



HOT TENSION

4ème trimestre 2015

Dépassé le chacun pour soi

Les patrons des centres d'appel ont depuis quelques mois le chéquier en feu...enfin juste pour assouvir leur soif de pouvoir, car pour les négociations salariales ce n'est pas vraiment un bon cru pour les salarié-es !

Acticall a annoncé cet été le rachat de Sitel (et ses 146 sites dont 3 en France à travers 22 pays) pour 1,5 milliards d'euros... Le petit poucet français devient le numéro 4 mondial loin derrière son compatriote numéro 1 mondial Teleperformance. Au passage, on peut s'apercevoir que les dépressifs patrons français ont plutôt la pêche et du ca\$h dans notre secteur... Autre entreprise qui a fait parlé d'elle depuis 4 mois : Webhelp qui vient de finaliser les achats dans ce court laps de temps de : OnLine en Italie, Perry & Knorr en Allemagne, des filiales de Walter International en Suisse, Pologne, Autriche et Roumanie, la société turque Callpex et pour finir le suisse CSM. Webhelp est aujourd'hui dans le top 5 européens avec TP et Acticall. Autre exemple de cette course à la taille, le rachat par CCA du groupe Data Base Factory ...

Oups... pas mal pour des entreprises tricolores qui expliquent à longueur de temps dans les médias qu'elles vont toutes se faire racheter par un ogre allemand, chinois ou américain... Pas mal non plus, pour des entreprises qui nous expliquent à chaque négociation salariale que la fin est proche... Si si voici un débat type lors d'une négociation : « **Nous ne pouvons pas vous augmenter, l'entreprise perd de l'argent, des millions...** », le patron rajoute au cas où... « **Ne croyez pas les chiffres, les bénéfices c'est juste pour faire semblant...** En France on perd de l'argent nous restons ici juste pour vous (comprendre soyez heureux vous avez du travail...) ». Juste après, quand le syndicaliste est pris de remords il demande avec le sourire : « **Nous pouvons au moins négocier les conditions de travail ?** » Le patron séchant ses larmes explique alors : « **Bien entendu je suis prêt à signer un accord pour vous faire travailler 39H payé 35, à première vue les salarié-es aiment ça. Bah oui, j'ai vu ça à la TV avec un référendum à SMART... et**

on peut aussi améliorer l'annualisation car vous n'êtes quand même pas très flexibles vous autres les français... ».

On vous rassure (ou pas), même avec ce type de débat il y aura toujours des pseudo-syndicalistes pour y croire et baisser les bras ou trouver des excuses pour ne pas lutter. Les faits sont pourtant là, nos entreprises font à la fin de l'année des millions de bénéfices, que ce soit via les aides à la compétitivité (CICE) ou via les marges réalisées sur notre travail.

Le patron d'Armatiss LC a eu le toupet de nous expliquer qu'avec ses 6 millions d'euros d'aide, il ne pouvait rien faire pour les salarié-es, surtout que le rachat de l'entreprise Laser Contact lui coûtait de l'argent... (*Et notre crédit pour le logement il est gratuit ?*) Mais d'après lui, au moins, il produit en France et veut y rester... Au passage il a dû oublier la filiale ouverte au Portugal il y a quelques temps et la tunisienne, ainsi que la polonaise...

Le patron de B2S a dû prendre, lui aussi des cours de pipeau puisqu'il chante à chaque réunion que lui « **ne pas avoir argent** » et ce malgré les bénéfices qu'ils accumulent (plus de 15 millions en deux ans !). L'argent de l'Etat (CICE) prêt de 5 millions pour aider à la compétitivité servira à faire « des efforts en recherche d'innovation de formation » ! Bigre alors... Ils ont des chercheurs de la NASA à B2S ? On aurait pu encore rigoler de tout cela, si dans un élan de cohérence ce patron (qui est aussi le patron du syndicat de patrons qui négocie la convention collective) avait proposé la grille des salaires proposée (la grille n'est pas obligatoire car il n'y a pas eu d'accord signé) au niveau de la branche. Et bien non, il préfère lui aussi comme les autres patrons expliquer que B2S a « un modèle social mieux disant au regard du secteur ». Et pourtant dans les faits...

Alors oui, les patrons, sont tous pareils... et ils ont tous, étrangement, les mêmes excuses bidons quand il s'agit de refuser de donner aux salarié-es une part (oui juste une part) de ce qu'ils ont rapportés directement ou indirectement... Mais bon malgré tout cela on vous rassure (ou pas)

Voici le 39ème 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, Armatiss, 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).

En attendant, bonne lecture à toutes et tous !

il y aura encore des accords « héroïque-ment » signé par le CFDT, CFTC ou FO sur les entreprises du secteur pour ne pas augmenter les salaires mais annualisé voir fragmenté ou atomisé nos vies et nos conditions de travail. Bah oui il faut bien signé quelque chose, non ? Sinon on va passer notre temps à contester...

Pour SUD, il ne faut plus avoir pitié et ne plus croire au père Noël. Nos patrons ne sont pas des samaritains qui nous font travailler par patriotisme aigu ou par devoir de fraternité. Nous devons exiger notre dû et leurs rachats d'entreprises, leurs investissements à l'étranger et leurs comptes bancaires prouvent que nous avons des parts des bénéfices à (re)prendre. En clair le statut-quo salarial actuel, tant au niveau des entreprises que de la branche est inadmissible et doit cesser.

Alors comme le disait Coluche
**« Aujourd'hui, on n'a plus le droit.
ni d'avoir faim, ni d'avoir froid ».**

Dépassé le chacun pour soi

Quand je pense à toi, je pense à moi

et SUD rajoute : Ensemble, luttons !

Acticall : NAO «discrimination» sur les salaires ?

Acticall est l'exemple typique d'une entreprise du secteur : une rentabilité importante avec à la clé des bénéficiaires très peu redistribués. En 4 ans, cette entreprise a cumulé près de 21 millions d'euros de bénéfices sans jamais augmenter les salaires... enfin pour ceux qui travaillent sur les plateaux...

Cette année, les syndicats ont appelé les salarié-es à les soutenir dans leurs négociations salariales en débrayant à deux reprises. Nous ne pouvons qu'applaudir cette volonté de peser en construisant un rapport de force, puisque l'année dernière (voir le Hot Tension du mois de novembre) le refus de la direction n'avait provoqué aucune volonté de riposte des syndicats... Comme quoi le message porté par **SUD** a eu un impact, au moins que ce soit l'arrivée des prochaines élections... Par contre, nous ne pouvons que regretter le manque d'information et de volonté de certains syndicats à réussir «vraiment» cette mobilisation. Comme quoi, le changement ce n'est pas pour tout de suite... ou du moins pas avec ceux-là mêmes qui ont échoué depuis des années.

Cependant, face à ce mouvement, la direction a reculé un peu pour la première fois depuis des années et a accepté d'augmenter les salaires de 25 euros (1,7%) pour les salarié-es ayant au moins 18 mois d'ancienneté. Bien entendu, pour le patron d'Acticall, cette proposition était à prendre ou à laisser... Drôle de manière de négocier de la part de la direction qui sort du cadre légal en faisant du chantage et des pressions (les négociations doivent être loyales et sincères...).

SUD, qui vient juste de se réimplanter sur cette entreprise au niveau du site de

Rouen, dénonce ce genre d'accord qui mélange négociation salariale et valorisation de l'ancienneté. Cet accord nous paraît d'autant plus scandaleux qu'une partie importante des salarié-es d'Acticall ont moins de 18 mois d'ancienneté et n'accéderont jamais à cette augmentation. Après cela reste une victoire pour les plus anciens, certes, mais est-ce suffisant vu les efforts réalisés avec l'annualisation et au vu des résultats du groupe ? Pour nous le calcul de la direction a été simple : lâchez du lest mais pas trop et faisons confiance au turn over pour limiter la casse... Pour s'en persuader il suffit de regarder l'ancienneté des salarié-es sur le groupe... (voir bilan social).

Il aurait été au moins de bon ton de la part des syndicats signataires de faire un référendum pour savoir si les grévistes acceptaient ou pas cet accord (les moins de 18 mois ont certainement dû apprécier de faire grève pour rien...). Mais cette attitude qui laisse une partie des salarié-es sur le côté, est-elle anormale quand on sait que la plus part des «anciens» syndicats d'Acticall n'exigent jamais le 13^{ème} mois pour tous les salarié-es, alors qu'une partie importante (plusieurs centaines de salarié-es) y ont droit.

A **SUD** nous sommes pour valoriser l'ancienneté mais pas aux détriments des augmentations de salaires pour toutes et tous. Nous revendiquons d'ailleurs des primes fixes voir des changements d'indices pour les salarié-es ayant plus de 3, 5 et 10 ans d'ancienneté.

Des LUTTES pour des salaires, l'emploi et les conditions de travail !

Dans les entreprises du secteur, le début de l'année 2015 n'a pas été riche en luttes. Par contre, nous assistons depuis l'été à un revirement de situation...

L'arrogance patronale qui refuse toute négociation depuis des années tant dans les entreprises que sur la branche a donc trouvé sa limite !

- Une des luttes les plus importantes a eu lieu sur le groupe Armatis LC à Chateauroux mais devrait être poursuivie à Armatis Nord et sur une partie de ce groupe qui malgré 6 millions d'€ d'aide de l'état refuse de donner quoi que ce soit aux salarié-es.

- A Coriolis Saint Augustin les salarié-es ont débrayé à plusieurs reprises contre le départ de leur contrat principal qui pourrait annoncer la fin de leur site.

- A CCA nos équipes sont mobilisées aussi pour l'emploi et des débrayages ont eu lieu début octobre pour défendre les primes qui ne cessent de diminuer voire de disparaître.

- Sur d'autres entreprises, la journée de mobilisation du 8 octobre a été très suivie ce qui avait été rarement le cas dans le passé...

Nous ne pouvons qu'aider et appeler les salarié-es à continuer sur cette voie. De l'argent il y en a dans le secteur que ce soit en bénéficiaires ou en aides de l'Etat, il n'y a donc aucune raison d'être les seuls à ne jamais en voir la couleur.

Mères de famille : FAITES VALOIR VOS DROITS !!! 2 jours de congé supplémentaires

Depuis 2007, la Loi française prévoit – pour les mères de famille – une majoration du nombre de jours de congés payés dans l'année, à hauteur de 2 jours par enfant à charge. Il s'agit de l'article L. 3141-9 du Code du Travail : « Majoration pour enfant à charge ».

En 2012, nous avons eu la fâcheuse surprise de découvrir que Teleperformance n'appliquait pas ce droit... Nos équipes syndicales avait de suite fait rectifier «ce léger oubli». Cette année, lors d'un stage réunissant nos équipes de différents centres d'appel, nous nous sommes aperçus que plusieurs nouvelles sections travaillaient aussi dans une entreprise qui avait omis ce droit... Pourtant, « Nul n'est censé ignorer la Loi » !! Mais dans les centres d'appel, c'est bien trop souvent à géométrie variable... Les lois et règlements sont invoqués quand ils mettent le patron en position de force, mais tout ce qui est au bénéfice des salarié-es est très rapidement « oublié »... Les équipes **SUD** vont donc demander l'application

stricte de cet article L. 3141-9 à toutes les entreprises où nous avons des syndiqués. En ce qui concerne les entreprises où malheureusement il n'y a pas d'équipe **SUD**, nous reproduisons ici un courrier type. Toutefois, comme on n'est jamais trop prudent et qu'il faut toujours enlever à nos patrons tous leurs « bons prétextes » pour s'asseoir sur nos droits (du genre : « on ne savait pas que vous aviez des enfants »). Nous conseillons à toutes les salariées concernées de se signaler personnellement au service RH de leur entreprise PAR COURRIER pour exiger leur dû. Rien ne sert de faire ce genre de demande oralement. Nous vous proposons d'utiliser le modèle de courrier ci-dessous.

Les salariées concernées :

-> Les femmes salariées de moins de vingt et un ans au 30 avril de l'année précédente bénéficient de deux jours de congé supplémentaire par enfant à charge. Ce congé est réduit à un jour si le congé

Quant la Direction de Webhelp Caen se prend d'envie de sanctionner vos écoutes enregistrées...

Dans le numéro de Janvier 2015, nous évoquons la bataille juridique du syndicat **SUD** à Bluelink concernant l'enregistrement permanent des appels. Après avoir obtenu un avis plus que clair de la CNIL qui donnait raison à notre section, **SUD** avait proposé à la direction plusieurs axes de travail pour que la qualité soit assurée tout en préservant les intérêts des salarié-es comme :

- informer le salarié lorsque ses appels ou dossiers sont évalués,
- Fin de l'enregistrement permanent et possibilité au salarié-e d'enregistrer l'appel (ex. : propos insultants ou agressifs du client),
- permettre l'arrêt de l'enregistrement à la demande du client.

Cette fois c'est l'équipe **SUD** de Webhelp Caen qui s'attaque aux enregistrements, qui pour leur entreprise peuvent aussi servir à sanctionner...

Les faits : Un salarié est convoqué après une mise à pied de 8 jours pour une éventuelle sanction pouvant mener au licenciement (quand même...) pour une écoute jugée "non conforme". Déjà, il faudrait déterminer

ce qui est... ou pas « conforme ». Surtout quand les salarié-es sont évaluées par des gens n'ayant pas pris un appel depuis longtemps ! Mettons-les au défi de passer ne serait-ce qu'une journée en appel et nous pourrions vite nous marrer... La perfection à 100% n'existe pour personne... alors il est certain qu'en sanctionnant à partir des appels enregistrés, Webhelp risque de faire le ménage.

Pour revenir à notre cas heureusement, ce salarié, qui vient de finir son mandat de membre du CHSCT début août, était protégé, ce qui signifie que le Comité d'Entreprise doit être consulté sur ce licenciement éventuel.

Alors pourquoi ce licenciement : Lubie patronale ? Répression anti-syndicale ? Gadget répressif pour faire baisser les effectifs ? Avertissement pour l'ensemble des salarié-es ? Peu importe ce n'est pas légale et **SUD** va s'employer à le démontrer.

La CNIL a publié une norme simplifiée, la numéro 57 fin 2014, sur le sujet et qui stipule clairement que les écoutes enregistrées ont **3 buts finaux** :

- 1) La formation des salariés
- 2) L'évaluation des employés
- 3) L'amélioration de la qualité de service

En aucun cas, une sanction ne serait-ce même envisageable avec ces éléments ! Cette norme est peut être encore trop complexe pour nos patrons des Centres d'Appels qui font un peu comme ils veulent... Mais c'est sans compter sur les élu-es **SUD**, qui sont monter au créneau pour défendre ce salarié, même si il était d'un autre syndicat !

Au final, la Direction a fait marche arrière mais a tout de même sanctionner le salarié de 5 jours de mise à pied ce qui signifie un sacrée perte de salaire ! Pour **SUD**, il s'agit d'une sanction et Webhelp ne rentre pas dans le cadre de la CNIL. Nous attendons une réponse sur le sujet de la CNIL.



légal n'excède pas six jours.

-> Les femmes salariées de plus de vingt et un ans à la date précitée bénéficient également de deux jours de congé supplémentaire par enfant à charge, sans que le cumul du nombre des jours de congé supplémentaire et de congé annuel ne puisse excéder la durée maximale du congé annuel prévu à l'article L. 3141-3. Est réputé enfant à charge l'enfant qui vit au foyer et est âgé de moins de quinze ans au 30 avril de l'année en cours.

Le courrier-type :

Monsieur / Madame le DRH

En date du 30 Mai 20XX, j'avais à ma charge XX enfants âgés de moins de 15 ans. Or, je constate que – sur la période de référence 20XX – (nom de l'entreprise) a oublié de me faire bénéficier du droit institué par le Code du Travail, article L4131-9, à 2 jours de congé supplémentaires par enfant à charge. Alors que la Loi qui

institue ce droit date de 2007.

Je vous remercie de régulariser cette situation au plus vite, pour les années concernées. Bien qu'ayant déjà transmis les informations sur ma situation familiale à l'entreprise, notamment aux fins de faire valoir les droits à la mutuelle (ou congé maternité...), je me tiens à votre disposition pour toute transmission de justificatifs complémentaires permettant de me faire bénéficier de ces jours auxquels j'ai droit. (paragraphe à aménager selon votre cas)

Cordialement, Nom / signature

Intra Call Center nécessite un vent nouveau...

Depuis quelques mois, plusieurs salarié-es ont décidé de rejoindre le syndicat **SUD**. Une création qui s'imposait d'elle-même selon notre représentant, venu de la CGT, qui voulait travailler autrement plus démocratiquement et au plus prêt des salarié-es. Cette nouvelle équipe a défini des axes prioritaires pour son syndicalisme : réduction de la précarité et augmentation des salaires.

Concernant le premier point, après d'après échanges avec la direction, la section **SUD** a oeuvré pour l'embauche en CDI de trois téléconseillers et d'un superviseur. Tout ceci, dans un contexte difficile et où la cdi-sation est restreinte, voire quasi nulle sur certains services et plateaux de ICC, voire du groupe CCA.

Euro CRM Troyes, MG Call : Vendre du rêve à des politiques c'est classe !

Depuis des années le syndicat **SUD** dénonce la distribution et l'utilisation abusive de l'argent de nos impôts pour soit disant créer de l'emploi. En effet, si on regarde la réalité il ne s'agit pas, dans la majorité des cas, de création mais de délocalisation d'emplois : délocalisation d'emplois entre une région française vers une autre suite à la perte d'un contrat d'un concurrent, ou délocalisation d'emplois (toujours intra-France) suite à la mise en sous-traitance d'un service client interne.

De plus, on pourrait au moins s'attendre que l'argent public serve à des emplois respectant un certain nombre de critères sociaux, ce qui ne doit pas être le cas de notre secteur vu le turn-over et le taux d'absentéisme...

Ces millions d'aide ont, de plus, déstabilisé les prix du marché des centres d'appel. Certaines entreprises, comme Webhelp ou Acticall, ayant assuré un niveau de bénéfices convenable grâce aux subventions ont tiré les prix vers le bas, ceci afin de faire venir des contrats permettant de respecter leurs obligations de « création d'emplois ».

Les entreprises qui n'ouvraient pas de centres étaient condamnées à casser les prix (et

les conditions de travail) pour faire face... Tout ce manège a cessé avec la crise du marché due entre autre, à l'arrivée d'un quatrième opérateur qui a rendu le secteur en surcapacité de production importante.

Mais depuis quelques mois le marché allant mieux, nous avons assisté à de nouvelles ouvertures de sites (toujours Webhelp et Acticall comme par hasard...). A Tarbes une société, MG Call a réussi à promettre aux élu-es locaux l'ouverture d'un centre avec à la clé la création de 340 emplois, et ce, sans contrat avec un donneur d'ordre. Par contre, pour qu'elle puisse y arriver il fallait que les politiques locaux l'aident, et ce, sans condition sur le niveau de salaire ou sur les conditions de travail... Résultat, après plusieurs mois de cache-cache avec les collectivités et les salarié-es, l'entreprise a été mise en cessation de paiement sans avoir jamais traité d'appels !

Au même moment, Euro CRM Troyes a été fermé par son patron qui expliquait que son site perdait de l'argent depuis trois ans... Dans ce cas là, nous devons l'avouer, nous avons à faire à un artiste puisque déjà en 2002 il avait fermé un site en région parisienne juste après avoir ouvert un site à Troyes (avec des centaines de milliers

d'euros d'aide)... Fin 2012, Euro CRM, toujours avec l'aide des collectivités, a ouvert un site à Lisieux (promesse de 250 emplois), mi-2013, Euro CRM a agrandi son site d'Alençon (avec des aides) et ouvert un second centre à l'Île Maurice... On peut alors se demander si nous ne revivons pas la même chose qu'en 2002 et, surtout, pourquoi ouvrir autant de positions de travail quand un des sites est supposé aller mal, si ce n'est juste pour encaisser des subventions... A noter que la direction explique ce choix de fermer ce site et de licencier 99 salarié-es par une structure de coût de production supérieure aux autres sites du groupe, notamment en matière de coûts fixes. Il est évident que payer un loyer pour une entreprise comme Euro CRM doit être un peu difficile... et que les prix de l'immobilier entre Lisieux, Alençon ou Troyes doivent être radicalement différents !

Moralité, les politiques ont une fâcheuse habitude de vendre du rêve, et ce, qu'ils soient de droite ou de gauche. Mais, il y a encore plus fort qu'un politicien, un patron qui cherche des subventions !

British Telecom et l'exploitation au quotidien en Angleterre ou ailleurs !

Ils l'ont promis à leurs clients : d'ici 2016, 80 % des appels au service client seront répondus depuis le Royaume-Uni. L'opérateur anglais va donc relocaliser une grande partie de ses centres d'appels qui opéraient jusqu'à présent en Inde. L'opérateur faisait face depuis plusieurs années à des plaintes répétées touchant la qualité de son service client.

Par contre cela n'empêchera pas BT de continuer néanmoins à externaliser ses opérations de back office en Inde.

A noter qu'en Espagne Telefonica puis l'opérateur ONO et enfin Jazztel (Groupe Orange) ont effectué la même opération en 2013. En revenant offrir plusieurs milliers d'emplois dans un pays qui était au plus mal, les opérateurs téléphoniques font figure de sauveurs. La raison de ce retour était expliquée fièrement

par le secrétaire d'Etat au commerce : « la différence de coût entre les « call centers » latino-américains et espagnols est « presque nulle » grâce à la politique d'austérité de notre gouvernement ». Dont acte, les patrons y gagnent !

En France hormis Bouygues qui a fait une telle annonce sans vraiment le prouver sur le terrain nous sommes loin de mesure de ce type. Pourtant avec la baisse des flux due à la fibilisation des réseaux et à la digitalisation des contacts (sms, chat, forum...) le coût d'une telle mesure serait largement finançable.

Pendant ce temps là, le groupe du milliardaire Drahi (SFR/numericable) continue, comme nous l'annoncions dans le dernier numéro de notre journal, sa marche forcée vers le 100% délocalisé... C'est autour des activités Completel localisées en

région Parisienne chez Convergys de partir... Quant au centre spécifique SFR ouvert par Ramstadt au Portugal il est dans les temps pour atteindre les 350 emplois dans les mois qui viennent.

Pour nos patrons le problème, ce n'est pas de savoir si les emplois sont ici ou ailleurs, mais de gagner un maximum d'argent (et pour cela il faut aussi surveiller son image publique en relocalisant une partie si nécessaire...).

Ils en ont jamais assez, comme le prouve les délocalisations actuelles de SFR du Maroc vers Madagascar. En bref, ce sont toujours les mêmes qui subissent : les salarié-es