

Mutuelle santé à Sitel : Le carnage débute ?

Rachetés il y a quelques mois par le groupe Acticall, les salarié-es de Sitel se demandent toujours comment ils vont être intégrés dans le groupe Acticall. Les interrogations sont nombreuses : Est-ce que les sites Parisiens des deux entités vont être fusionnés ? Comment les salarié-es de Sitel vont-ils voir leurs droits et acquis sociaux évoluer ? Les instances sociales vont-elles être fusionnées ?

C'est par la direction de Sitel que les changements ont commencé puisque le directeur général d'Acticall France a pris début janvier la direction des sites français de Sitel. Pour les activités situées au Maroc, ce sera le DG d'Acticall Afrique qui prendra la tête des opérations.

Côté représentation du personnel la direction a expliqué qu'il n'y aura pas de changement, même si à notre sens le minimum serait de créer un Comité de Groupe pour englober l'ensemble des entreprises situées en France vu l'importance des deux entreprises.

D'un point de vue social, la direction de Sitel, ou plutôt d'Acticall, a dénoncé l'accord sur la mutuelle santé en octobre, et ce, de manière unilatérale. Pour la direction ce choix sur la santé des salarié-es n'est pas sans conséquence, puisque cela représente environ 480000 € d'économie par an grâce à la diminution de la part patronale. Quand on connaît les conditions de travail difficiles de notre secteur qui engendrent un nombre important d'arrêts maladie, nous ne pouvons que trouver répugnant ce choix d'économie. Seuls les salarié-es célibataires se verront faire des économies... Tous les autres, soit les 2/3, verront leur pouvoir d'achat diminuer.

Tout cela s'est passé dans un calme absolu, hormis pour la CFDT qui a jugé bon d'expliquer via un tract qu'elle veillera à ce que ces économies soient utilisées à l'avantage des salariés dans les prochaines négociations ! Ouf, nous voilà rassurés, ou morts de rire, quand on voit les dernières négociations salariales chez Sitel voir à Acticall.

Notre syndicat n'est pas, encore, représentatif sur les deux entreprises mais récemment sur quelques sites des salarié-es ont décidé de nous rejoindre. L'année 2016 verra des élections professionnelles (CE + DP) avoir lieu en avril pour Sitel et novembre pour Acticall.

**Il est temps de changer tout cela !
Et de rejoindre les futures listes du syndicat SUD !**

Notre avis sur la Complémentaire santé :
Les branches Prestataires de Services et Syntec viennent respectivement de signer un accord sur la complémentaire santé. Peu d'avancées notables et surtout aucune des deux conventions collectives couvrant les centres d'appels ne prévoit que cette nouvelle retenue sur la feuille de paie soit prise en charge à plus de 50% par l'employeur !

Pour notre syndicat tout cela est un recul de nos acquis sociaux. Pour rappel, la Sécurité Sociale avait été créée en 1945 pour que les frais de santé des travailleurs et de leurs familles soient à la charge des patrons et des salariés via des cotisations sociales. Au fil du temps le trou de la Sécurité Sociale s'est creusé en grande partie du fait du non paiement des cotisations sociales par le patronat et les exonérations ainsi que le retour d'un chômage de masse. Les frais de santé ont été, sous ces prétextes, de moins en moins remboursés nous obligeant à souscrire à des mutuelles privées. Au départ, la Sécurité Sociale couvrait 80% des frais de santé et avait l'ambition d'atteindre les 100%. Aujourd'hui, la Sécurité Sociale ne couvre plus que 55% des dépenses de santé et certains voudraient nous faire croire que cette protection sociale est une avancée alors que presque tout cela était auparavant gratuit ! Pire encore, l'Etat a rendu une partie de la cotisation impossible, car ce serait un « avantage en nature » !

Mais est-ce un avantage, alors que les remboursements de médicaments et les franchises ont augmenté au fil des années et que nous devons payer toujours plus pour nous soigner ? Mais est-ce un avantage, alors que ce sont l'organisation du travail, son intensité et la durée de vie au travail (et/ou au chômage), voulues par les patrons, qui causent de plus en plus de dégâts sur notre santé ?

Pour SUD, la mutuelle doit être très majoritairement prise en charge par l'employeur comme à Webhelp Caen (80% pour l'employeur). Nous devons exiger que l'Etat arrête de taxer la santé des salarié-es ! Il ferait mieux de taxer les multinationales pharmaceutiques qui réalisent des milliards de profits sur notre dos et d'obliger les patrons à payer les cotisations dues, ce qui comblerait le « trou » de la Sécurité Sociale et lui permettrait de retrouver sa fonction initiale !

SUD se développe pour porter une autre voix !

Comme nous avons pris l'habitude dans notre journal, nous annonçons la création de nouvelles sections de notre syndicat. D'une part pour leur souhaiter la bienvenue, mais aussi pour les aider à se faire connaître, voire de donner l'envie à d'autres de rejoindre notre Fédération ! Eh oui... en 2016 le syndicalisme qui dit "stop !" à la résignation - et au pouvoir sans partage du patronat - non seulement existe encore, mais se développe aussi. Ce mois-ci nous avons le plaisir de voir deux sections se créer : une à Coriolis Amiens et une autre à Nordcall (Groupe Arvato) à Marcq en Baroeul.

sections à Tulle, Poitiers et sur les sites autour de Lens, nous venons de créer une section sur le site de Nordcall à Marcq-en-Baroeul. Pourquoi ? Parce que les syndicats majoritaires au Comité d'Entreprise (UNSA et FO) se préoccupent bien peu des conditions de travail des employés. Ils se contentent d'accompagner la direction dans ses projets et n'agissent même pas en justice lorsque les dispositions de la Convention Collective SYNTEC concernant l'absence de jours de carence maladie à partir d'1 an d'ancienneté dans l'entreprise sont bafouées...

déterminée à mettre tout en œuvre pour améliorer les conditions de salaire et de vie au travail de TOUTES et TOUS les salarié-es !

Voici un petit focus sur cette section : SUD se développe peu à peu sur le groupe Arvato, puisqu'après avoir créé des

Des élections professionnelles auront lieu à l'automne 2016, nul doute que le vent se lèvera avec l'arrivée d'une équipe SUD



1er trimestre 2016

Voici le 42ème 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, Armatix, 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 !

Après le bing bang... un autre bang arrive !

Le rachat potentiel de Bouygues Telecom par Orange est un coup de tonnerre pour les centres d'appel.

Retour vers le passé... de 3 à 4
En 2009, avec le passage de 3 à 4 opérateurs télécom et surtout avec les prix écrasés de Free, nous avons assisté à la délocalisation de plusieurs milliers d'emplois... 7 ans après, l'activité pour les opérateurs télécom / internet représente encore 46 % du chiffre d'affaire du marché contre près de 57 % à 2009. *Le secteur a mis plusieurs mois, voire années, pour retrouver un niveau économique stable.*

Retour vers le futur... de 4 à 3
Aujourd'hui Orange ainsi que l'État, puisque ce dernier en est le principal actionnaire, souhaitent revenir en arrière en repassant de 4 opérateurs à 3 en organisant le dépeçage de Bouygues Telecom... **Logique non ?**
Ce mariage arrangé entre les patrons des télécoms s'il a lieu, devrait (encore) avoir de graves conséquences sociales pour le secteur.

Quel avenir pour les salarié-es travaillant en sous-traitance pour Bouygues ou Orange ? D'abord, on peut penser qu'une partie des appels de Bouygues seront ré-internalisés chez Orange ou disparaîtront, puisque Orange est moins agressif en prospection ou en rétention. De plus, cela devrait rebattre les cartes au niveau des prestataires puisque ceux qui travaillent pour Orange ne sont pas nécessairement ceux qui travaillent pour Bouygues. Tous ces mouvements vont générer des positions de travail vides... à remplir et des CDI sans clients... qu'il faudra bien occuper si le patron concerné désire éviter un plan social. À noter qu'en 2009 l'important turn-over du secteur, combiné avec des tonnes de sanctions, avait permis à presque toutes les entreprises d'éviter d'y avoir recours.

Et à la fin...
Comme d'habitude, tout cela aura un effet sur les prix du marché ainsi que sur la localisation de l'emploi puisqu'au lieu de se battre sur la qualité de service nos patrons vont, comme d'habitude, se battre en proposant des prestations toujours moins chères (afin d'occuper les positions et d'éviter les plans de licenciement économique). Et à la fin, pour consolider leurs marges, nos patrons essayeront toujours de réduire tous les coûts (ça, c'est nous les salarié-es ! Alors qu'en réalité, on rapporte pas mal d'argent !!!).

Un gouvernement qui laisse faire...
Avec 3 % du chiffre d'affaire de toute l'activité des centres d'appels, les services publics sont un donneur d'ordre important et en forte croissance. En effet, les centres d'appels (comme le 3939) remplacent bien souvent la fermeture croissante de nombreux services publics de proximité. L'État est aussi actionnaire de grands donneurs d'ordres du secteur comme EDF, la SNCF, Renault, La Poste... mais aussi Engie qui désire délocaliser prochainement une partie de son activité.

Pour notre syndicat, l'État devrait jouer un rôle essentiel pour sauvegarder les emplois, voire en augmenter le nombre (La France compte beaucoup moins de centres d'appels qu'en Angleterre par exemple...). Surtout qu'il ne cesse de clamer son combat continu contre le chômage... Au vu du bilan de sa politique sur le secteur, on peut se poser des questions... Que ce soit directement ou indirectement via les entreprises dont il est le principal actionnaire, il ne se gêne pas pour casser les prix et délocaliser.

Alors à notre avis l'État devrait au minimum s'assurer que ces décisions ne soient pas la cause d'une vague de pertes d'emplois. Il pourrait aussi jouer

pleinement son rôle en s'assurant de sous-traiter à des entreprises qui offrent des conditions de travail et des salaires décentes. Malheureusement rien de tout cela n'est fait puisque même des services clients comme celui de la RATP sont délocalisés. Quant aux problèmes des salarié-es sous-traitants, cela n'est pas du tout pris en compte. Pour s'en convaincre, il suffit de voir les exigences d'Orange ou de Engie, voire d'EDF qui pourrissent la vie des salarié-es.

Pour SUD, le mariage entre Bouygues et Orange est donc inquiétant pour les emplois du secteur. L'État doit s'assurer de la pérennité de nos emplois dans le futur et non seulement ceux des seul-es salarié-es de Bouygues. Pour l'instant comme dans le cas de SFR, le gouvernement a exigé une période de 3 ans sans aucun licenciement au sein de... Bouygues Telecom. **Et nous les sous-traitants en centres d'appels, on compte pour du beurre ?**

Défendre nos emplois, nos conditions de travail et nos salaires... C'est ce message adressé par SUD aux patrons des opérateurs pour leurs salarié-es comme pour celles et ceux de la sous-traitance. SUD s'adressera aussi à l'État lors d'une réunion que nous avons demandée. Nous demanderons que l'Etat actionnaire et principal donneur d'ordre du secteur joue pleinement son rôle et soit exemplaire.

Nous demanderons aussi qu'il fasse pression pour qu'enfin une convention collective véritablement protectrice pour les salarié-es soit mise en place, ce qui permettra d'arrêter le dumping social. **Néanmoins, tout cela serait plus facile à obtenir si un rapport de force existait. C'est ce que nous essayons de construire...**

Ensemble nous pouvons y arriver !

Teleperformance : SUD toujours numéro 1

Les élections ont eu lieu début novembre chez le leader mondial des centres d'appel. Le syndicat SUD reste le premier syndicat de cette entreprise avec environ 26% des voix. Le travail de terrain accompagné de luttes et de défenses victorieuses en justice des intérêts des salarié-es ont été récompensés par les salarié-es. A noter la baisse importante de la CGC (-23%), CGT (-5%) et FO (-4%). Les autres syndicats stagnent et l'UNSA n'a pas obtenu sa représentativité.

Rectificatif juridique

Dans le dernier numéro de Hot Tension nous avons rappelé le droit pour les mères de famille d'obtenir deux jours de congé supplémentaires (vous pouvez retrouver l'article sur notre site internet). Dans le courrier type que nous proposons pour la régularisation des congés une coquille s'est glissée, puisqu'il était noté Article L4131-9 alors que c'est le L3141-9 (comme il était indiqué dans le reste de l'article).

Désolé... pour la coquille...

Cependant... Victoire de SUD !

Suite à ce même article, nous avons eu quelques mails de remerciements des mères de familles qui ont pu bénéficier de cette loi. A voir la provenance des mails nous pouvons en déduire que cette loi n'était pas vraiment appliquée dans une partie importante des entreprises du secteur mais est ce bien étonnant ? Le meilleur exemple reste le site de Coriolis Laval où pas moins de 38 salariées ont vu leur nombre de congés augmenter !

Aujourd'hui, notre syndicat exige auprès de cette entreprise la rétroactivité sur trois ans de ce droit qui a été volé au salarié-es !

SUD

Coriolis Saint Augustin : clap de fin. A qui la faute. Coriolis, Orange ou les deux ?

Dans le numéro 40 de notre journal, nous annonçons que Coriolis Saint Augustin (en Corrèze), après avoir perdu son principal client (Orange), risquait de fermer. Malheureusement le clap de fin a eu lieu le 29 décembre dernier pour les 41 salarié-es de ce site. En effet, le tribunal de commerce de Nanterre après avoir placé l'antenne corrézienne de Coriolis Service en liquidation judiciaire, a décidé de fermer la plateforme téléphonique, faute de repreneur.

Pourtant le groupe Coriolis a largement eu le temps de trouver des contrats pour sauver les emplois de ses salarié-es, puisque depuis le début de l'été le groupe Orange avait annoncé la fin de son activité. La direction de Coriolis explique qu'elle a fait ce qu'elle a pu pour trouver un contrat mais que cela n'a pas été possible... De qui se moque-t-on ? On parle de trouver de l'activité pour 41 salarié-es pas pour 300...

Le dégoût est à son comble quand on sait que Orange a même proposé de prolonger l'activité de six mois afin de redonner du temps à Coriolis. Ce dernier a refusé l'offre préférant fermer boutique rapidement ! Si on cherchait une définition de patron voyou...

Adeptes de la mobilité des contrats entre ses sites pourquoi ne pas avoir mis une partie de l'activité d'EDF ou d'un autre contrat sur ce site ? Pourquoi ne pas avoir privilégié la continuité de ces contrats au lieu de cumuler des contrats précaires ou d'embaucher sur d'autres sites ? Proposer comme

seule solution une mutation à plusieurs centaines de kilomètres comme cela a été fait c'est juste inadmissible ! (et la vie de famille...).

Pour justifier le fait de ne pas avoir trouvé un seul contrat cette même direction a expliqué aux salarié-es que le lieu (la Corrèze) n'est pas propice aux affaires... Etrangement, pour l'instant, le centre d'appels de Arvato Tulle, distant de 23 kilomètres, est toujours en activité et compte plusieurs centaines de salarié-es... A notre avis, la vérité serait plutôt que pour la direction de ce groupe tout cela n'était pas important ! Quand on sait qu'au même moment ce groupe négocie avec... Orange pour racheter la partie professionnelle de Bouygues Telecom si ce dernier devait être absorbé par Orange... cela fait rire jaune. (Coriolis est aussi un opérateur Telecom). Chacun ses priorités !

Pour notre syndicat c'est l'emploi et c'est dans ce sens que nous continuons à nous battre sur le reste des sites de ce groupe. Au lieu de pester contre les 35H et le Code du travail, le gouvernement ferait mieux de dénoncer l'attitude inadmissible du patronat. Mais, là, on rêve....

De plus, il est urgent de responsabiliser les patrons vis à vis de l'utilisation de la sous-traitance. Dans le nettoyage ou la sécurité les salarié-es sont repris en cas de changement de prestataire. Pourquoi ne pas faire la même chose dans les centres d'appel ? Surtout qu'Orange, vu ses effectifs et le nombre de contrats en sous-traitance avait largement la possibilité de reprendre les 41 salarié-es...

Dossier Coriolis : Que fait le SP2C ? (syndicat des patrons des centres d'appels)

Notre Fédération s'est étonnée du silence du SP2C concernant ce dossier. Nous lui avons adressé un courrier dans lequel nous lui demandons de prendre ses responsabilités vis à vis des salarié-es de Coriolis, surtout que cette entreprise est membre de ce syndicat patronal. Le SP2C qui explique vouloir redorer l'image du secteur aurait dû intervenir contre cette fermeture de centre et faire pression sur Coriolis.

De plus, pour SUD, il n'était pas très difficile pour les patrons des autres centres d'appels membres

Armatix Auxerre : Un CDI pour combien de CDD ?

Avec l'arrivée d'un nouveau client public, le site d'Armatix Auxerre a besoin de recruter 80 contrats à durée déterminée.

Une nouvelle vague d'embauches qui pose deux questions :

- Pourquoi embaucher 80 personnes avec un CDD pour un contrat public qui devrait durer dans le temps ?

- Pourquoi y-a-t-il autant de vagues de recrutement sur ce site ? Il y a un an et demi, 100 personnes avaient signé un contrat. Six mois avant, 80 nouvelles recrues étaient arrivées... Pourtant, l'entreprise ne compte que 120 salariés, principalement des CDI (contrats à durée indéterminée) et une dizaine de CDD.

Où sont donc passés les autres et que deviendront ceux qui arrivent ?

La première réponse vient de la nature même d'un CDD, qui est par définition à durée déterminée et donc les gens ne restent pas... Par contre, nous pouvons nous demander pourquoi Armatix utilise le CDD

et non des CDI... Le CDD pourrait être justifié sur des contrats qui durent quelques semaines comme une vague d'appels à traiter sur deux mois, mais dans le cas présent (ou bien d'autres sur ce groupe) cela ne se justifie pas. Surtout que l'on imagine mal un contrat public partir au bout de quelques semaines... D'un autre côté on conçoit mal un donneur d'ordre public ne pas s'assurer d'un bon traitement des salarié-es sous-traitants et du respect du Code de travail...

Pour être juste avec Armatix, la pratique du CDD est assez commune sur le secteur, puisque bon nombre d'entreprises détournent le CDD de son but afin de faire des périodes d'essai plus longues où une série de test finira par trier les salarié-es... avant d'atteindre le Graal : le CDI.

La deuxième réponse, et sans doute la plus importante, qui explique ces recrutements fréquents vient du turn over dû aux salaires bas



de ce syndicat de reprendre ce site afin d'y mettre un contrat... 41 personnes pour B2S, Acticall ou Webhelp c'est quoi ? Ce n'est même pas ce que génère le turn over, ou les licenciements pour faute, sur quelques mois... Malheureusement le sort de ces dizaines de salarié-es n'a ému aucun des patrons, puisque nous n'avons même pas eu de réponse...

Elle est définitivement belle la responsabilité sociale du patronat des centres d'appels.

Nespresso : What else ?

Le roi du café essaierait-il d'écrire le guide du routard des centres d'appels ? Au vu de la gestion de ses prestataires en relation client nous ne pouvons que nous poser la question... En effet, après CCA, Webhelp c'est autour de B2S de se voir éconduit lors du renouvellement du contrat. Le second prestataire, Acticall doit déjà commencer à s'inquiéter... Quant à Armatix LC qui gagne le contrat de B2S il sait à quoi s'attendre... Un petit tour et puis... s'en vont.

A chaque fois, les salarié-es des différentes entreprises se posent toujours la même question : pourquoi ce choix de partir ?

- La qualité du travail ? A première vue non, puisque Nespresso est régulièrement récompensé par des prix dans toutes les compétitions sur le service ou l'expérience client.

- Les relations entre dirigeants ? Pourquoi pas, mais est-ce bien sérieux ?

- Les prestations tarifaires ? Oui sans doute, mais aux vues des prix du marché, ils ne doivent plus pouvoir gratter grand chose. Aux vues du prix des capsules de café et de la clientèle recherchée par Nespresso, cela semble quand même plus que malvenu. En gros, il faudrait faire du premium, du haut de gamme mais avec des prix riquiqui qui écrasent les salarié-es (conditions de travail, salaire...).

Dans une interview un représentant de Nespresso explique fièrement que le changement de prestataires n'est pas une volonté de l'entreprise de rechercher le moindre coût car cela lui coûte aussi de l'argent. Puis, tout en étant sérieux, il explique qu'il sous-traite afin d'avoir une souplesse pour gérer les flux de contacts, mais aussi afin que les agents disposent ensuite de perspectives de carrière, d'évolution. Le monsieur s'inquiéterait des salarié-es sous-traitants ? D'ailleurs, il explique qu'il s'interrogerait s'il travaillait dans un centre d'appels avec un turn over significatif... (Sérieusement). Là, c'est un peu fort de café !

Bon et partir à chaque fin de contrat en laissant plus de 100 salarié-es sur le carreau c'est quoi ? Etre un patron voyou ?

(en inadéquation avec le travail effectué) et les conditions de travail, sans oublier l'organisation et le rythme du temps de travail.

A un moment, si nous voulons faire de ce travail un métier avec un avenir, il faudra changer les choses ! L'Etat, en tant que donneur d'ordre, devrait être moteur pour changer les choses et éviter cette précarité inutile qui en plus coûte cher aux entreprises (mais bon c'est leur choix), aux salarié-es (puisque ils ne peuvent pas se projeter sur le long terme) et à l'Etat lui-même (Pôle Emploi, aides publiques, sécurité sociale...).

Ensemble combattons la précarité !



Qui pèse quoi ?

A travers le Hot Tension, ou via les challenges inter-entreprises des donneurs d'ordres, vous entendez souvent parler des autres entreprises du secteur. Acticall, B2S ou CCA vous semblent des petites entreprises, ou des grosses, par rapport à votre centre ? Pour savoir un peu qui pèse quoi sur le marché des centres d'appels voici un classement réalisé par le patronat du secteur (et son syndicat SP2C).

Le classement a été réalisé en fonction du chiffre d'affaires France et Offshore de 19 prestataires sur les 34 qui réalisent plus de 5 millions de chiffre d'affaires (15 entreprises n'ont pas souhaité répondre au questionnaire). Nous avons fusionné les entreprises qui en ont depuis mangé une autre (Acticall et Sitel ainsi que CCA et Data Base Factory). Nous avons un gros doute sur certains chiffres d'affaires, notamment celui de Teleperformance qui nous semble largement sous-évalué... mais bon ce sont les chiffres officiels donnés par le syndicat des patrons... En position de travail, c'est Webhelp qui arrive en tête avec 9588 positions France + Offshore quant à Armatix-Lc il est le numéro 1 en France avec 5050 positions.

- 1) Arvato Bertelsmann 275,7 M€
- 2) Acticall (dont Sitel 86,9 M€) 261,5 M€
- 3) Webhelp 252,7 M€
- 4) Armatix LC 191 M€
- 5) Teleperformance 171 M€
- 6) B2S 136,6 M€
- 7) CCA (dont Data Base Factory 45,1 M€) 135,3 M€
- 8) Intelcia 63,2 M€
- 9) Bluelink 60,8 M€
- 10) Coriolis Services 56,2 M€
- 11) Stream 51,5 M€
- 12) Euro CRM 31,1 M€
- 13) Mezzo 14,7 M€
- 14) Teletech International 12,9 M€
- 15) N'Allo Energie 8,5 M€
- 16) Convers 8 M€
- 17) The Links 5,4 M€