



## SYNDIQUÉ.E.S, ON EST PLUS FORT.E.S



### Les centres d'appels, Un Monopoly grandeur nature.

#### ★ La FNAC désire vendre ses centres d'appel à B2S :

Cherchez l'erreur : le PDG de la FNAC gagne 1 million d'euros par mois, et il propose de racheter Darty pour un milliard. Par contre, en même temps, il est en train de vendre deux centres d'appel internes (avec les salarié-es) de son groupe à B2S car ils coûtaient trop cher... Quant aux appels qui étaient jusqu'à présent sous-traités en France, chez Eodom (société spécialisée dans la prise d'appel en télétravail) ils seront certainement envoyés en offshore par B2S...

#### ★ Et Engie lui emboîte le pas...

Filiale du groupe gazier, la société N'Allo (15ème entreprise du secteur) va être rachetée par B2S avec quelques centaines de salarié-es ainsi que ses deux sites de centres d'appels.

Étrangement B2S n'a plus un sou pour les négociations salariales... A se demander à quoi servent les dizaines de millions mis de côté depuis quelques années.

#### ★ Armatis s'étend en Pologne...

Armatiss vient d'annoncer le rachat du groupe polonais Data Center Contact (plus de 1000 salarié-es). Déjà présent en Pologne, ce rachat devrait permettre au groupe Armatis-ic de consolider sa présence sur ce marché où certains clients sont déjà connus en France : BNP, Canal+, Crédit Agricole ou encore Metlife, Aviva ou ING...

Et là aussi étrangement Armatis n'a plus un sou pour les négociations salariales...

#### ★ CCA engrange les millions !

Après le rachat de Data Base Factory en 2015 (13ème entreprise du secteur), le groupe CCA annonce avoir bouclé une année de croissance et surtout un résultat opérationnel courant de 6,9 millions d'euros... Pas mal non ?

Et là aussi, étrangement, CCA n'a plus un sou pour les négociations salariales...

### ★ Drahi-cula s'apprête à saigner le secteur...

Dans le dernier « Hot Tension », l'édito portait sur notre inquiétude concernant le rachat de Bouygues Telecom par Orange. Au final à quelques heures de l'accord final, tout est tombé à l'eau (heureusement pour nos emplois). Au début de l'été 2015, nous annonçons nos inquiétudes sur l'emploi des salarié-es travaillent sur SFR puisque pour leur PDG, Drahi, la France mais aussi le Maghreb sont trop chers... Fin mars, tout cela est devenu officiel pour les salarié-es de Arvato et Sitel. La totalité de leurs appels, y compris ceux basés au Maroc, vont partir vers Madagascar, le Portugal, ou l'île Maurice. Aux 1000 emplois déjà supprimés depuis l'été dernier, ce sont donc près de 3000 emplois qui sont aujourd'hui en danger en France. Les derniers appels à Sitel et Arvato devraient être pris fin juin 2017. Les autres entreprises travaillant pour SFR comme Teleperformance, B2S ou Webhelp ont obtenu un sursis. Par contre certains salarié-es peuvent déjà constater la baisse des volumes d'appels voir la disparition de leur service. Certaines entreprises préfèrent nier la réalité en estimant qu'elles ne seront pas touchées ou que, soit disant, elles ont un contrat portant (sans volume et flux) sur plusieurs années. **SUD** a mis en place une intersyndicale avec tous les syndicats pour faire face à ce choix inadmissible de SFR. Nous y défendons une ligne contre toutes formes de licenciement et contre toute fermeture de site... Nous estimons que le gouvernement doit intervenir afin de faire cesser cette casse massive d'emplois. Il peut et doit imposer l'arrêt de ce projet.

Vous pouvez retrouver nos tracts sur ce sujet sur notre site internet.

#### ★ Acticall se réorganise...

Après des mois d'observation, la partie française du groupe Acticall passe à l'action pour refaçonner son groupe. Exit les deux sites de production en région parisienne qui devront fusionner. Pareil pour le pôle lorrain qui va voir le site de Toul fermé et son personnel envoyé à 25 km vers celui de Nancy. Nos regards plus qu'interrogatifs, sont braqués sur les sites de Vervins et Saint Etienne... Que fera Acticall de ces sites ? **SUD** redoute le pire et aidera (nous n'y sommes pas implantés), comme à son habitude les salarié-es, qui souhaitent se battre contre ces plans... Le site de Sitel Troyes va s'en doute déménager mais en attendant un accord de mobilité de Sitel vers Acticall est en cours de négociation. Il est certain que toutes ces décisions ont été prises en prenant en compte la perte du contrat SFR par la partie rachetée récemment (Sitel). Il aurait été plus logique de préparer cette situation bien en amont en diversifiant l'activité de ses sites.

#### ★ Des luttes, si, si, cela existe encore !

Alors que les syndicats FO et CFDT viennent de signer un accord de branche\* permettant royalement de gagner le SMIC pour les salarié-es ayant le coefficient 120 et quelques euros de plus pour les autres coefficients... Plusieurs entreprises ont connu des grèves, parfois de manière reconductible concernant notamment les salaires ! C'est le cas à Webhelp Compiègne où les salarié-es exigeaient une augmentation supérieure au pourboire de la convention collective. La CFDT de ce site a signé un accord pendant cette grève sans consulter les salarié-es et sans augmentation de salaire. Quant à la CGT, après deux semaines et demie de bras de fer, elle a choisi d'arrêter la grève en échange d'un accord d'intéressement... A Arvato Capdune, les salarié-es se sont mis en grève contre le montant de la prime de participation (0€) alors qu'elle était de 250€ en 2014 et contre le contrôle des pauses physiologiques... A Teleperformance Toulouse, c'est contre l'obligation de demander par mail la permission de se rendre aux WC que les salarié-es se sont mobilisé-es (à l'initiative notamment de SUD et de son secrétaire du CHSCT). La direction a fait marche arrière...

Pour gagner, il est plus qu'urgent de lutter et de frapper au même moment, sur l'ensemble des entreprises, toutes et tous ensemble.

\* convention collective prestataires de services



# HOT TENSION

Numéro spécial

## ★ Emplois ★ Rémunérations ★ ★ Conditions de travail ★

### C'est quand qu'on va où ?

Depuis des années, à travers notre journal « Hot Tension », nous essayons de diffuser l'actualité du secteur, de ses luttes ou encore de ses avancées sociales... Nous n'oublions pas non plus de parler des dernières « inventions » des patrons pour augmenter leurs bénéfices et, au passage, nous « polluer » la vie...

#### Ensemble ouvrons la !

Le syndicat **SUD** a décidé de mener une campagne autour du slogan « Ouvrons la ! ». Notre but ? Dire tout haut ce que bon nombre de salarié-es pensent tout bas : « On attend quoi pour dire stop et retrouver des salaires ou des conditions de travail... décentes ».

De Dunkerque à Pau et de Strasbourg à La Rochelle, des militant-es du syndicat **SUD**, salarié-es de Arvato, B2S, Acticall, Teleperformance... font actuellement le tour de France des centres d'appels. Notre but est de discuter entre salarié-es (des centres d'appels) de notre vie de tous les jours, des problèmes de notre métier et de voir comment ensemble nous pouvons avancer. Il y a quelques semaines, nous étions d'ailleurs devant votre entreprise...

Ouvrons la toutes et tous ensemble, c'est aussi se réapproprié notre travail en lui donnant un sens. Pour y arriver, il faut aussi refuser de voir la fatalité s'installer définitivement dans nos têtes. Pour notre syndicat il est clair que « celui qui se bat peut perdre, celui qui ne se bat pas a déjà perdu ».

Alors oui, même si l'adversité est là partout, à travers la crise économique, la délocalisation de nos activités comme celle de SFR ou encore dans les intérêts divergents entre patrons/actionnaires et salarié-es concernant la répartition des richesses... Nous pouvons et nous devons l'ouvrir pour améliorer notre quotidien ! Sans quoi, nous n'aurons plus que

nos yeux pour pleurer : notre travail aura été totalement délocalisé et sous le poids du chômage ceux et celles qui auront la chance d'avoir un travail, devront tout accepter...

Avec les manifestations contre la loi El Khomri, voire avec le mouvement « Nuit debout » ou encore à travers les centaines de luttes qui éclatent chaque mois en France pour les salaires par exemple... Il est toujours possible de dire :

### Ca suffit comme ça ! On vaut mieux que ça !

Alors, il ne s'agit pas de rêver à l'impossible, mais déjà d'entrevoir le chemin vers la solution aux maux de notre quotidien.

Défendre nos emplois, c'est défendre une autre conception du centre d'appel et passer de l'abattage industriel à la haute couture de la relation client. C'est aussi défendre une autre conception sociale qui ne soit plus basée sur le turn over et la précarité. Pour cela, il nous semble évident qu'il faut augmenter la rémunération, améliorer les conditions de travail ou encore la classification...

A la fin, c'est l'image de notre travail qui sera changée car on lui aura non seulement redonné du sens, mais en plus nous aurons acquis une reconnaissance. L'illusion que peuvent donner ces mots est minime par rapport à celle de croire qu'en continuant avec les mêmes méthodes notre métier a un avenir en France.

### Tuons le dumping social et fiscal !

Parce que nos revendications ne sont pas de

Voici le 43ème numéro de « Hot Tension », le journal national de la Fédération **SUD** Ptt des centres d'appel. Son but est de créer du lien entre les salarié-es des différents centres d'appel sous-traitants (TP, Arvato, CCA, Armatis, B2S, Sitel, Acticall...) 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 (convention collective, négociations...). Si vous avez aimé ce journal, si vous avez des commentaires, des questions ou si vous voulez nous rejoindre, vous syndiquer, n'hésitez pas à nous contacter ([sudptt@sudptt.org](mailto:sudptt@sudptt.org)).

En attendant, bonne lecture à toutes et tous !

doux rêves, nous proposons seulement et simplement d'aligner le droit des entreprises du secteur vers le haut afin de jeter les bases d'une vraie convention collective. Revoir les droits des salarié-es par le haut permettra aussi de freiner le dumping social entre les entreprises, qui bien souvent se font la guerre sur les prix au lieu de penser à la création de la valeur ajoutée « qualité relation client » pour le donneur d'ordre... A la fin, ce dernier ne voyant pas de différence s'en va loin, très loin... Cette logique pourrait aussi s'appliquer à l'étranger, en respectant le contexte local. Nos patrons, eux, n'ont pas de frontières et, vu l'emploi que leurs entreprises ont créé sur place, ils ont largement l'influence nécessaire pour le faire... C'est dans ce sens que nous appuyons, par exemple, la revendication du syndicat tunisien UGTT pour obtenir, enfin, une convention collective.

Mais tout cela ne peut se faire que dans un contexte social où le rapport de force nous est favorable. Nous proposons à toutes et tous de rejoindre notre syndicat pour donner du poids à notre volonté de changer les choses. Rejoindre **SUD**, aujourd'hui c'est se donner les moyens de relever la tête et d'imposer un rapport de force favorable à la négociation. Ce rapport de force doit aussi permettre de convaincre les récalcitrants à réussir l'unité d'action entre tous les salarié-es... dont nous avons tant besoin pour avancer.

La parole et la décision de lutter doivent revenir aujourd'hui à ceux qui travaillent !

### Rejoignez **SUD** pour changer le futur !

Suivez notre campagne sur facebook : [centresdappelsud](https://www.facebook.com/centresdappelsud)

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

# Tu vois ROUGE?



**Syndique-toi!**  
S'unir | Lutter | Gagner



A écouter les médias, nos patrons ou les politiques, il n'y a plus qu'une vérité pour l'avenir des salarié-es : nous devons nous serrer la ceinture. Le clan des syndicats qui vous veulent du bien en vous faisant du mal (CFTC, CFDT...) sont aussi sur cette position : être réaliste, c'est exiger l'impossible... en faveur du patronat. D'après eux, plus personne ne peut rien pour nous ! Nous, les soi-disant enfants gâtés de l'Europe, nous devons revenir à la raison en travaillant beaucoup plus pour gagner moins. Pourtant notre réalité-e de salarié-e est tout autre : injustices, inégalités, pauvreté ou chômage. La précarité devient la norme, la vie privée est subordonnée aux rythmes des entreprises, les salaires stagnent et ne suffisent plus pour vivre décemment... Pendant ce temps-là, les profits dégagés par notre travail explosent ...

## Est-ce acceptable et inéluctable ?

# Ca suffit comme ça !

# ON VAUT ON VEUT ON PEUT

# Mieux que ça !

**Il n'y a plus d'argent ?** : entre les milliards de bénéfice des grands donneurs d'ordres du secteur (Engie, EDF, SFR...) et les millions de nos entreprises, il n'est pas utopique de vouloir améliorer le quotidien des dizaines de milliers de salarié-es des centres d'appel sous-traitants.

**Vouloir récupérer une partie des richesses que nous avons participé à créer n'est ni une honte ni du vol !**

Il est trop facile de nous culpabiliser sur notre train de vie de « riche smicard » en faisant des comparaisons avec les salaires de nos collègues de Madagascar. A contrario, quand on compare le salaire d'un patron et d'un salarié, on nous explique que cette différence est normale, c'est le risque, les responsabilités... Et travailler pour presque rien, ce n'est pas une responsabilité ou un risque pour nos familles? Avoir des fins de mois qui arrivent dès le début du mois ce n'est pas une responsabilité qui nous accable tous les jours ? Surtout quand

nous devons dire non à nos enfants pour une sortie ? Il n'y a jamais d'argent pour les salarié-es, par contre il y a toujours de l'argent pour acheter des entreprises aux quatre coins du monde... Certes les banques prêtent de l'argent (surtout aux riches) mais c'est comme tout, il faut bien rembourser et étrangement cette charge... sert d'excuse pour dire qu'il n'y a pas d'argent... Sauf qu'à la fin, la valeur de l'entreprise augmente... et donc au final cet argent il est où ? **Dans les poches des propriétaires de nos entreprises...**

**Avec la mondialisation ce n'est pas possible... vous rêvez !** Mais la mondialisation c'est quoi ? C'est quoi ? C'est juste les autres ou c'est aussi nous ? Le patronat français joue au village assiégé comme dans Astérix... Pourtant leur conquête du marché mondial dit tout le contraire : deux entreprises dans le top 5 mondial, 3 dans le top 5 européen... Leurs entreprises vont mal ? Le marché va mal ? Soyons sérieux, on ne rachète pas à tour de bras la planète des centres d'appel par mégalomanie ou pour se faire plaisir... La France n'aurait pas autant de champions mondiaux et européens si le marché français était si désastreux... **Pour construire il faut des fondations... Et**

**leurs fondations c'est nous !** De plus, la concurrence étrangère a bon dos lorsque l'on sait que le marché des centres d'appels en langue française, se limite à quelques grosses entreprises adhérentes au même syndicat patronal, le même qui refuse toutes avancées sociales dignes de ce nom. La concurrence étrangère existe... mais elle est organisée depuis Paris et ce par ces mêmes multinationales, ces mêmes patrons...

**filiales au bout du monde... A la fin, les victimes se sont toujours leurs salarié-es, qu'ils soient d'ici ou d'ailleurs...**

Alors qui de manière sérieuse peut justifier que ces « coûts supplémentaires (nos revendications) » feraient pencher la balance entre la France et un pays offshore comme Madagascar? Nous ne pourrions jamais nous aligner avec leurs tarifs. Il faudrait pour cela diviser nos salaires par 3 ou 4. **Par contre, nous pouvons nous battre sur la qualité, sur la connaissance du produit, sur le souhait des entreprises d'être localisées en France...**

**Leurs concurrents ? C'est eux-mêmes... Les bénéfices qu'ils perdent en France ils les augmentent dans leurs propres**

**Ce sont les donneurs d'ordres, les responsables !** Et hop on rejette la faute sur l'autre... Excuse bien pratique mais pour négocier un tarif il faut être deux, non? **Qui négocie** avec des prix toujours plus bas pour gagner des marchés et asphyxier son concurrent? **Qui refuse** obstinément de fixer des règles sociales dignes de ce nom en France comme ailleurs? **Qui refuse** d'affronter devant le gouvernement les SFR and Co ? Et qui refuse d'affronter le principal donneur d'ordre du marché ? **L'Etat.** Il faudrait à lui aussi, lui dire notre façon de voir les choses ! Quand il s'agit de vendre des avions à l'étranger ou

des centrales nucléaires, l'Etat retrouve soudainement le sens des responsabilités... **Et pourquoi pas pour nous? Nous devons exiger qu'il prenne ses responsabilités en tant que garant des citoyens, en tant que donneur d'ordre et en tant qu'actionnaire.**

systématiquement des mots associés.

Au lieu de ça, le gouvernement veut des lois qui suppriment la sécurité de l'emploi, voire toutes formes d'avantages sociaux pour les salarié-es. Leur société libérale pro-américaine nous n'en voulons pas, nous refusons que travail et précarité soient

A la place nous exigeons une loi de responsabilité sociale et fiscale ! Et oui, fiscale aussi... car même si le thème est peu soulevé, les paradis fiscaux ce ne sont pas juste des banques au Panama, c'est aussi des pays, des zones franches... où les entreprises ne payent aucune charge, voire touchent des subventions pour créer temporairement de l'emploi.

**A tout ce système nous répondons : Résistance !**



Caricature du président du syndicat des patrons des centres d'appels (Maxime Didier PDG de B2S)

Chers collègues, nous partageons bien souvent les mêmes appels où les mêmes clients, pour autant nos droits sont parfois bien différents. Tout cela est le fruit d'une histoire particulière où entreprise par entreprise des luttes ont été menées afin d'obtenir une revendication, qui jusque-là semblait inatteignable... Echanger sur nos réalités, c'est comprendre que tout n'est pas impossible. C'est aussi comprendre que des luttes existent ici ou là et que parfois, elles sont victorieuses... ce qui a permis à certains d'avoir un 13ème mois ou du temps de pause en plus...

Depuis des années, certain-es ont renoncé et souffrent en

silence. Cette souffrance peut avoir pour origine le manque de reconnaissance, le manque d'argent, les horaires du travail qui s'imposent face aux rythmes de vie de nos familles etc. Tout cela est inacceptable au 21ème siècle... Nous devons arrêter de subir, arrêter de penser que tout cela est inéluctable, arrêter de se dire que nos renoncements à nos acquis sociaux sont nos emplois...

Il est temps de nous mobiliser, mais cette décision n'appartient pas au syndicat **SUD** tout seul. Elle doit venir de tous les secteurs, de toutes les équipes syndicales (CGT, CFDT, FO...) qui, pour certaines, essayent de changer les choses dans leurs

entreprises, **mais cette décision viendra surtout de vous !**

Des luttes existent ici ou là contre des accords néfastes comme l'annualisation ou pour obtenir quelques euros supplémentaires... **Il s'agit pour nous de passer à une autre étape, celle d'une lutte d'ensemble où le chacun pour soi devient le chacun pour nous.**

Il faut arrêter d'aller gratter seul contre tous une augmentation dans notre entreprise mais d'y aller tous ensemble sur la branche et en même temps. Si nous voulons construire notre métier, nos droits c'est maintenant !

**Pour changer le rapport de force efficacement et immédiatement nous vous proposons de rejoindre notre syndicat.**

**Plus nous serons nombreux pour défendre les idées que nous vous présentons dans notre campagne, plus nous serons audibles. Y compris auprès des moins convaincu-es !**

**Notre but est clair : gagner ensemble l'avenir de nos emplois et des règles sociales décentes pour les salarié-es.**

