des entreprises, des équipes d'autres syndicats se sont mobilisées avec les salarié-es et notre syndicat. Nous les en remercions, car c'est un signe positif pour le futur. Au niveau local, les luttes ont été unitaires et parfois animées par **SUD** seul. Mais là aussi, quand des syndicats n'appelaient pas il n'était pas rare de voir des élu-es ou des syndiqué-es rejoindre la lutte. C'est cette idée du tous ensemble que nous devons relancer, l'idée que le syndicalisme, c'est avant tout lutter pour l'intérêt des salarié-es et rien que pour cet intérêt... Il ne s'agit pas de tout résumer à cela, mais par contre si nous voulons nous donner toutes les chances de gagner, il faudra en passer par là.

### A présent,

En ce qui concerne le syndicat **SUD**, nous appellerons dans les prochains mois à la mobilisation car il n'est pas question d'en rester là... **Nous étions insatisfaits hier, nous le sommes toujours...** Nous appellerons sans doute à l'extension vers les autres métiers de notre convention collective, tels que l'accueil...

Et comme nous essayons d'être logiques avec nous-mêmes, et donc être unitaires, nous renouvellerons nos appels auprès des autres fédérations puis, en cas de refus, à leurs sections. Il est important que chacun prenne le temps de faire le bilan de ce qui vient de se passer, tant d'un point de vue du résultat de la négociation de branche que de l'ampleur de la mobilisation, y compris quand **SUD** appelait seul.

**Nos avancées sociales de demain commencent par défendre ce que nous avons gagné par le passé. C'est dans ce sens que nous appelons à la grève le 12 septembre !**



La question sous-jacente pour les salarié-es en centre d'appel est simple : est-ce que nous risquons quelque chose si nous sommes en short ou est-ce que les clients peuvent être choqués ? Vu que nous sommes au téléphone et assis, la réponse paraît simple et sans discussion possible... Il nous semble logique, surtout au vu de notre salaire, de ne pas avoir de contrainte vestimentaire (ce qui ne veut pas dire non plus de venir en maillot de bain :)).

À noter également que le Code du travail vous autorise à exercer un droit de retrait si vous avez "un motif raisonnable de penser que votre situation de travail présente un danger grave et imminent pour votre vie ou votre santé". En clair, si la chaleur sur votre lieu de travail met votre vie en danger, vous pouvez arrêter de travailler.

## Teleperformance : mieux payés que dans le luxe !

Histoire de ne pas se faire de fausses idées, nous ne parlons évidemment pas des salarié-es, puisqu'ils "respectent" le maximum légal voulu par nos patrons : le SMIC. Même si contrairement à une partie non négligeable du secteur, ils ont obtenu par la lutte le 13ème mois. Non, nous parlons du PDG de cette entreprise, mais sans doute aussi d'une partie de la direction générale, puisqu'il est peu pensable qu'une seule personne du conseil d'administration de ce groupe se rétribue de manière honteuse...

**Les autres doivent être juste payés au SMIC patronal, soit plusieurs millions d'euros...**

Le président de Teleperformance a gagné de 17,959 millions d'euros en 2016. Cela fait de lui le patron le mieux payé parmi ceux des sociétés cotées à la Bourse de Paris, alors qu'il n'est pourtant pas à la tête d'une entreprise du CAC 40. Cette rémunération hors normes comprend notamment un

gigantesque paquet d'actions gratuites, évalué à 13,160 millions.

Les émoluments de Daniel Julien, qui vit depuis plusieurs années à Miami, ne comprennent pas les dividendes encaissés en 2016 - il détenait, à la fin de l'année dernière, 1,7 % du capital, soit près de 1 million d'actions Teleperformance et le dividende s'est élevé à 1,2 € par action, ni le rachat par la société en 2016 des participations minoritaires qu'il détenait encore dans deux filiales du groupe (pour un montant global de près de 600 000 €).

Et pendant ce temps-là : Les salarié-es payé-es au SMIC devront approximativement travailler 1011 ans pour pouvoir accumuler son salaire... Pour cela, il faudrait encore que les salariés français puissent avoir encore un travail, vu que l'entreprise ne cesse de délocaliser afin d'améliorer ses marges et qu'elle vient de perdre deux gros contrats en France (SFR et Bouygues).



## Des nouvelles sections !

Deux nouvelles sections **SUD** se sont créées ce trimestre donc bienvenue à elles et aux salarié-es de Bosch centre de services, d'Armatys Nevers et à tous les salarié-es qui ont rejoint le syndicalisme démocratique, unitaire et de lutte !

**Et vous, vous franchissez le pas quand ?**

**Contact :**

**Nom :**

**Prénom :**

**Entreprise :**

**Téléphone :**

**Mail :**

**A renvoyer SUD 25 rue des envierges 75020 Paris**

## Arvato - Tellis : SUD 1er

Implanté depuis deux ans sur ce site du groupe Arvato, **SUD** se présentait mi-mai pour la première fois aux élections professionnelles. Le contexte de l'élection n'était pas des plus facile, puisque depuis la perte du contrat SFR, la direction joue sur les incertitudes économiques et donc sur la peur de perdre son emploi afin de gérer la « paix sociale ». Notre équipe a depuis le début fait le choix d'informer les salarié-es, d'écouter et de défendre tous les collègues. La répression, les colibets, la diffamation... ils ont à peu près tout subi.

Malgré ça, les salarié-es ont choisi de soutenir notre travail syndical de terrain et de lutte... Car sans être représentatif, notre équipe a tenu bon en informant les salarié-es et en dédramatisant la situation, notamment en réexpliquant les contrats signés sur les autres sites du groupe... Avec près de 45,76 % des voix, **SUD** fera vivre un autre syndicalisme plus proche des travailleurs.

## LC France, SUD progresse légèrement mais confirme sa dynamique.

Présent depuis 3 ans sur LC France, entreprise ayant 5 sites et 2500 salarié-es, **SUD** est devenu premier syndicat de l'entreprise suite à l'effondrement de la CGT (moins 14,78%). Le travail effectué par nos équipes paye, puisque nous progressons de 4,39%. A noter que la CFDT est le syndicat qui progresse le plus et que FO a disparu de l'entreprise.

**Les résultats :** **SUD** 30,20% - CGT 25,10% - CFTC 22,04% - CFDT 19,79% - CGC 2,85%  
Bravo à nos camarades qui sont aussi en lutte depuis des mois avec des appels à la grève réguliers afin d'obtenir de vraies augmentations salariales.

## Booking Customers Services SUD 2ème

Les salarié-es de ce centre d'appel multilingues et international situé à Tourcoing (Nord), avaient déjà montré, lors d'une élection partielle au CE, une tendance à vouloir des élus actifs et qui rendent des comptes. **SUD** avait obtenu de très bons résultats. Des élections CE/DP viennent d'avoir lieu et nous obtenons notre représentativité et la seconde place en nombre de voix au C.E derrière l'UNSA (prêt de 40% des voix pour notre liste), ce qui nous permet d'avoir 2 élu-es sur 5 en Collège Employés.

**Bravo à l'équipe internationale SUD !**

# UNE LOI 100% ANTI-SOCIALE !

Nous le disons il y a un an dans le cadre de la lutte contre la loi travail... Notre secteur est particulièrement concerné par la casse du Code du travail et de la hiérarchie des normes. Avec le CDI de projet, la facilité de licenciement, la modulation des règles sociales par accord d'entreprise c'est un paradis anti-sociale qui leur est offert... Le syndicat **SUD** a d'ores et déjà convoqué une intersyndicale nationale pour préparer et appeler unitairement à la grève le 12 septembre !!!

## Leur projet ? la précarité obligatoire...

- **Contrat à Durée Déterminée (CDD)** : Faciliter les motifs de recours, les cas de rupture, la durée maximale, le nombre de renouvellements, la période de carence entre 2 CDD.
- **Intérim** : Elargir la durée maximum, le nombre de renouvellements, la carence entre 2 contrats d'intérim.
- **Contrat à Durée Indéterminée (CDI)** : Elargir la période d'essai, modifier les règles sur le préavis, les congés familiaux, les indemnités et le motif de licenciement.
- **Création d'un CDI de projet** : Elargir à d'autres branches le recours aux Contrats de Chantier (autorisés aujourd'hui dans le BTP et convention Syntec). Les CDI des centres d'appels pourraient s'aligner sur la durée d'un contrat avec tel ou tel client (EDF, Engie...).
- **Travail de nuit** : Faciliter le recours au travail de nuit.

## Une loi cohérente...

Alors que la quasi-totalité des droits des salarié-es seront définis dans la négociation d'entreprise, le gouvernement essaye d'être cohérent et désire casser aussi les droits à la représentation et à la négociation des salarié-es. Ce projet est très cohérent car il vise aussi à affaiblir les syndicats et à obliger les élu-es à une professionnalisation qui les éloignerait du terrain et les couperait des salarié-es.

- **Suppression des CHSCT, Délégués du Personnel et Comités d'Entreprise** qui seraient fusionnés dans une instance unique, sans garantie de maintien de leurs prérogatives et avec la certitude que le nombre d'élu-es sera diminué drastiquement.

Nous pouvons aussi craindre que la défense des salarié-es ou de leurs conditions de travail soit passé aux oubliettes au profit de la gestion des activités sociales et culturelles (billetterie cinéma, loisirs...). Déjà dans une grande partie des Comités d'Entreprise ces activités prédominent sur tout le reste et notamment sur le contrôle économique des entreprises.

- **Plus besoin de syndicats pour négocier**. Quand on est un-e élu-e isolé-e, comment résister aux pressions et chantages d'un employeur ?! ou se former ?

- **Référendum** : Consulter les salariés pour valider un accord, y compris à l'initiative de l'employeur (initiative réservée aujourd'hui aux syndicats minoritaires), c'est renforcer les possibilités de chantage patronal, notamment au maintien des emplois.

## Licencier sans risque...

**Prud'hommes :**

- **Délai de recours aux prud'hommes** : Réduire le délai de recours des salariés (2 mois au lieu de 12)

- **Indemnités** : Plafonner les dommages et intérêts alloués par les juges pour licenciement abusif.

**PSE (Plan de Sauvegarde de l'Emploi) :**

- **Seuil** : Augmenter le seuil de déclenchement d'un PSE (Plan de Sauvegarde de l'Emploi), fixé aujourd'hui à 10 salariés licenciés.

- **Reclassement** : Réduire les obligations de l'employeur en matière de reclassement.

- **Périmètre** : Faciliter les licenciements économiques en redéfinissant le périmètre géographique et le secteur d'activité dans lesquels la cause économique est appréciée. Les multinationales pourront mettre artificiellement en faillite une de leur filiale "pour" licencier gratuitement.

- **Procédure** : L'employeur ne sera plus tenu de respecter de règles formelles pour licencier (précision par courrier des faits reprochés, entretien...) et pourra utiliser un simple formulaire CERFA !

**Mais aussi :**

- **Inaptitude** : Réduire le nombre de postes qu'un-e salarié-e peut refuser avant d'être licencié pour inaptitude.

## Généraliser le dumping social...

Le Droit du travail reposait sur une hiérarchie des normes en faveur des salarié-es : un accord d'entreprise ne pouvait pas être plus défavorable qu'un accord de branche, et un accord de branche ne pouvait pas être inférieur au Code du travail.

Au fil du temps, cette hiérarchie a subi des dérogations, dont la loi El Khomri de 2016, dite Loi travail, qui inverse cette hiérarchie en matière de temps de travail (et permet par exemple d'allonger le temps de travail par un accord d'entreprise). Le nouveau

gouvernement veut que l'accord d'entreprise prime désormais dans la plupart des domaines (salaire, période d'essai, préavis, congés...), même, et surtout, quand il est plus défavorable au salarié. Tout accord négocié serait présumé conforme à la loi.

- **Primauté de l'accord d'entreprise sur le contrat de travail** : Même si le contrat de travail du salarié lui est plus favorable. Un salarié qui refuserait une modification de son contrat de travail serait alors licencié pour faute, sans indemnités.

- **L'essentiel des droits est renvoyé à la négociation d'entreprise, et notamment :**

Les congés familiaux qui sont très souvent améliorés par les branches professionnelles (enfants malades, congé paternité, parental...), Les primes (de licenciement, d'ancienneté...), les 13e mois... La santé et la sécurité, et notamment la protection des mineur-es, les équipements, la prévention et l'évaluation des risques psychosociaux, chimiques ou sonores...

"Hot Tension" c'est quoi ? Le journal national du syndicat **SUD** des centres d'appels sous-traitants (TP, Arvato, CCA, Armatix LC, B2S, Sitel, Acticall...), son but est de créer du lien entre les salarié-es des différentes entreprises 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. Pour réagir à un article, adhérer à notre syndicat... n'hésitez pas à nous contacter ([sudptt@sudptt.org](mailto:sudptt@sudptt.org)). En attendant, bonne lecture à toutes et tous de ce 47ème numéro.