



# HOT TENSION

Edition Février / Mars 2013

## De l'argent c'est possible !

La saison des négociations annuelles obligatoires (salaire, conditions de travail, classification...) a commencé dans un certain nombre d'entreprises.

La cuvée 2013 ne devrait pas être très brillante, vu le refus systématique des patrons de négocier quoi que ce soit. Pourtant, il serait possible de gagner un salaire qui nous permette enfin de vivre dignement. Pour cela, il faudrait que les syndicats s'unissent pour convaincre tous les salarié-es qu'un autre partage des richesses est possible. Pour cela, il faudrait que tous les salariés s'unissent pour imposer un autre partage des richesses. Alors à **Sud**, nous ne promettons pas le grand soir, mais juste à manger et à boire de manière suffisante, et nous y ajoutons un toit pour se loger décemment. Si cela vous rappelle quelque chose, ce n'est pas un hasard surtout que de plus en plus de salariés du secteur ont recours à la célèbre association dont la chanson évoque ces mots.

Les dernières années ont vu une progression de la pauvreté en France et son extension à un bon nombre de personnes et de ménages disposant d'un emploi. En France, le seuil de pauvreté monétaire s'établit ainsi à 964 euros mensuels en 2010 pour une personne seule. 14,1 % de la population vit en dessous de ce seuil, soit 8,6 millions de personnes. Près de 2,1 millions de personnes sont en situation de grande pauvreté et vivent avec moins de 642 euros par mois pour une personne seule. Vous n'en êtes pas loin ou vous êtes concernés ? N'est-ce pas révoltant, inquiétant, alors que vous travaillez ?

Le secteur des centres d'appel traîne une mauvaise image et, malgré la crise économique, a même dans certains bassins d'emplois du mal à recruter. Il faut dire qu'entre les qualifications demandées et la mode de la flexibilisation à outrance de l'organisation du travail, le métier de

téléconseiller n'est pas très attirant, surtout sans progression du salaire depuis des années. Le logement constitue le premier poste de dépenses des ménages. Sur la période 1996-2006, les dépenses de logement de l'ensemble des ménages ont augmenté bien plus vite que les revenus. Pourtant, aucun gouvernement n'a vraiment voulu faire quoique ce soit pour y remédier et les entreprises n'ont pas augmenté l'aide sociale pour le logement depuis des lustres.

Les augmentations régulières très importantes des prix de l'énergie sont aujourd'hui une nouvelle source de difficulté sociale. Les « tarifs sociaux » pour l'électricité, pour le gaz n'atteignent que partiellement leurs cibles.

Les renoncements aux soins pour raisons financières augmentent en permanence et concernent, en 2008, 15,4 % de la population adulte.

### En finir avec l'intolérable

L'accès à l'emploi est un problème essentiel, notamment pour les jeunes. Il faut donc en créer (avec des salaires et des contrats qui permettent de vivre) et arrêter les destructions d'emplois, au contraire de ce qui se produit depuis des mois. La seule chose qui importe pour nos patrons et les donneurs d'ordre est le niveau de marge et de dividende.

La qualité de service, la localisation des emplois, la santé des salarié-es, ne viennent que largement après.

Ce tableau de notre vie est celui de tous les salariés. Pourtant, l'Etat trouve encore le moyen de distribuer de l'argent aux patrons (avec le crédit d'impôt sur la compétitivité), malgré le fait que ces mêmes entreprises licencient. Il serait plus que normal que cet argent qui permettra, dans 1 ou 2 ans, soit à payer moins d'impôts soit à combler une

Vous avez entre les mains le 30<sup>ème</sup> 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'appels sous-traitants (TP, Arvato, CCA, Armatis, B2S, Laser Contact, 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](mailto:sudptt@sudptt.org)).

En attendant, bonne lecture à toutes et tous !

mauvaise année, serve d'abord aux salariés. Il n'y a aucune raison que l'argent de nos impôts ne serve qu'à une minorité. Il n'y a aucune raison que nos conditions de travail se détériorent et que tous nos efforts ne soient jamais récompensés. En clair, crise ou pas crise, il n'y a aucune raison pour que seuls les salarié-es payent la note et que nos patrons s'enrichissent sur notre dos.

**Ensemble et unis, les salarié-es ont la force et peuvent changer les choses...**

## Serrez votre ceinture, nos patrons s'engraissent !

Dans le Hot Tension d'octobre 2008, nous avons parlé de l'enrichissement des patrons du secteur à travers le magazine Challenge. Re-voici 5 ans après un petit point sur ceux qui y apparaissent... Et le moins que l'on puisse dire, c'est que la crise n'a pas le même goût pour tout le monde.

-> **A Webhelp** nous avons d'un côté les salarié-es de Compiègne, Vitry, ou encore Fontenay, qui s'inquiètent pour leur emploi. Le site de Caen voit ses effectifs diminuer de manière importante depuis quelques mois, et ce, malgré les promesses de la direction de protéger l'emploi en échange d'un accord d'annualisation du temps de travail... Les promesses ne tiennent vraiment qu'à ceux qui y croient et osent signer les accords sans même demander des contreparties et des engagements écrits. Et, de l'autre côté, nous avons des patrons qui continuent d'étendre leurs entreprises à travers le monde, mais surtout leur fortune. Ainsi, dans ce classement les 2 PDG de ce groupe ont gagné 30 places avec 90 millions d'euros à leurs actifs... soit la bagatelle de 6 mois du chiffre d'affaires de ce groupe. Pas la peine de préciser que pendant ce temps là, les salarié-es qui sont en pleine négociation

voient toutes leurs demandes refusées une par une !!!

-> Les propriétaires de **Teleperformance**, eux, ont disparu du classement puisqu'ils vivent exilés depuis quelques années...

-> Autre propriétaire de centres d'appel, le célèbre **Xavier Niel** (plus connu comme le patron de Free). En 5 ans il est passé de la 23ème place à la 12ème, avec une fortune évaluée à 3,59 milliards d'euros contre 2,257 en 2008.

Et nous, nos fins de mois, elles deviennent difficiles à quelle date du mois par rapport à 2008? On n'a même pas le temps de toucher notre salaire qu'il est déjà quasi-dépensé d'avance par nos dépenses fixes qui explosent !

**Erratum** : Dans le dernier Hot Tension paru début décembre 2012 un article prête à confusion concernant la société Acticall. On pouvait croire que nous accusions le patron des patrons du secteur de malversations financières. Tel n'était pas notre propos. Nous voulions attirer l'attention de nos lecteurs sur la distorsion extrême entre d'un côté les profits importants réalisés dans les entreprises de centres d'appels avec des rétributions confortables pour les patrons, et de l'autre côté des salaires misérables et une précarité croissante des emplois des télé-opérateurs.

## Arvato Lens : retour en fanfare

Alors que la population des centres d'appel est composée essentiellement de femmes, il existe très peu d'entreprises ayant des accords égalité professionnelle. Pour certains patrons, le fait que les femmes puissent occuper un emploi est déjà la preuve de l'égalité... Or, on constate souvent que les femmes sont majoritaires à la base et disparaissent progressivement en montant dans la hiérarchie. Les équipes syndicales ne sont pas non plus toujours très actives dans ce domaine. Composées bien souvent exclusivement de "mecs", elles oublient parfois cette question dans les négociations salariales ou dans les accords à négocier...

Un accord d'égalité professionnelle existe dans la branche des prestataires des services mais il reste peu utilisé. Sans être innovant, il apporte un plus par rapport à la convention collective. Le syndicat **Sud** a poussé dans un certain nombre d'entreprise les négociations d'accord d'égalité professionnelle comme à B2S où nous avons, il y a plusieurs années, carrément proposé un accord entièrement écrit à la DRH. Mais dans certaines entreprises, les directions ignorent volontairement les droits des femmes au travail qui existent au niveau français ou européen. Alors négocier un accord d'égalité professionnelle, c'est presque une utopie !

Un exemple de situation insupportable : il est souvent difficile de revenir après une longue période d'absence surtout quand cette période est un congé de maternité... Et bien c'est encore plus vrai à Arvato Lens, puisqu'à peine la fin légale du congé, une salariée s'est vue imposer des horaires du soir dès sa première semaine. Et là, il faut bien admettre qu'Arvato Lens ne recule devant rien pour augmenter soit l'autonomie du bébé, soit l'absentéisme et le turn over puisque la salariée a terminé son travail à minuit !

Autant le dire, pour les chambres d'allaitement obligatoires dans les entreprises de plus de 100 salarié-es, nous en sommes loin... Il nous semble, à nous syndicat **Sud**, important de favoriser un retour dans la douceur sans véritable cassure pour l'enfant et la mère et que plus largement, la vie privée des salarié-es doit être prise en compte dans l'organisation du travail.

Mais face à cette multinationale plutôt connue pour son absence totale d'avancées sociales, que pèse un enfant qui pleure ? C'est dans ce contexte que **Sud** vient de s'implanter dans cette entreprise ou jusqu'à présent, la notion de travail décent n'existe pas vraiment et le partage des richesses se limite au SMIC obligatoire. On y va pour que ça change !

## Coup de froid sur l'emploi dans le Nord !

### LASER CONTACT (V/Ascq)

En un an le site est passé de 300 à moins de 200 salarié-es. La perte des contrats Bouygues au profit d'Armatis Portugal et Teleperformance n'a été que très partiellement compensée par de nouvelles activités. Dans ce contexte, les sanctions disciplinaires se multiplient, ce qui a occasionné un nouveau débrayage le 28 janvier à l'appel de la CGT et de *Sud*. Pendant ce temps là, la CFTC n'a rien trouvé de mieux à faire que de dénoncer l'absentéisme et les débrayages...

Alors que les rumeurs de fermeture court, *Sud* réaffirme son opposition à cette solution et demande à la direction de mieux répartir l'activité au sein du groupe Laser / Armatris.

### N-ALLO (Marcq en Baroeul)

Le donneur d'ordre (GDF SUEZ), unique de ce centre d'appel, de 130 salarié-es, a donné jusqu'au 30 juin à la direction pour redresser les comptes et maximiser les profits insuffisants à ses yeux. Situation un peu étrange puisque le propriétaire est aussi le donneur d'ordre... Cette pression du donneur d'ordre / propriétaire rejait bien sûr, sur les salarié-es, mais ceux-ci n'entendent pas accepter tout et n'importe quoi, comme par exemple le non-paiement des heures supplémentaires effectuées en 2012, de ne pas pouvoir prendre ses RTT ou de travailler dans des locaux où la

température tombe à 12° ou 13°!

Le 30 janvier, un débrayage, suivi par 50% des salarié-es a été impulsé avec l'aide du syndicat majoritaire *Sud*. La CFDT s'est aussitôt manifesté pour critiquer le débrayage et répondre par voie d'affichage aux revendications des salarié-es en lieu et place de la direction. Décidément, les salarié-es auront tout vu et lu !

### CALL EXPERT (Roubaix)

Le site ouvert en juin 2012 devait accueillir 300 salarié-es selon le maire de Roubaix himself. A ce jour, quelques dizaines d'emplois seulement ont été créés. Mais, si l'entreprise CDLse rapidement, elle dégage aussi plus vite que son ombre pour licencier !

Les licenciements pendant la période d'essai ou juste après la CDIisation sont bien trop fréquents et les salarié-es en formation envoyés par Pôle Emploi sont mis en production comme les autres sans respect pour leur statut particulier.

*Sud*, le seul syndicat à venir régulièrement sur le site, a recueilli de nombreux témoignages et bien entendu, saisi l'Inspection du travail !

Comme vous pouvez le voir le principal bassin d'emploi des centres d'appel a subi de plein fouet la crise du secteur... Enfin crise pour l'emploi pas pour les profits de toutes les entreprises...

## Teleperformance France : En route vers un Label Anti Social

Après le retrait du label social à Teleperformance fin 2008 et la création sur mesure d'un « ersatz » de label s'appelant pompeusement « Certificat de responsabilité social » fin 2009, cette même entreprise décide de façon hasardeuse de se présenter de nouveau depuis Décembre dernier pour obtenir le LRS (Label de Responsabilité Sociale). Les consultations par le cabinet d'Audit « VIGEO » ont commencé début décembre et se termineront en Février, les sites de Bordeaux, Villeneuve d'Ascq, Lyon, Orléans, Toulouse et même le site de Tunis Ben Arous ont été audités.

Ce Label est depuis son existence en 2005 très décrié mais bizarrement il reste un standard du secteur « Service client » et des « Centres d'appel » pour obtenir certains gros contrats (EDF, GDF SUEZ, AXA, etc...), ces donneurs d'ordre ne se préoccupent pas beaucoup des conditions de vie et sociales des salarié-es du secteur.

C'est dans cette même démarche que la Direction de Teleperformance France s'est inscrite obtenir ce label pour obtenir le contrat GDF SUEZ qui est en appel d'offre actuellement mais la question concernant les conditions sociales des salarié-es reste hélas « entière ». En effet, comment pouvons-nous accepter ou nous résoudre à ce qu'une entreprise qui détruit tant d'emplois, gèle les salaires, dégrade les conditions de vie et de travail puisse obtenir un label de responsabilité sociale comme si le social était une marchandise...

Pour nous, Teleperformance France comme la quasi-totalité des entreprises du secteur ne mérite qu'un seul label « Anti Social »...



### DVD : colloque des centres d'appel

Il est chaud et tout beau le DVD du premier colloque international des syndicats de centres d'appel. Vous voulez connaître la vie dans les centres d'appel du Maroc, Tunisie, d'Argentine ou de Belgique... Conditions de travail, libertés syndicales, délocalisations, interviews... sont au programme de ce DVD. Vous pouvez commander le DVD auprès de la fédération pour 5€ ou le demander à nos syndiqué-es.

**Besoin d'être défendu-es, d'obtenir un renseignement, d'adhérer à un de nos syndicats, de créer une section syndicale ...**

**Fédération SUD PTT**

**25/27 rue des Envièrges 75020 Paris**

**Mail: sudptt@sudptt.fr**





# Unis et rassemblés, nous sommes plus forts !

Dans les centres d'appel, **Sud** est l'organisation syndicale qui monte qui monte...

Notre syndicat s'est construit autour des 3 lettres **S, U** et **D** : **Solidaires** dans et à l'extérieur de l'entreprise, **Sud** est partie prenante de l'Union Syndicale Solidaires.

**Unitaires** car nous considérons qu'il faut toujours favoriser l'unité du personnel et de ses organisations pour lutter efficacement.

**Démocratiques** dans l'organisation syndicale en respectant les choix de chacun-e, mais aussi dans les luttes qui doivent être "maîtrisées" par le premier acteur : le personnel. Un syndicat n'est pas une boutique mais un outil au service des salarié-es.

Fondée sur des valeurs de **Solidarité**, d'**Unité** et de **Démocratie**, la pratique syndicale de **Sud** s'appuie sur la mobilisation consciente des salarié-es et sur une information la plus transparente possible.

**Rejoignez-nous !**

Quand on apprécie le travail effectué par **Sud**, il existe un moyen simple de soutenir cette démarche syndicale, **c'est de se syndiquer !** Chaque mois ou trimestre, vous versez au syndicat vos cotisations. Comment sont-elles calculées ? A quoi servent-elles ? Voici quelques réponses à ces questions : La cotisation à **Sud** est de l'ordre de 0,7% du salaire brut, et est déductible à 66% des impôts sur le revenu. Votre cotisation peut aussi se transformer en crédit d'impôt depuis cette année ! Ce qui veut dire que les salarié-es non imposables recevront de la part de l'état un chèque équivalent à 66% de leurs cotisations. **Pour un salaire de 1000 euros, cela représente à peine 2 euros par mois !**

Les cotisations servent au fonctionnement de notre syndicat comme :

- > publication de tracts, brochures, journaux
- > actions, manifestations, solidarités financières
- > recours et défenses juridiques
- > formation des adhérent-es et militant-es...

## 3 bonnes raisons d'adhérer à **Sud** :

### 1 - Le syndicat c'est vous...

On entend souvent dire "que font les syndicats ?". Mais qui sont celles et ceux qu'on appelle "les syndicats", celles et ceux qu'on voit distribuer des tracts. Ce sont des collègues qui ont choisi de s'investir collectivement pour défendre au mieux les intérêts des salarié-es. A **Sud** ce sont les adhérent-es qui prennent les décisions en commun dans le respect de chacun-e.

La démocratie à **Sud** donne le pouvoir aux adhérent-es car ce sont eux qui sont dans les services et qui donc sont les mieux à même de s'informer de ce qui s'y passe et des problèmes rencontrés.

### 2 - Un syndicat indépendant et de terrain

**Sud** développe son action en fonction des seuls intérêts du monde du travail, quel que soit le pouvoir en place. Pour nous, faire du syndicalisme est un choix non un plan de carrière, ni une profession. A ce titre, nous refusons de bénéficier d'avantages particuliers liés à notre activité syndicale.

### 3 - Nos patrons sont organisés !

Les syndicats les plus puissants en France sont ceux des "patrons". Plus de 80% d'entre eux sont syndiqués au MEDEF ou ailleurs. Face à cela, moins de 10% des salarié-es sont syndiqué-es. Pourtant, les attaques se multiplient. C'est aussi pour cela que tous les gouvernements

écoutent plus le patronat que les salarié-es.

Soyons plus nombreux et nombreuses pour nous défendre et arracher de nouveaux acquis. Le syndicat est un outil pour nous organiser, nous les salarié-es, nous permettre de confronter nos idées, construire le rapport de force, mobiliser et gagner.

Nom / Prénom : .....

Entreprise : .....

Mail : .....

Téléphone : .....

Adresse : .....

.....

A renvoyer à **Sud** adresse dernière page ou à nos représentants



Vous pouvez retrouver la campagne emploi de notre syndicat sur : <http://www.sudptt.org/centre-sappels/>