

Unité - Unity - Einheit - Unidad

HOT



TENSION

En l'espace de quelques mois, le patronat des centres d'appels a placé une rafale d'attaques contre l'emploi et les conditions de travail dans les centres d'appels. Teleperformance, le king en personne a commencé par dégainer mi-juin en annonçant la fermeture de 2 sites et quasi 500 licenciements. Sitel, l'autre poids lourd international, mais petit poucet en France serait victime d'une grippe A économique et s'apprête à licencier plusieurs centaines de personnes en Europe (notamment en Belgique). Une partie de l'activité marocaine du groupe a été relocalisée en France afin de faire face aux problèmes de certains sites. D'ailleurs, leur site de Perigny (17) soulève de grandes inquiétudes vu la décision de départ de son plus gros client. Le groupe Transcom fait du chantage à l'emploi puisque les salariés ont le choix entre baisser leur temps de travail ou un plan social.

Malheureusement la liste est longue et ne risque pas de s'arrêter puisqu'un véritable dumping social est organisé depuis des mois par le patronat. Par exemple, Sitel a proposé de baisser ses marges avec le client AIG. La direction désire passer l'appel de 7,70 à 5,40 €, ce qui ne sera pas, bien entendu, suffisant pour atteindre "le prix d'un appel marocain". Mais, de manière plus fréquente, les entreprises utilisent nos impôts pour assurer leur bénéfice et casser les prix. Par exemple, Acticall s'implante sur Toul avec à la clé une aide d'un million d'€ par Michelin (suite à la fermeture de l'usine Kleber) ainsi que des aides de la région, de la ville... Teleperformance fait la même chose sur Niort grâce au conseil régional. Armatiss a fait pareil avec plusieurs de ses sites et vient de gagner un gros contrat en ayant proposé un prix largement en dessous du marché (provoquant du coup la perte de travail de plusieurs dizaines de salariés d'une autre entreprise). Là aussi la liste serait longue. Mais comme cela ne suffit pas, le gouvernement vient de signer avec quelques syndicats une convention débloquent la somme de 18 millions d'€ (l'argent provient en partie de l'Etat 6,4M€, mais aussi des collectivités territoriales, d'Europe...) afin de créer 50000 emplois d'ici 2012. Ironie de l'histoire, ce sera sans aucun doute les mêmes sociétés qui passent leur temps à faire signer des CDD dans des conditions de travail déplorables voire qui ferment des sites de l'autre côté de la France, qui toucheront l'argent du contribuable.

Alors oui, le dumping social provoque des effets très rapide puisque cela ne permet pas aux autres entreprises de suivre du point de vue des prix. Tout cela, nous semble du vol caractérisé et cette course aux prix et aux bénéfices a pour conséquence des salaires et des conditions de travail inadmissibles. Car bien entendu, si le patronat baisse les tarifs, ce sont avant tous les salariés qui trinquent en premier et non les bénéfices des entreprises. Le syndicat patronal SP2C ne réagissant pas, puisque son propre président (Acticall) participe de loin à ce manège, envoie toute la profession dans le mur. Pourtant toutes ces aides n'ont aucun intérêt économique puisque les patrons créent de l'emploi seulement si celui-ci est nécessaire c'est à dire seulement si il y a un donneur d'ordre pour fournir du trafic, et c'est toujours au minimum. Donc la création d'emplois ne se fait seulement pour répondre à un besoin, ce qui se traduit par une nécessité de l'employeur d'embaucher, et ce avec ou sans subvention. Afin de couper court au débat sur les éventuelles délocalisations, nous tenons à préciser que même avec les aides, les coûts d'exploitation en France restent supérieurs aux coûts délocalisés. Et n'oublions pas que les contrats sont avant tout délocalisés en France d'un prestataire à un autre, ou, pire encore, d'une région à une autre comme à Teleperformance.

N'oublions pas non plus que les conditions de travail sont toujours (voire plus) désastreuses. Face à cela, la riposte syndicale est émietlée et sans réelle envergure. Les salariés des entreprises en difficulté se battent au coup par coup. Pour la fédération Sud PTT, il est grand temps d'organiser une convergence des luttes autour de nos emplois, des salaires, des conditions de travail ou de la formation. C'est dans ce sens que nous avons invité toutes les organisations syndicales à une réunion nationale. Notre but est simple, nous voulons créer une intersyndicale nationale pour lutter contre les problèmes de notre secteur et au minimum pour organiser une réponse nationale aux différents plans de licenciements en cours. Laisser les salariés de chaque entreprise isolés dans un marché hyper concurrentiel nous semble aujourd'hui suicidaire et ne favorisera que le Patronat.

C'est pas chez nous, mais cela y ressemble... tellement !

Arvato : Attaque tout azimut

La direction de Arvato Laxou n'est pas en reste quand il s'agit de faire aussi bien que ses petits collègues du patronat des centres d'appels. A tel point qu'on pourrait ce poser la question si leur syndicat (le SP2C) n'organise pas en ce moment une star académie du patron le plus inventif en matière de lutte anti-acquis sociaux.

Après avoir supprimé plusieurs acquis sociaux dont le 13ème mois pour les nouveaux CDI, CDD et intérimaires, la direction en mal de sensation s'est donnée comme objectif de supprimer la pointeuse. Pour Sud, la badgeuse est le seul outil qui garantisse un paiement correct du temps passé à servir Arvato. Le fait de pointer via un ACD (commutateur téléphonique) comme le propose la direction est un scandale, car cela voudrait dire que nous ne serons plus payés à partir de la prise de notre service c'est à dire à partir du moment où nous sommes à la disposition de l'employeur (a. L 3121-1 du code du travail). Comme dans bon nombre de centres d'appels nous serons au fur et à mesure obligée d'arriver 10 mn en avance pour ouvrir nos applications.... Le temps de travail commencera juste au moment du loguage sur les applis. Ce système est déjà mis



en place sur un certain nombre d'entreprises... Le but est simple: gagner quelques milliers d'euros pour les actionnaires.

Centre d'appel en prison

Quelques mois après l'implantation des centres d'appels dans les prisons, un bilan d'étape était nécessaire. Déjà en terme d'emploi, l'idée lumineuse du gouvernement qui consistait à exploiter des téléopérateurs pour un prix défiant toute concurrence est un échec. En effet, il devait y avoir 3000 emplois en 3 ans. Nous en sommes à 12 personnes en quasi un an. D'un point de vue financier, les craintes de concurrence déloyale se sont bien entendu confirmées. L'exploitation ayant peut être des limites (on rigole) pour Webhelp (Société ayant été choisie pour y implanter un contrat (télécom) et des positions) le salaire mirifique de 600€ net est attribué pour un temps plein. Seulement 2/3 de cette somme ira réellement au détenu puisque le reste sera pris pour les "parties civiles" des procès. C'est le magazine "L'Express" qui a la palme du mépris en expliquant : "Manifestement, le plaisir de travailler est de préparer une réinsertion de qualité. Clara, comme les autres détenues, n'est donc pas intéressée que par l'argent". Il faudra sans aucun doute leur expliquer que personne ne travaille pour se faire plaisir en centres d'appels surtout à ce prix là. En ce qui concerne la réinsertion, il faudrait que le patron de Webhelp ainsi que les ministres prennent des appels pendant quelques semaines pour comprendre que peu de salariés se projettent toute une vie dans ce travail.

Etat des lieux inquiétant à CCA international

Alors que les patrons de CCA jonglent avec les millions en rachetant Intra Call Center afin de devenir le deuxième groupe français, les salariés continuent de voir la situation se pourrir sur le site de Rouen. **Morceaux choisis:**

-> Une action de désinfection de la moquette faite sans précaution d'usage le 9 septembre a eu pour effet d'envoyer 7 salariés incommodés au CHU de Rouen. Aucun plan de prévention, aucune fiche des données de sécurité, rien n'existait...

-> Après avoir perdu en justice au TGI, la direction refuse toujours d'appliquer l'ordonnance d'expertise suite aux chocs acoustiques. CCA a fait appel de la décision et n'a pas répondu pour l'instant au Cabinet ISAST qui leur a adressé un courrier afin de poursuivre sa mission.

-> Le système d'organisation du travail a été modifié (avec allongement de l'amplitude horaire d'une heure en moyenne). Un système de planification des pauses a été mis en place... Tout ceci sans consultation des instances et surtout sans prendre en

compte l'avis (ou la vie) des salariés.

-> Les objectifs sont constamment modifiés et les rémunérations afférentes réduites comme peau de chagrin....La conséquence est simple : pour obtenir des primes équivalentes d'un mois sur l'autre, les salariés doivent faire trois à quatre fois plus de ventes.

-> Les DMC sont aussi revus (en général à la baisse), ce qui impacte les primes de productivité et génère du stress supplémentaire. De plus, si les objectifs globaux par items fixés pour le site atteignent moins de 60%, les salariés ne perçoivent aucune rémunération commerce.

Les syndicats ont décidé de réagir et d'ester en justice pour dénoncer ces pratiques. Mais Sud propose au plus vite une réaction de l'ensemble des salariés pour dire une bonne fois pour toute..."STOP".

LE DROIT DE L'OUVRIR !

Pour mieux se défendre, mieux vaut connaître ses droits !

Rupture conventionnelle : A qui cela profite ?

Dans bon nombre d'entreprise les ruptures conventionnelles se multiplient (67000 cas entre Aout 2008 et Mars 2009). Pourtant, la crise qui jette des milliers de travailleurs dans les bras de Pôle Emploi aurait dû freiner ou empêcher cette multiplication. **Alors que penser ?**

Déjà pour démontrer l'illogisme de la situation, sur 70000 chômeurs supplémentaires en Mars dernier, 13 326 ruptures conventionnelles ont été enregistrées. Alors comment ne pas penser que ce mode de "rupture du contrat" ne se substitue pas à des licenciements. Dans bon nombre de cas, le choix n'est pas fait de manière libre mais résulte soit d'un chantage (Vous avez un choix "libre" entre le licenciement et la rupture), soit d'un pourrissement de votre situation dans l'entreprise (placard, pression...).

Le gouvernement est dans une logique libérale qui consiste à combattre le chômage grâce à la flexibilité. Pourtant même l'OCDE a reconnu qu'il n'y avait pas de corrélation entre flexibilité contractuelle et chômage. Mais bon c'est tellement plus simple de permettre aux patrons de jeter les salariés comme des kleenex. Le pseudo-manque de flexibilité du marché du travail français est une mystification. La réalité, ce sont près de 70 % des embauches en CDD ou en intérim ; près de 1,2 million de salariés, pour 80 % des femmes, à temps partiel contraint ; c'est l'annualisation du temps de travail dans de nombreuses entreprises ; 800 à 900 000 salariés en CDI licenciés chaque année, les trois quart ayant comme motif : « personnel ».

Bien entendu, dans certain cas, la rupture est sollicitée sans contrainte par des salariés ayant un autre plan de carrière. L'indemnité et le fait de pouvoir toucher les Assedic peuvent bien entendu être intéressants pour quelques salariés. Mais bon, dans la plupart des cas, les négociations se limitent à des indemnités d'un licenciement type. En attendant combien de cas pour tant de plan sociaux déguisés?

Pour information nous vous proposons une comparaison des 3 modes de départs d'une entreprise (hors retraite).

Procédure : Tout d'abord, il doit y avoir libre consentement de la part du salarié, c'est-à-dire que vous devez être d'accord pour partir de l'entreprise. Si ce n'est pas le cas, vous avez 1 an pour aller au Prud'hommes. Mais attention, il sera très difficile de prouver qu'il y a vice de procédure. Donc, pour éviter tout souci, faites-vous accompagner par un syndicat. Les 2 parties doivent consentir aux principes et aux modalités lors de plusieurs entretiens.

La négociation doit être formalisée par une convention qui précise les conditions de la rupture (montant de l'indemnité spécifique, date de la rupture qui ne peut pas être antérieure au lendemain de l'homologation...). Après la signature, vous avez un délai de rétractation de 15 jours calendaires (à faire par recommandé avec AR). S'il n'y a pas de contestation, il faudra faire homologuer la rupture par la DDTEFP (direction du travail...). Elle dispose de 15 jours ouvrables pour vérifier le respect de la loi. A noter que l'indemnité est exonérée de tout prélèvement fiscal ou social.

	Rupture conventionnelle	Démission	Licenciement
Initiative de la rupture	Salarié ou employeur	Salarié	Employeur
Motif de rupture à justifier	Non	Non	Oui pour motif personnel ou économique
Préavis Obligatoire	Non. Mais un délai de 15 jours de réflexion et de 15 jours d'homologation	Préavis de 1 mois pour les employés. 2 mois pour les Techniciens et Agent de Maîtrise. 3 mois pour les cadres.	Préavis de 1 mois pour les employés (2 mois si plus 2 ans d'ancienneté (sans faute grave ou lourde) 2 mois pour les Techniciens et Agent de Maîtrise. 3 mois pour les cadres.
Indemnités de rupture	Oui. Librement négociables mais au minimum égales à l'indemnité légale de licenciement.	Non	De 0 à 5 ans : 1/10 de mois par année d'ancienneté à partir de la 1ère année. De 6 à 10 ans: 1/7 de mois. De 11 à 20 ans: 1/5 de mois. De 21 à 30 ans: 1/4 de mois. + de 30 ans : 1/3 de mois. (si vous êtes passé il y a moins d'1 an en temps partiel le calcul se fait sur la base du salaire à temps plein).
Droit à l'indemnisation chômage	Oui, en principe jusqu'à 65ans, sous condition notamment de ne pas pouvoir prétendre à une retraite à taux plein.	Non (sauf exception: démission légitime ou réexamen du dossier après 4 mois)	Oui

C'est pas chez nous, mais cela y ressemble... tellement !

La justice suspend le plan social à Teleperformance

Depuis l'annonce du plan social à Teleperformance en Juin dernier, les salariés d'une partie des sites parisiens de ce groupe sont à la pointe de la lutte. Rappelons que la direction veut imposer la suppression de presque 20% des emplois de cette société et de 2 sites de production. Dans cette bataille pour sauver 475 emplois, les salariés viennent de gagner une première victoire contre la direction de Teleperformance. En effet, le 22 Septembre dernier, le Tribunal de Grande Instance de Paris a décidé de suspendre le Plan de Sauvegarde de l'Emploi initié et annoncé en Juin dernier.

Ce jugement fait interdiction à la société Teleperformance Centre Est de procéder à tout licenciement ou modification de contrat en ordonnant : "La suspension du projet de redéploiement du dispositif de production et sauvegarde de la compétitivité, ainsi que le projet d'aide à la mobilité des salariés et de sauvegarde de l'emploi". Autrement dit, le plan social est suspendu pour un moment...

La direction devra attendre soit le délibéré du procès qui jugera, cette fois-ci "sur le fond", la validité du plan social d'un point de vue économique (l'audience est prévue le 1 er décembre), soit doit décider de respecter le droit d'Information / Consultation des CHSCT dans les 7 centres concernés par le plan social. C'est là dessus que le tribunal vient de donner raison aux syndicats, puisque la direction du groupe refusait d'appliquer la loi.

Teleperformance a même décidé de contester en justice le recours de ceux des CHSCT qui ont déjà décidé de lancer des expertises sur ce projet qui a déjà un impact très important sur les conditions de travail. Pour nous, ce

jugement confirme bien que l'affectation d'un salarié de Pantin vers Villeneuve d'Ascq - soit plus de 200 kms a bien un impact sur les conditions de travail. La victoire étant totale d'un point de vue juridique (pour l'instant), le tribunal exige la reprise intégrale de la consultation du Comité d'établissement de TELEPERFORMANCE Centre Est sur les livres I et II du PSE à la suite du rendu des avis des CHSCT.

Cette première décision de justice nous donne de l'air pour augmenter notre mobilisation dans l'attente du second procès qui pourrait annuler tout simplement le PSE. Et surtout, il permet à des centaines de salariés de ne pas aller pointer à Pôle Emploi tout de suite. Notre objectif reste le même : ZERO licenciement. Pour cela, nous continuons la lutte dans la rue comme devant les tribunaux.

Pendant ce temps là...

Alors que des emplois sont supprimés en région parisienne, Teleperformance s'apprête à ouvrir un centre d'appels à Niort. Comme ce groupe ne fait que des millions de bénéficiaires et non des milliards, la région Poitou Charente a décidé d'aider avec un peu d'argent (plusieurs dizaines de milliers d'€) ces liquidateurs d'emplois et de vie.

Pour Sud, ce conseil régional comme un bon nombre d'autres qui aident depuis des mois des entreprises comme Acticall, TP, Armatis ou Webhelp à créer des nouveaux centres sont juste en train de casser les conditions de travail et les salaires des salariés. Car ceux qui bénéficient de ces aides tirent les prix vers le bas...

Réorganisation rapide comme l'éclair à COM PLUS !

Après avoir informé les élus C.E et CHSCT le 11 septembre, la Direction a réuni les équipes des différents plateaux. Elle leur a annoncé que le site de Marcq en Baroeul fermait et que les salariés étaient réaffectés sur Roubaix dès le lundi 21 septembre !

Le motif serait économique et aurait pour origine une importante facture qu'un donneur d'ordre n'aurait pas honorée. Mais outre le fait, que la procédure légale concernant cette réorganisation semble bien précipitée, la direction n'a pas mis en place de plan d'accompagnement financier de mobilité. En effet un certain nombre de personnes subissent un accroissement de leur temps de transport quotidien du fait de leur mutation sur Roubaix. Au pays de Com "plus", pour ne pas dire moins de social, la normalité du monde du travail devient extraordinaire. Autre exemple, les salariées sont sommées de demander une autorisation pour se rendre aux toilettes ou de patienter jusqu'à leur pause réglementaire toutes les 2 heures... D'ailleurs sur ce point, si souvent repris dans les centres d'appels, notre nouvelle représentante a contacté l'Inspection du Travail. Cette dernière confirme bien évidemment que ce genre de note de service n'a aucune légalité !