



SUD

HOT TENSION

4^{ème} trimestre - 2016

Voici le 45^{ème} 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 joindre, vous syndiquer, n' hésitez pas à nous contacter (sudptt@sudptt.org).

En attendant, bonne lecture à toutes et tous !

L'année 2016 aura été marquée par l'augmentation des salaires via notre convention collective. Au total c'est peu très peu d'argent en plus, mais vu que cela faisait quelques années que nous avions rien vu bouger de ce côté... cela fut une bonne surprise.

Alors tout irait bien si pour bon nombre de patrons du secteur, il n'y avait pas une entente presque parfaite pour dire que les salaires se gèrent sur la branche et rien que sur la branche... Nous pourrions presque y voir un refus de négocier dans les entreprises, vu la répétition frénétique de ce discours par le patronat. Il est d'ailleurs intéressant de voir que les accords dits de survie, comme l'annualisation ou sur les parts variables se ressemblent... Nos patrons sont syndiqués (au SP2C) et nul doute... ils travaillent main dans la main pour ne rien lâcher...

A force d'entendre les patrons, les politiques et les médias dire que nous sommes trop gâtés, certains ont abandonné tout espoir de voir les richesses produites mieux réparties ou de voir cet argent servir à améliorer nos conditions de travail. Aujourd'hui, pour beaucoup de syndicats les négociations annuelles obligatoires deviennent un moment où on "négocie" des broutilles, car de toute façon pour le reste c'est "non" ou impossible sinon «l'entreprise met la clé sous la porte ». Bien entendu, les équipes SUD peuvent aussi connaître le même problème puisque face au mur

des directions nous nous retrouvons de plus en plus isolé-es. Il est temps de réfléchir et de relancer un rapport de force pour gagner dans les esprits et dans les négociations.

Pendant ce temps là, nos patrons accumulent des dizaines de millions de bénéfices pour ne pas dire des centaines (pour les plus grosses) et rachètent chaque mois un concurrent. Et à ce petit jeu, il n'y a pas de PME puisque toutes les entreprises du secteur sont logées à la même enseigne. B2S et Coriolis qui sont pour le coup dans les moins internationalisés accumulent, aussi, les millions...

A ce rythme, nul doute que l'accord dit "Smart" (usine automobile) devrait arriver dans un centre d'appel. **Quel patron ne rêve pas aujourd'hui de nous faire bosser 39H voire plus... payées 37 voire moins...** Quel patron ne rêve pas d'appliquer quelques mesures rêvées par la CFDT et la CFTC via la Loi Travail (annualisation sur 3 ans : une année on pourra travailler 1000 heures, l'autre 2000...), faire des journées de 12H ou travailler 46H pendant 12 semaines...)?

Le constat est simple pour notre syndicat : si les syndicats du secteur s'obstinent à ne pas relever la tête nous allons droit dans le mur !

Notre Fédération prendra ses responsabilités devant ce report de négociation systématique vers la branche. Il n'est plus possible que cette "bonne entente

commerciale" perdure sans qu'il n'y ait sur cette convention collective une riposte d'ampleur partout et au même moment. Notre Fédération n'est pour l'instant pas représentative sur la principale convention collective des centres d'appels, la prestataires de services.

Pour autant, nous ne pouvons que constater les dégâts et il va de soi que le seul exemple que nous devons prendre est celui de l'Espagne (voir par ailleurs). La résignation locale et le silence national lors des négociations salariales n'est plus acceptable

Nous ferons donc des propositions en 2017 afin que nous nous ne retrouvions pas en fin d'année avec une augmentation aussi petite et risible que cette année, voire, par ne rien obtenir.

Nous n'avons pas l'influence médiatique des leaders historiques de certains syndicats, mais nous ne pouvons plus regarder nos patrons accumuler les richesses pendant que nous accumulons les fins de mois difficiles.

Syndicat SUD - www.sudptt.fr/centresappels - Tél : 01 44 62 12 00

SUD-PTT 25/27 rue des envierges 75020 Paris

Facebook : [centresdappelsud](https://www.facebook.com/centresdappelsud)

Une autre convention collective est possible : L'Espagne nous montre le chemin à prendre !

En Espagne l'activité des centres d'appels est régie par la convention collective d'Etat des centres d'appels, anciennement appelée télémarketing. Depuis décembre 2014, des négociations sont en cours pour aller vers ce que nos collègues appellent la 6ème convention collective.

Les organisations syndicales participent à cette négociation selon leurs résultats aux élections professionnelles. En termes de représentation syndicale à la table des négociations, la CCOO (équivalent de la CGT en France) dispose de 6 représentants, le syndicat UGT (équivalent de la CFTD en France) 4 et la CGT espagnole 2 (équivalent de **SUD** en France), D'autres syndicats régionaux comme le syndicat galicien CiG peuvent avoir un siège.

Depuis des mois, les salarié-es des centres d'appels espagnols sont en lutte pour obtenir une convention collective plus protectrice. L'unité syndicale est de mise même si elle n'a pas été simple à obtenir et si tout n'est pas rose puisque bien souvent nos camarades se retrouvent bien seuls. Dernièrement, ils (CGT-E) ont été reçus au parlement européen afin de présenter leurs revendications et de demander aux députés de se bouger... La discussion a aussi porté sur la possibilité de légiférer au niveau européen. Une délégation du syndicat **SUD** était sur place pour les soutenir ainsi que nos camarades de lutte avec qui nous avons

l'habitude de travailler main dans la main comme l'UGTT (Tunisie) ou encore la CNE ou la FGTB (Belgique). Vous pouvez suivre l'évolution de ce mouvement social sur notre facebook.

Le débat que nous portons en France sur un tel mouvement devient une réalité dans ce pays... **Pourquoi est-ce impossible en France ?** Nous ne pouvons que nous interroger sur le refus des syndicats français de répondre positivement à notre volonté de lancer une lutte nationale pour obtenir une convention qui nous protège, qui nous donne des droits comme le 13ème mois...

En attendant voici un mini-interview d'un des responsables de la CGT-E., Santi Alonso

Tu peux nous expliquer votre lutte ? La négociation de cet accord a commencé juste après la crise financière. Dans ce contexte, le patronat a voulu imposer un recul des conditions de travail, une plus grande flexibilité et pratiquement un gel des salaires. Les gros syndicats CCOO et UGT se sont opposés aux coupes budgétaires tout en acceptant, par moment, certaines d'entre elles. En ce qui nous concerne, nous avons toujours eu une plateforme revendicative garantissant une amélioration des conditions de travail. Nous ne voulions pas nous limiter à une stratégie juste défensive bloquant les coupes budgétaires. Non, on voulait changer la convention collective existante puisqu'elle contribuait à la mise en place d'une grande

précarité parmi les téléopérateurs et téléopératrices.

La précédente convention, actuellement en vigueur jusqu'à la signature d'un nouvel accord, n'est pas signée par notre syndicat car, pour nous, elle présente des articles facilitant la destruction des emplois et ne garantissant pas des droits fondamentaux.

Pouvez-vous nous raconter un peu l'histoire de la lutte, la mobilisation et les premiers résultats ? Notre syndicat a œuvré pendant toute la négociation pour une unité d'action avec tous les syndicats. Devant le refus des autres syndicats d'appeler à la mobilisation nous avons décidé de lancer seuls une journée de grève nationale le 6 mai dernier.

Après le « succès » de cette grève, les gros syndicats se sont aperçus que la seule façon d'arrêter les coupes budgétaires du patronat était bien la grève et la mobilisation.

Depuis, tous les appels à la grève, ceux de la dernière semaine du mois de septembre et celles de 24h de la semaine d'octobre, ont été unitaires.

(Depuis l'interview, une autre grève a eu lieu le 28 novembre).

Délocalisation et cure minceur pour les centres d'appels d'Engie

Depuis le départ en masse des opérateurs télécom vers les pays à moindre coût, le secteur de l'énergie est devenu le premier donneur d'ordre des centres d'appels sous-traitants. Malheureusement, cette entreprise détenue à plus d'un tiers par l'Etat français accélère sa tendance à réduire ses activités centres d'appels en France. En plus d'une baisse de ses propres effectifs, il incite l'ensemble de ses prestataires à délocaliser (Acticall, CCA, Arvato, Armatis...)

Cure d'amaigrissement drastique en interne.

D'une trentaine de centres en 2009, le groupe énergétique possède aujourd'hui 13 sites pour environ 900 salarié-es. **Le futur ?** Engie désire n'en garder plus que sept d'ici 2018. Ce serrage de ceinture vise notamment à supprimer les salarié-es bénéficiant du statut des industries électriques et gazières (IEG). La politique menée par le gouvernement est décidément loin d'être logique puisque d'un côté il sort un plan d'achat de plusieurs centaines de millions pour sauver une usine à Alstom Belfort et de l'autre il laisse des milliers de salarié-es des centres d'appels perdre leur emploi (SFR, Orange, Engie...).

Et pour les sous-traitants ce sera carotte pour tout le monde !

Engie qui désire aller vite a choisi pour sa direction commerciale, en charge notamment de ce dossier un ancien directeur de... SFR. Etonnant, non ? Le principal dossier est comme d'habitude celui des coûts et pour cela une bonne réorganisation des sous-traitants, avec

quelques menaces, reste toujours efficace... Nos patrons toujours prêts à rendre service ne se sont pas dérobés et ont bien entendu proposé des délocalisations massives, histoire de gagner quelques pourcentages de parts de marché et quelques centaines de milliers d'euros de bénéfices en plus... Les délocalisations se font en partie au Maghreb et en Europe du Sud. L'autre gros dossier à gérer était la vente de la filiale centre d'appel, d'Engie, N'Allo qui, elle, a été vendue rapidement à B2S pour la partie France.

Digitalise ton emploi... vers Pôle Emploi.

Là-dessus, Engie désire augmenter comme beaucoup la part de la digitalisation dans sa relation client... Faire travailler gratuitement le consommateur ex-usager est pour le coup complètement gratuit. Engie pense pouvoir réduire de 15% les volumes confiés aux prestataires grâce à cela.

Encore une fois, nous pensons qu'il est urgent de réagir pour défendre nos emplois. Cela nous semble possible en réveillant l'ensemble des syndicats sur cette question décisive pour l'avenir de notre secteur.

Chaque appel, chaque donneur d'ordre qui délocalise augmente non seulement les licenciements, mais aussi la casse de nos droits sociaux.



Les centres d'appels, un Monopoly grandeur nature (re-re-suite) !

Depuis quelques mois nous mettons en avant les principales acquisitions du secteur afin de marquer la bonne santé des principales entreprises du secteur. Nos patrons pleurent beaucoup depuis fort longtemps, mais ils le font avec talent. Non ? Certes, notre petit monde des centres d'appels est dur et les donneurs d'ordres passent leur temps à essayer de baisser les prix et à pousser à délocaliser. Pourtant le secteur continue à accumuler des bénéfices et ne connaît pas la récession, puisque depuis des années les donneurs d'ordres se succèdent. Nous avons eu depuis la création du secteur les opérateurs télécoms, puis les entreprises du secteur de l'énergie. Demain ce seront sans doute des entreprises comme les assurances, les banques, l'automobile ou encore l'Etat via la sous-traitance de services publics qui prendront le relai de la croissance du secteur. Ce mois-ci voici quelques nouveaux cas d'acquisition et bonne santé de nos entreprises :

★ **Des rachats pour se diversifier** : Webhelp a acheté Netino spécialiste de la relation client digitale. Armatis LC a racheté deux entreprises INIT ET YBOO CONSULTING et Teleperformance a acheté le traducteur LanguageLine Solutions LLC. Cette diversification sert à chaque fois le même projet, celui d'offrir une offre complète de la gestion de la relation client.

★ **Armatris-lc s'attaque au Portugal...** En plus de ses emplettes de sociétés spécialisées dans la gestion d'études marketing et de reporting (voir ci-dessus), Armatis a racheté le portugais Contact. Cette société est composée de 1800 salarié-es et répartit ses effectifs sur 3 sites de production. Décidément Armatis, et sa direction qui avait juré vouloir rester une société traitant ses appels en France, ne cesse de s'étendre à l'étranger. En plus du Portugal, le groupe est implanté en Tunisie et en Pologne.

★ **Petit poucet deviendra gros** : La société marocaine Outsourcia qui avait racheté en 2010 l'entreprise AS-Com en France et un autre site en 2011 vient d'annoncer coup sur coup le rachat de plusieurs sociétés. La première, Scemi, est une société basée à Madagascar. La seconde, la société Fedaso, est une entreprise française basée en France et au Maroc avec 1200 salarié-es.

★ **Des ouvertures de site impressionnantes...** Convergys a annoncé la création d'un site de 500 salarié-es à l'île Maurice, Intelcia ouvre un site de 1000 salarié-es à Dakar. Acticall annonce l'ouverture d'une dizaine de sites et environ 5000 nouvelles positions pour 2017.

★ **Webhelp annonce la couleur sur son futur** via son Directeur Général et ne se cache même plus sur l'utilisation qu'elle fait de ses bénéfices. Pour la direction il s'agit aujourd'hui d'économiser un peu avant de passer à l'attaque : *"Dorénavant, on vise le marché américain. Nous considérons que c'est l'occasion d'accéder à des marques américaines qui visent l'Europe. Ce sera le prochain big bang chez nous : traverser l'Atlantique."*

Et à chaque fois lors des négociations salariales... les directions des entreprises expliquent qu'elles n'ont plus un sou pour les salarié-es...

Elections Acticall, Arvato, Booking : SUD rentre en force !

C'est un peu le fil rouge de notre journal puisque les élections s'enchaînent dans les centres d'appels.

Nous avons gagné les élections partielles du C.E. à **Booking** avec 43,66% devant la CFDT (37,55%) et la CGT (18,77%). Sur le groupe **Arvato**, malgré des campagnes pro-UNSA de la direction nous avons réussi à obtenir pour la première fois notre représentativité à **Aquitel Poitiers** avec 16,57% des voix. Par contre, sur l'un des autres sites du groupe, **Nordcall**, nous n'avons pas pu obtenir la représentativité.

La plus grosse élection de l'année était celle de l'entreprise **Acticall** avec plus de 10 sites et un effectif d'un peu plus de 4500 salarié-es (en ETP). Notre syndicat qui était jusque là non représentatif a obtenu 13,80% des voix. Pour la première fois, nous allons donc pouvoir participer aux négociations, désigner des délégués syndicaux et être présents au C.E. de cette entreprise. C'est une belle percée sur ce groupe, puisqu'au mois d'avril dernier nous avons fait aussi notre entrée au sein de la filiale **Sitel** avec une moyenne de 15,69% sur les 3 sites.

Notre syndicalisme continue sa percée sur le secteur des centres d'appels. A présent, via notre implantation sur la plupart des entreprises du secteur nous pouvons dire qu'il y a un vrai désir d'en découdre pour obtenir de nouveaux droits et une autre convention collective.

L'année 2017 devrait nous permettre d'apporter des réponses à ce que nous voulons faire pour y arriver et, bien entendu, l'exemple de l'Espagne sera notre boussole.

Dernière minute : Victoire de SUD

Les dirigeants et la société Bluelink (centre d'appel sous-traitant appartenant au groupe Air France) ont été condamnés à des amendes assez importantes. La Cour d'Appel a confirmé la condamnation de Bluelink pour rupture sans autorisation du contrat de travail d'un délégué du personnel, d'entrave au fonctionnement du comité d'entreprise, d'entrave à l'exercice du droit syndical et de libre constitution du CHSCT.

Belle victoire pour **SUD** qui devrait calmer pas mal de directions trop enclines à oublier les libertés syndicales !

Et on ne parle même pas des conditions de travail !

Election TPE du 30 décembre au 13 Janvier 2017



Tous les jours, nous les croisons dans nos vies quotidiennes, parfois ce sont des ami(e)s, des proches, notre fils, notre fille, notre conjoint(e).

Nous présentons des listes avec le nom de notre Union Syndicale : Solidaires.

veler nos conseiller-es aux prud'hommes !

Cela peut être la personne qui nous vend notre baguette de pain, le livreur de pizzas, l'assistante maternelle qui s'occupe de nos enfants ou de nos petits enfants...

Vous appréciez notre travail depuis des années au sein de votre entreprise, soit par notre présence locale, soit par le biais de nos tracts ou journaux. Vous voulez que les choses bougent y compris au sein des autres entreprises ? Après tout, votre carrière ne se résumera sans doute pas à une seule entreprise.

De plus, il peut paraître plus compliqué de faire valoir ses droits dans un contexte où la proximité avec l'employeur est plus grande, les enjeux affectifs plus importants et la hiérarchie pas toujours assumée. Le revers est que trop d'employeurs en profitent pour exploiter encore plus leurs salarié-es !

Ils ou elles ont un point commun : être salarié(e) dans une très petite entreprise de moins de 11 salariés (TPE) ou une très petite association ou bien encore salarié(e) s de particuliers employeurs.

Vous pouvez nous aider !

Pour Solidaires, c'est inacceptable.

Entre le 30 décembre et le 13 janvier 2016, cinq millions de ces salarié(e)s seront appelés à voter (par vote électronique ou par courrier).

Vous pouvez vous engager dans la campagne électorale en vous rapprochant de votre Solidaires local ou tout simplement en parler à la vendeuse de la boulangerie, à l'assistant(e) maternelle, aux personnes de votre entourage concernées par ces élections...

5 millions de travailleurs-ses dans des entreprises ou associations de moins de 11 personnes ou être salarié-es du particulier employeur et des services à la personne. Social, commerce, industrie, bâtiment, hôtellerie, restauration, employé-es de maison, santé, journalisme, associations... participent à la vie économique du pays.

Ce vote permettra de désigner dans chaque région, 10 représentant-es syndicaux. Ils-elles siégeront dans des Commissions Paritaires Régionales Interprofessionnelles (CPRI). Ces CPRI, nos délégué-es les feront vivre !.

Dans le secteur des très petites entreprises et associations, les employeurs peuvent facilement maintenir les salarié-es isolé-es : l'absence d'instance représentative du personnel, l'isolement ou encore la proximité avec l'employeur ne doit pas être un frein à l'exercice de nos droits. L'ambiance et les rapports humains sont souvent différents des grandes entreprises.

Nous exigeons le respect de leurs droits !

Leur rôle : donner aux salarié-es des informations, des conseils utiles sur leurs droits. Ils pourront proposer une médiation en cas de conflit, faire des propositions en matière d'activités sociales et culturelles. Ces élections permettront aussi de renou-

Faire voter Solidaires / SUD c'est avoir la chance d'être défendu-es par des syndicalistes qui ne se trompent pas de camps.

Faire voter Solidaires / SUD c'est aussi désigner des conseillers prud'hommaux qui ne se trompent pas de camp.

Et à Solidaires / SUD notre camp c'est clairement celui des travailleurs-ses.

Syndicat SUD - www.sudptt.fr/centresappels - Tél : 01 44 62 12 00