



HOT TENSION

Edition décembre / janvier

Vous avez entre les mains le 30^{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'appel sous-traitants (TP, Arvato, CCA, Armatis, Laser Contact, Acticall...) dont les conditions de travail et de salaire sont similaires.

Ce bimestriel, nous permet de faire circuler nos analyses et nos propositions ainsi que l'actualité du secteur (conventions collectives, 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).

En attendant, bonne lecture
à toutes et tous !

Le gouvernement a annoncé, début novembre, une véritable cure d'austérité qui va aggraver la situation économique en impulsant une logique récessive. C'est un triple ralliement aux dogmes libéraux, dont on connaît l'inutilité pour satisfaire les besoins collectifs et le coût social pour les salarié-es : le soi-disant « coût » du travail et les cotisations sociales comme causes de la désindustrialisation et du chômage ; la baisse des dépenses publiques, et, enfin, l'arme de la TVA.

Quatre mesures concrétisent ce reniement en rase campagne :

- **Le crédit impôt recherche** est maintenu et les grandes entreprises, qui en sont les premières bénéficiaires, vont pouvoir continuer à empocher des sommes colossales qui, en réalité, ne sont pas consacrées à la recherche.

- **Le crédit d'impôt pour les entreprises**, 20 milliards d'euros, offerts en cadeau au patronat. Toutes les entreprises ayant au moins un salarié et étant soumises à l'impôt sur le revenu pourront bénéficier de ce crédit d'impôt équivalent à 4% de leur masse salariale jusqu'à 2,5 fois le smic au titre de l'année 2013, puis de 6% à compter de 2014. Par exemple, dans un centre d'appel basé en France, 70% du chiffre d'affaire part dans la masse salariale avec comme règle d'or le smic pour 95% des salarié-es (sic). On peut donc estimer que sur un chiffre d'affaire de 100 millions, les entreprises auront 3,99 millions d'euros de crédit d'impôt en 2014 ! Quid de la réforme de l'impôt sur les sociétés ? Et en échange, les salarié-es auront quoi ?

- **La hausse de la TVA** pour 10 milliards d'euros : le taux normal passe de 19,6 à 20 %, le taux intermédiaire de 7 à 10 %, et le taux réduit baisse de 5,5 à 5 %. La reprise de cette mesure de Sarkozy est toujours aussi injuste, car elle touche principalement les couches populaires, obligées de consacrer l'essentiel de leurs

revenus à la consommation.

- **La baisse supplémentaire des dépenses publiques** de 10 milliards signifie encore moins de services publics, de protections sociales, d'investissements d'avenir et d'emplois publics.

Comme pour les « pigeons », le gouvernement cède lamentablement au diktat du patronat et enclenche une spirale récessive dont les salarié-es, les chômeurs-euses et les retraité-es vont faire les frais. De plus, toutes ces mesures ont été obtenues sans retour pour les salarié-es...

Non rien de rien...

Quand on voit le comportement des patrons des centres d'appel on se demande bien pourquoi le gouvernement leur favorise encore plus la vie. Avec cette mesure sans contrepartie, même pas celle de maintenir l'emploi, nos patrons sont assurés de ne plus payer d'impôts... Par contre, ils continueront sans soucis à toucher des subventions pour créer des emplois provenant d'un contrat commercial d'une entreprise concurrente (qui elle même licenciera...).

Pendant ce temps là dans la branche... Ils licencient, ils précarisent, ils payent au lance pierres et imposent des conditions de travail de plus en plus précaires. Voilà un peu le bilan que nous pourrions faire de nos patrons. Les discussions dans la branche « prestataires de services » sont assez éloquentes dans le genre puisque c'est le vide sidéral depuis des années, et que le contenu de la convention collective est unanimement reconnu pour être en dessous de tout.

Enfin presque, puisque malgré le marasme sur l'emploi et les bras d'honneur des négociateurs patronaux dans la convention collective (3301), un syndicat a trouvé le moyen de signer

cette convention et de rejoindre le club fermé des signataires (CFTC et CGC ont signé). La légitimité donnée par le syndicat FO aux patrons de ce secteur est un cadeau sans nom pour décrédibiliser toutes nos luttes. En signant la convention collective, après le refus patronal de négocier sur les conditions de travail, le droit syndical, l'équité entre cadres et employés, la classification, le délai de carence maladie... FO vient juste d'envoyer le message aux patrons que, pour eux, tout cela n'était pas grave et que tout allait bien.

Dans tous les cas, le syndicat **Sud** cherchera toujours à améliorer la situation des salarié-es et à combattre les chèques en blanc faits aux patrons. Nous voulons des emplois décents avec des salaires qui permettent à toutes et tous de vivre et non survivre. Dans cette période difficile, nous exigeons que tout soit fait pour assurer la continuité de l'emploi et du salaire. Vous pouvez retrouver notre campagne emploi sur notre site internet et vous joindre à nous pour faire bouger les choses... dans le bon sens !

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

Teleperformance : travaillez plus pour gagner la même chose !

Après un mouvement de grève intersyndicale en juin dernier, seul **Sud** a décidé de continuer un mouvement national durant l'été. Le motif ? : l'absence d'une réelle négociation sur les salaires ce qui provoque au final une perte de pouvoir d'achat à cause de l'inflation. Après 5 ans sans augmentation, les salarié-es se sont emparés de ce mouvement pour avancer leurs revendications.

A Reims alors que l'entreprise renégociait le contrat avec le donneur d'ordre Orange pour les 3 années à venir. Les Organisations Syndicales de TP Reims se sont finalement vues proposer, le 23 août 2012, un "groupe de travail" sur l'établissement de fiches métiers spécifiques aux activités d'assistance technique.

Pour **Sud**, ces "groupes de travail" ne pouvaient que constater l'évidence - la sous-évaluation des tâches effectuées quotidiennement par les salariés - et rendre incontestable notre exigence de revalorisation des salaires, de reconnaissance de la valeur de nos métiers et des compétences associées telles qu'elles sont vendues aux "clients" (donneurs d'ordre).

Par contre, pour la direction, il s'agissait avant tout d'éteindre la contestation, sans offrir de réelles garanties. Ainsi, dès que les travaux de

ce "groupe de travail" à Reims commençaient à avancer, ils ont cru bon de convoquer sur place les délégués syndicaux d'un autre site "technique" : Villeneuve d'Ascq (V-A 2), un centre depuis des mois fortement mobilisé contre la planification des horaires, des pauses et pour les salaires, lui aussi dans une période critique de renégociation des contrats (ici Bouygues et SFR).

Début septembre, dès l'arrivée de ces représentants pour des "discussions" qui toucheraient soi-disant la rémunération, la direction tombe rapidement le masque : elle exige, comme préalable et sans aucune contrepartie, l'arrêt immédiat de tous les débrayages sur V-A 2 ! Face à un tel chantage, le DSC **Sud** représentant V-A 2 est contraint de quitter la table, les discussions continuant alors sur des points spécifiques à Reims et Orange. La direction n'avait de toute façon pas jugé utile de convoquer les représentants des techniciens d'Orléans, ni les représentants syndicaux qui négocient la rémunération au national. Dans ces conditions, il ne s'agissait clairement pas d'aborder le coeur de nos revendications (la reconnaissance des qualifications des technicien, et les revalorisations salariales) mais bien de monter un guet-apens aux syndicats, avant tout **Sud**, en pleine campagne électorale.

Un mois plus tard, au lendemain d'une réunion marathon clôturée à 4 h du matin, **Sud** souhaite consulter les salariés de Reims sur ce que la direction présente comme ses "avancées" et surtout les contreparties qu'elle exige : l'abandon de la revendication de réévaluation des coefficients salariaux et l'arrêt pur et simple du mouvement ! La direction ne tolère pas cette exigence démocratique élémentaire et met fin à la réunion sur le champ : elle fait voler les cartes d'un coup de pied dans le carton, indique aux représentants de Reims qu'elle ne lâchera rien et renvoie les élus à des négociations nationales déjà programmées, sur la révision du système de prime variable qui met en concurrence les salariés entre eux et ne reconnaît que les prétendues "performances", et pas les qualifications.

Devant ce mépris affiché par la direction, les salariés du site de Reims décident alors la reprise de la mobilisation pour qu'enfin la compétence des conseillers soit reconnue sur une grille de classification qui prenne en compte et valorise sur le plan de la rémunération la technicité de leurs métiers.

Le patron de B2S deviendrait-il mature ?

Est ce à force de perdre devant les prud'hommes que le patron de B2S deviendrait plus prudent ? Ou est-ce la sagesse de l'âge qui lui permet de comprendre que la force ne sert pas toujours dans une république ? Toujours est-il que B2S a sorti 350000 euros de sa poche afin de régulariser les salarié-es pour une erreur commise depuis des années sur le calcul de l'indemnisation des RTT.

Contrairement à ce que prévoit la convention collective, l'entreprise payait les RTT seulement avec la part fixe du

salaire (taux horaire). Alors qu'elle aurait dû payer la moyenne de la rémunération (fixe + variable) touchée par le salarié. B2S a donc lâché les milliers d'euros correspondants à 5 ans d'arriérés (article L3245-1)... Encore un effort pour que le PDG de cette entreprise évite le turn over, l'absentéisme et les grèves. Il suffirait de rémunérer convenablement les salarié-es et de leur fournir de bonnes conditions de travail...

A première vue, cela n'a pas l'air de prendre cette tournure puisqu'au même moment la direction était en négociation

salariale sur Aix et ne proposait absolument rien, hormis des mesures comme : « le droit d'avoir des pauses déjeuner de 45 mn pendant un mois si le salarié n'avait eu aucune absence pendant 6 mois»... ou « droit à une journée choisie de disponibilité par mois»... Bientôt elle discutera du droit de choisir la couleur de la chaise et son voisin, si les salariés ne prennent pas de pause !!!

Au risque de se répéter, les salariés d'Aix, comme de tous les centres d'appel, ont surtout besoin d'argent pour vivre mieux !

Vos droits : le bulletin de paie

A cause des bas salaires et des temps partiels imposés, de plus en plus de salarié-es doivent cumuler plusieurs emplois. On parle de cumul d'emplois quand le salarié cumule plusieurs contrats de travail à temps partiel (multi salariat), ou un contrat à temps plein avec un contrat à temps partiel, ou encore est embauché par un groupement d'employeurs. En cas de « multi salariat », plusieurs règles sont à préciser, concernant les questions comme les durées maximales du travail, les congés payés, le cumul d'emplois possible, les examens médicaux, la représentation du personnel. Attention les contrats de travail du salarié peuvent notamment prévoir une clause de non concurrence.

Quelles interdictions de cumul?

Le salarié peut, en principe, cumuler des activités salariées et non salariées même si des interdictions de cumul d'emplois peuvent être prévues par des dispositions conventionnelles :

-> Le contrat de travail peut prévoir une clause d'exclusivité. Avec cette clause, légale, le salarié s'engage à n'exercer aucune autre activité, salarié-e ou non salarié-e pour son compte ou celui d'un tiers, sans en demander l'autorisation à son employeur.

-> Le contrat de travail peut aussi prévoir une clause de non concurrence qui prévoit l'interdiction d'exercer une activité concurrente, non seulement pendant la durée du contrat mais également au terme de celui-ci pendant une certaine durée.

Pour rappel : la durée légale du travail effectif est fixée à 35 H par semaine civile (ou 1607 H / an) pour toutes les entreprises, quel que soient leurs effectifs.

Durées maximales de travail : la durée de travail effectif (y compris les éventuelles heures supplémentaires accomplies) ne peut pas dépasser, 10 H / jour, 48 H / semaine (ou jusqu'à 60 heures maximum si des circonstances exceptionnelles le justifient), 44 H/ semaine en moyenne sur une période de 12 semaines consécutives (jusqu'à 46 heures maximum, sous conditions).

Le salarié qui cumule plusieurs emplois doit respecter les règles relatives à la durée maximale du travail, sauf dans certains cas qui ne concernent pas les centres d'appel (hormis les travaux d'extrême urgence dont l'exécution immédiate est nécessaire pour prévenir des accidents imminents ou organiser des mesures de sauvetage).

Cas particulier des jeunes travailleurs : pour les jeunes travailleurs, les salarié-es et apprentis âgés de moins de 18 ans, la durée de travail effectif ne peut pas dépasser 8 H/jour, 35 H/semaine. Des dérogations sont possibles sous certaines conditions, jusqu'à 5 heures supplémentaires maximum par semaine. Des pauses d'une durée minimale de 30 minutes doivent être accordées aux jeunes travailleurs au moins toutes les 4 heures et demie.

Quel contrôle de la durée du travail ? L'employeur est responsable du respect des durées maximales de travail. Il peut demander au salarié titulaire de plusieurs contrats de

travail à temps partiel de justifier de la durée du travail effectuée chez un autre employeur (ou chez ses autres employeurs). Le salarié-e doit répondre à cette demande, sinon il commet une faute susceptible de justifier un licenciement.

Et les heures supplémentaires ? Le régime des heures supplémentaires n'est pas applicable au salarié-e qui cumule plusieurs emplois : titulaire de plusieurs contrats à temps partiel, il ne peut comptabiliser que des heures complémentaires. Toutefois, le régime des heures supplémentaires peut trouver à s'appliquer pour un salarié-e cumulant un contrat de travail à temps plein et un contrat de travail à temps partiel... s'il n'y a pas dépassement du temps maximum, tous employeurs confondus.

Congés payés : l'ordre des départs en congé est fixé par l'employeur, après consultation des délégué-es du personnel. Il doit notamment tenir compte de l'activité du salarié-e chez un ou plusieurs autres employeurs. Le salarié-e qui exerce un autre emploi rémunéré pendant ses congés payés est passible de dommages et intérêts envers le fonds de chômage.

Quelle représentation du personnel ? Le salarié-e qui cumule plusieurs emplois salariés peut être électeur dans plusieurs entreprises, mais n'est éligible que dans l'une d'elles. Il lui appartient de choisir dans laquelle il souhaite se porter candidat.

Le congé parental, c'est possible ? Le salarié-e qui prend un congé parental d'éducation ne peut, pendant ce congé, exercer une nouvelle activité. En revanche, s'il/elle est titulaire de deux contrats de travail à temps partiel, il/elle peut prendre un congé parental chez l'un de ses employeurs tout en continuant de travailler chez l'autre.

Et pour la médecine du travail ? La visite médicale annuelle effectuée sous la responsabilité du principal employeur vaut pour les autres. S'agissant du temps et des frais de transport nécessités par les examens médicaux obligatoires, ils sont pris en charge par les employeurs du salarié à temps partagé proportionnellement à la rémunération versée par chacun d'entre eux.

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

Le patron du SP2C et d'Acticall va-t-il se tirer en douce ?

La rumeur circule depuis plusieurs semaines dans les milieux autorisés de la profession : le siège social de la holding d'Acticall devrait déménager au Luxembourg (entreprise détenue en partie par le PDG d'Acticall et par la famille Mulliez (Auchan, Décathlon, Boulanger...)). Pourquoi ce pays ? Serait- t-il le nouvel Eldorado des centres d'appel ? Non, pas du tout, ce déménagement servirait juste à pratiquer un sport national chez nos « amis » les riches : l'évasion fiscale... Quand on sait que c'est la même personne qui est censée défendre l'emploi dans les centres d'appel (le PDG d'Acticall est aussi le chef du syndicat des patrons) cela fait peur ! De plus, on est certain que le gouvernement a dû apprécier de voir un patron pleurer pour l'emploi en demandant des aides que son entreprise et ses copains les patrons ont déjà touchées et réinvesties sur leur compte bancaire et autre villas... Tout cela, alors qu'en même temps il délocalise des centaines d'emplois au Maroc, ouvre une filiale au Brésil et part au Luxembourg...

Il est temps que nos patrons réapprennent la décence et la difficulté de joindre les deux bouts avec les salaires qu'ils nous (laissent...) lâchent...

Arvato : la lutte paie !

Le centre d'appel Ceacom du Havre appartenant à Arvato a été le théâtre d'une grève entamée le 26 novembre pour finir au matin du 5 décembre. Dans cet établissement qui emploie de très nombreux CDD, où les ruptures conventionnelles ne se comptent plus, la direction manifestait le plus profond mépris pour les salarié-es poussant la caricature à sortir les pauses du temps de travail.

Les grévistes réclamaient une prime de fin d'année de 200 € le paiement des pauses, la fin du flicage, des augmentations de salaires et des tickets restaurant. L'intransigeance patronale a fait durer le conflit mais la solidarité interprofessionnelle, en particulier des dockers et des travailleurs du port, a permis aux grévistes de résister. Dockers, portuaires mais aussi cheminots, chimistes, métallos, éducateurs, salariés de l'automobile, postiers, enseignants... télécommunicants de la CGT mais aussi de la FSU ou de *Sud Solidaires* se sont ainsi retrouvés devant les grilles de l'entreprise comme au plus beaux jours du "havre de grève" et du conflit des retraites pour faire pression sur la direction.

Les négociations, entamées le 4 décembre à 22H à la sous préfecture sous l'autorité de la Direction régionale du travail et de l'emploi avec un représentant du groupe Arvato, se sont conclues à 3h du matin par l'obtention du paiement rétroactif des pauses sur 7 mois, d'une prime 220 € sous plusieurs formes et du retrait fractionné des jours de grève. La reprise du travail a été décidée et nul doute que la dignité gagnée par ces jours de conflit imposera un autre climat dans l'entreprise.

**Election à Teleperformance : 7% en 2007... 16,16% en 2009...
20,92% en avril 2012 et... et 27,51% en septembre 2012**

Pour rappel, les élections professionnelles au C.E. de Teleperformance (numéro 1 mondial des centres d'appel) ont été annulées en mai dernier à cause de la présence de deux listes CGT concurrentes. De nouvelles élections ont donc eu lieu en octobre et, à l'évidence, nous pouvons dire que les salarié-es ont fait le choix de renforcer une nouvelle fois la politique revendicative et sans compromission avec la direction de *Sud*. Devenu syndicat numéro un de l'entreprise après avoir gagné 20% des voix en 5 ans, c'est une lourde tâche qui attend les équipes *Sud* qui auront à coeur de faire au C.E. (proposer) une autre politique syndicale que ce qui était offert jusqu'à présent... Plus démocratique, plus revendicative, plus communicative et surtout uniquement au service des salarié-es ... Rien que ça, cela devrait faire du changement!



**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 Enverges 75020 Paris
Mail: sudptt@sudptt.fr