



HOT TENSION

Fédération SUD PTT www.sudptt.fr/centresappels Tél: 0144621200

Retour sur le colloque international des centres d'appel

Des syndicalistes de 10 pays se sont retrouvés début avril en région parisienne pour faire un état des lieux des conditions de travail dans les centres d'appel à travers le monde. Ce colloque était le premier du réseau international des centres d'appel que la Fédération *Sud* PTT essaye de construire depuis quelques années. 300 salarié-es provenant de 3 continents (Afrique du Sud, Argentine, Maroc, Pays-Bas...) ont débattu pendant 3 jours avant de manifester devant le salon des patrons des centres d'appels. Aux cris de « que viva la lucha de la classe obrera » et de « grève générale », plus d'une centaine de manifestants ont dit stop à la précarité, aux flicages, aux bas salaires...

Les débats ont été riches en enseignement sur ce métier n'ayant que quelques années d'ancienneté.

Souvent décrié et désigné comme les usines du 21^{ème} siècle, les centres d'appels sont aussi un des symboles de la mondialisation. En effet, sans que le client en ait connaissances, les appels peuvent être traités aux 4 coins de la terre. Les entreprises l'ont bien compris et ont mis en place une politique transnational du management,

des systèmes de planification et bien entendu des conditions de travail.

L'exemple type de cette gestion internationale est celle du numéro un mondial qui teste ses pratiques de management au Mexique avant de les importer en France. Pareil pour le logiciel de contrôle des pauses ou même vos besoins physiques sont planifiés par un ordinateur qui ne prend en compte que les besoins de production. Ce système est aujourd'hui mis en place en France et commence à arriver en Tunisie.

L'humain après les bénéfices ?

Les différentes interventions ont décrit le même constat : L'humain ne compte plus. Pour nos patrons, chaque tâche doit être décortiquée pour être améliorée et chaque seconde d'un emploi du temps doit correspondre à un besoin de l'entreprise afin d'optimiser la prise d'appel. Pas de place aux sentiments, aux besoins physiques ou à la réflexion puisque même les réponses sont écrites (en partie) à l'avance.

Les scripts qui énervent tant le client robotisent un peu plus l'humain derrière son casque. C'est avec beaucoup d'émotion qu'un télé-opérateur Marocain racontait comment il était devenu « dominique » et chômait le jour de Noël mais pas celui de l'Aïd. Dans cette mondialisation des échanges téléphoniques, la culture n'existe plus, le Marocain ou le Tunisien devra vivre à l'heure d'un autre pays et d'une autre culture et effacer la sienne.. Tout cela provoque des dégâts importants chez le salarié-e qui fait office de machine à répondre sans identité.

La santé ? Un axe prioritaire !

Autre objectif, mieux connaître les problèmes de santé liés au travail afin de faire évoluer les réponses syndicales dans ce domaine. L'exemple type, c'est bien entendu les chocs acoustiques (bruit important qui peut aller jusqu'à provoquer une perte d'audition) où les anglo-saxons, beaucoup plus expérimentés en centre d'appel, ont déjà largement étudié la question.

Avançons ensemble !

Pendant que nos patrons mondialisent la précarité et l'exploitation des travailleuses et travailleurs, nous, syndicalistes nous allons continuer à construire un réseau international des centres d'appels pour mieux défendre ensemble nos intérêts communs, les salaires, les conditions de travail et les libertés syndicales.

Dans le futur : Les différentes organisations présentes s'emploieront à constituer un réseau d'échanges pour :

-> Réaliser une cartographie des entreprises (capitales filiales, présence syndicale et des contrats qui y sont exploités).

-> Créer des commissions de travail sur les outils de travail, les maladies de la profession et sur le fonctionnement du réseau

-> Continuer la mutualisation des informations concernant les conditions de travail, la santé dans les centres d'appels.

-> Mise en relation des salarié-es d'un même groupe à travers le monde afin mieux lutter contre la politique anti-sociale des entreprises.

Suite en Tunisie lors du Forum Social Mondial 2013

Journal du syndicat *Sud*

Vous avez entre les mains le 26^{ème} numéro de "Hot Tension", le journal national de la Fédération *Sud* PTT dans les centres d'appels. Son but est de créer du lien entre les salarié-es des différents centres d'appels sous-traitants (TP, Arvato, CCA, Armatis, 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 ou détesté ce journal, si vous avez des commentaires, des questions ou si vous voulez vous syndiquer n'hésitez pas à nous contacter (sudptt@sudptt.org). En attendant, bonne lecture à toutes et tous !

Mai / Juin

ÇA SE PASSE COMME ÇA ... TOUT PRES DE CHEZ VOUS !

Webhelp Caen : Sud est dans la place !

Les élections professionnelles ont eu lieu pour la première fois depuis notre implantation sur ce site il y a un peu moins de 2 ans (suite à une grève où les syndicats avaient capitulé devant la direction sans demander l'avis aux salarié-es).

Et pour une première c'est plutôt une réussite puisque nous devenons troisième syndicat de l'entreprise avec pas moins de 19,15% au comité d'entreprise (sur les deux collègues). **Sud remercie le personnel pour ce premier succès** construit petit à petit dans le souci d'allier travail sur le terrain et respect de la démocratie (enquête...).

Avec 6 élu-es et ses adhérent-es, notre jeune section syndicale va pouvoir aujourd'hui peser sur les choix de l'entreprise où de nombreux sujets sont en suspens : modulation du temps de travail, mise en place d'une UES, salaires... En attendant une chose est sûre :

CA VA BOUGER A CAEN !!!

SUD, première organisation à Teleperformance !

Les élections professionnelles chez Teleperformance ont eu lieu le 5 avril dernier. Les 4500 salarié-es de l'entreprise étaient appelé-es à élire un nouveau Comité d'Entreprise unique et national. Avec 63% au niveau national, la participation a été correcte.

Alors que, le syndicat **Sud** avait eu 16,16% en mai 2009, la structuration des instances représentatives du personnel en 5 établissements avait eu pour effet de réduire l'influence de Sud au Comité Central d'Entreprise, où nous n'avions qu'1 siège sur 18.

Aujourd'hui, le syndicat **Sud** a progressé de 4,7%, atteignant 20,85% des voix au niveau national. Il devient ainsi le premier syndicat chez Teleperformance avec 6 élu-es au sein du Comité d'Entreprise.

Depuis la fusion de 2009, seul le syndicat **Sud** a été résolument engagé dans toutes les luttes au sein de l'entreprise. Nous avons essayé de contrer tous les mauvais coups de la direction et ce, par tous les moyens nécessaires. Ce qui nous a obligé de

faire de nombreux procès à ce groupe. La ténacité et l'intégrité de notre engagement ont donc été reconnues par toutes et tous.

Alors oui c'est un véritable avertissement que les salarié-es ont porté à la direction de ce groupe qui ne cesse de mettre en place des mesures, des outils anti-sociaux et qui a licencié des milliers de travailleurs.

Toutefois les élections seront peut-être annulées puisqu'une plainte a été posée par la direction suite au dépôt de deux listes d'une même confédération syndicale (CGT). Les salarié-es seront donc peut-être sans CE à la veille des vacances si le juge donnait raison à TP

Le SP2C : Le téléphoneeeee pleure !

Le syndicat patronal des centres d'appel «SP2C» a indiqué, jeudi 29 mars, qu'il redoutait "une dégradation de la situation du secteur de la relation client à distance", estimant que "l'arrivée de Free menace jusqu'à 10 000 emplois".

A présent, il utilise cette nouvelle arrivée comme un prétexte (si si encore un) afin de justifier la stagnation des salaires.

D'un côté, nous avons des patrons qui se sont empressés de prendre quelques parts de marché pour Free dans leurs centres d'appels Marocains (le surplus de ce que pouvait traiter en interne cet opérateur). D'un autre, nous avons la même «bande organisée» qui aujourd'hui pleure sur les conséquences de l'arrivée de ce 4ème opérateur téléphonique.

En effet, pour eux, cela devrait provoquer des délocalisations dues aux durcissements tarifaires des contrats entre donneurs d'ordres Télécoms et leurs sous-traitants. Quant on sait que les Télécoms représentent environ 57% de l'activité en chiffre d'affaire du secteur nous ne pouvons

que craindre le pire.

Pour le syndicat **Sud**, c'est tout simplement une honte d'annoncer des possibilités de nouveaux plans sociaux dans un secteur où les richesses sont particulièrement mal partagées et où les salarié-es sont victimes de conditions de travail particulièrement dégradées, des salaires au rabais et où les libertés syndicales ne sont pas toujours respectées.

A notre sens, il ne faudrait pas que l'arrivée de Free serve d'excuse aux patrons et aux donneurs d'ordres pour liquider l'emploi en France. Ces 10000 emplois menacés seront délocalisés dans un pays du Maghreb où les filiales

des entreprises du SP2C font la loi.

En gros, la vérité c'est que les mêmes emplois avec les mêmes patrons et les mêmes donneurs d'ordres seront recréés au Maroc ou en Tunisie.

Alors oui, les salarié-es basé-es en France peuvent s'inquiéter pour leur emploi. Par contre, on ne peut pas s'inquiéter pour les bénéficiaires des entreprises du secteur puisque plus ils génèrent de l'activité en off-shore, plus leurs bénéficiaires sont importants.

Avant de lancer ce faux appel au secours, les patrons du SP2C devront rendre des comptes sur toutes les subventions versées par les collectivités pour l'implantation des centres d'appel sur le territoire. La fédération **Sud** se battra contre tout plan social dans le secteur. Nous refuserons de payer la facture pour que quelques patrons puissent s'engraisser encore plus.

Le harcèlement sexuel

Le salariat des centres d'appel est composé majoritairement de femme même si plus on monte dans la hiérarchie plus le rapport s'inverse... • Même si le harcèlement sexuel concerne les deux sexes, il est statistiquement plus subi par les femmes. • Le harcèlement sexuel est d'autant plus un sujet sérieux que la gestion des ressources humaines est encore réalisé avec un certain amateurisme. • Le harcèlement sexuel a des conséquences sur l'emploi, la carrière, les conditions de travail et la santé du salarié. • Comme le harcèlement moral il est souvent ignoré et caché.

Il y a harcèlement sexuel lorsqu'une personne agit en vue d'obtenir des faveurs de nature sexuelle à son profit ou au profit d'un tiers. Son auteur peut être un encadrant mais aussi un collègue de la victime. Il peut prendre des formes diverses : chantage à l'embauche ou à la promotion, menaces de représailles en cas de refus de céder à des avances sexuelles. Victime ou agresseur, les deux sexes sont concernés, mais pas dans la même proportion.

Défendez-vous ! Vous êtes protégés !

Et surtout, ne cachons pas une situation de harcèlement, nous en serions moralement complice !

Un salarié qui désire témoigner en tant que victime ou témoin est protégé contre toute sanction ou tout licenciement ainsi que de toute mesure discriminatoire directe ou indirecte concernant le reclassement, l'embauche, la rémunération, la formation, l'affectation, la qualification, la classification, la promotion professionnelle, la mutation.

Quelles sanctions ?

Les faits de harcèlement sexuel sont punis d'un emprisonnement d'un an et d'une amende de 15 000 €. Il est passible d'une sanction de l'employeur qui, rappelons-le, doit prendre des dispositions pour prévenir tout harcèlement sexuel dans l'entreprise. Selon la Cour de cassation (Chambre sociale du 5 mars 2002), les faits de harcèlement sexuel commis par un salarié sont nécessairement constitutifs d'une faute grave.

Victime ou témoin, quel recours ?

En cas de litige porté devant le juge, le/la salarié-e doit établir des faits qui permettent de présumer

Qui organise la prévention et vers qui se tourner ?

Les salariés victimes ou témoins peuvent demander conseil à l'inspection du travail, au médecin du travail, aux représentants du personnel dans l'entreprise, à une organisation syndicale et à une association dont l'objet est de combattre les discriminations fondées sur le sexe et les mœurs.

-> **Le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail** peut proposer à l'employeur des mesures de prévention, notamment en matière d'aménagement des conditions de travail. Il peut aussi mener des campagnes pour alerter les salarié-es qu'ils peuvent trouver un appui auprès de leurs élu-es et surtout pour expliquer comment se manifeste le harcèlement.

-> **Les délégués du personnel** disposent d'un droit d'alerte en cas de harcèlement sexuel. Ils peuvent saisir

l'employeur qui doit procéder sans délai à une enquête et mettre fin à cette situation. À défaut, le salarié ou le délégué, avec son accord, peut saisir le référé prud'homal.

-> Mais le principal agent de prévention reste **l'employeur** qui est garant de la santé physique et morale du salarié-e au sein de l'entreprise. Pour obtenir cela, il a une totale liberté dans le choix des moyens à mettre en œuvre. Dans les entreprises et les établissements de 20 salariés et plus, les dispositions relatives au harcèlement sexuel dans les relations de travail doivent figurer dans le règlement intérieur. Ces dispositions doivent être affichées sur le lieu de travail.

-> Quant aux **syndicats**, ils sont là pour pousser les instances représentatives du personnels à prendre en compte toutes formes de harcèlement et bien entendu informer les salarié-es de leurs droits tout en veillant à tout cas qui pourrait apparaître. Avec l'accord écrit du salarié, il peut engager à sa place une action devant le conseil de prud'hommes et se porter partie civile devant le juge pénal.

-> **L'association**, avec l'accord écrit du salarié, peut agir devant la juridiction pénale.

(1) Pour des actions concrètes, parfois dans l'urgence pour protéger la salariée ou la collègue, les organisations syndicales peuvent intervenir. Et de nombreuses associations travaillent sur ces sujets et celui des violences faites aux femmes et peuvent accompagner les victimes dans leur démarche. Parmi elles, on trouve:

-> **AVFT**(Association contre les violences faites aux femmes au travail) : 01 45 84 24 24 www.avft.org

-> **SOS Femmes accueil** : www.sosfemmes.com

-> **3619** : Appel gratuit et permanence téléphonique assurée du lundi au samedi de 8h à 22H et 10H à 20H les jours fériés.

-> Voir également le site

www.stop--violences--femmes.gouv.fr

-> **Collectif féministe contre le viol** :

0800 05 95 95 www.cfcv.asso.fr

Peu d'enquêtes sont disponibles sur le sujet, mais on estime généralement qu'au travail, le harcèlement sexuel, avance ou agressions sexuelles, frappent 1,9% des salariées. Une fois sur 5, il s'agit d'un supérieur hiérarchique.

Une enquête publiée en février 2008 par l'Insee intitulée "Cadre de vie et sécurité" montre que 4,7% des viols et 25% des agressions sexuelles dont sont victimes les femmes se produisent au travail

CA SE PASSE COMME CA ... TOUT PRES DE CHEZ VOUS !

CCA-International ROUEN Conditions de travail sous surveillance...

Après avoir traversé une longue période de marasme économique, le site de Rouen reprend des couleurs sous l'impulsion de son directeur... 2012 sera probablement l'année du retour à l'équilibre.

Mais il ne faudrait pas que nos dirigeants, trop zélés et trop pressés compromettent l'édifice encore bien fragile avec des méthodes de management basées sur des objectifs au mépris des dispositions règlementaires et au détriment des considérations humaines.

Déjà, l'absentéisme qui flirte allègrement avec les 15% avec des pointes à 30% certains jours dans les services comme au Front office est un indicateur qui montre à l'évidence un certain mal-être de ses salariés... et la direction ferait bien de revoir sa copie et de se pencher sur les risques psycho-sociaux qu'elle a jusqu'alors ignorés.

Il est des agissements que les syndicats ne laisseront pas sous silence : Par exemple, le principe qui consiste à mépriser sciemment les règles applicables en matière d'écoutes et enregistrements sur le

lieu de travail. La CNIL, déjà alertée sur le sujet des dérives des centres de relation clientèle a décidé de renforcer ses contrôles....

Nous n'hésiterons pas à faire appel à ses services en cas de nécessité. Autre exemple, le turn-over est toujours trop important et le recours à l'emploi précaire quasi-systématique.

Récemment, les militants de **Sud / Solidaires** ont dû interpellé la direction car ils estimaient que des CDD non reconduits méritaient largement d'être transformés en CDI. Nous avons obtenu gain de cause pour la plupart d'entre eux grâce à la pression que nous avons su mettre.

Un travail sans relâche et une vigilance accrue des élus sont plus que jamais d'actualité à CCA.

Call Expert :Les salarié-es refusent de travailler gratis !

Le plus gros centre d'appel du groupe Call Expert (Abbeville) était en grève courant février afin d'exiger le paiement des heures supplémentaires de l'année dernière (pour les mauvaises langues, cette entreprise n'avait pas le label social (euh oui ça nous change !)).

Dans le même temps ce même patron gagnait au loto en annonçant la création d'un centre à Roubaix : il touchait plusieurs centaines de milliers d'euros pour créer de l'emploi dont, de toute façon, il avait besoin. Les salarié-es et l'intersyndicale ont donc débrayé, puis obtenu le paiement des heures supplémentaires dues. La direction a été obligée de céder devant la détermination des salariés en leur donnant gain de cause .

Laser contact (et Armatis) vendu ? Oui, oui mais chut !

Depuis quelques mois, la rumeur circule dans les couloirs des centres d'appel de Laser Contact. La direction du groupe Laser serait sur le point de vendre cette filiale qui, à ses yeux, ne rentre plus dans les choix stratégiques des actionnaires (en traduction pas assez de croissance et de bénéfice).

Si oui à qui ? Pourquoi ce silence ? Peut être que le nouvel actionnaire est timide ? Bon, blague à part, tout cela est juste insensé puisque même les syndicats présents qui sont pourtant obligatoirement consultés ne disent rien de manière officielle. Alors qu'on parle de l'avenir des salarié-es, tout le monde fait silence radio ! On nous dira sans aucun doute qu'il y a la confidentialité etc etc... Foutaise ! **Où est donc**

passé la défense des intérêts des salariés et leur droit à l'information ???

Malheureusement il n'y pas d'élus du syndicat **Sud** au comité d'entreprise de Laser Contact. Fin avril, le premier tract avec un nom de société sort via un des syndicats siégeant au CE. Ce serait donc Activa Capital, fond d'investissement français. Ce fond rachète en même temps la financière Taoris appartenant à Mr Alkriche propriétaire de Armatis. C'est donc un nouveau géant français qui est entrain de naître (numéro 1 en France...). En attendant d'en savoir plus, nous condamnons le silence de la direction et des syndicats présents au CE.



**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 Envierges 75020 Paris
Tél: 0144621200 Mail:
sudptt@sudptt.fr