

PROTESTATAIRES DE SERVICES

Bulletin du troisième trimestre 2016

Emplois, salaires, conditions de travail... Où va-t-on ?

Vous avez entre les mains le second numéro de Protestataires de Services, le bulletin national du syndicat SUD à destination des salarié-es du groupe Acticall / Sitel.

SUD s'est doté de ce bulletin afin de créer davantage de liens entre les salarié-es du groupe, faire circuler toutes les informations concernant notre entreprise, mais aussi dans une plus large mesure concernant le monde du travail (loi El Khomri...). Ce bulletin nous permet également de faire circuler nos analyses et nos propositions et de nous aider à mettre en place un véritable rapport de force entre nous (salarié-es) et notre direction.

Nous remercions toutes les personnes ayant travaillé pour ce numéro et nous espérons que vous serez nombreux et nombreuses à nous rejoindre dans cette aventure.

Bonne lecture à toutes et

Après l'annonce de la fin du contrat entre le groupe Acticall (via sa filiale Sitel) et SFR c'est autour de Bouygues Telecom et d'Engie de vouloir aller voir ailleurs. Le compte solidarité d'Engie devrait fortement diminuer (pour l'instant on annonce 25% d'appels en moins). La direction a d'ailleurs décidé d'envoyer des superviseurs à Acticall Maroc afin de former des collègues...

Coincidence ou pas, nous assistons à une **montée des sanctions** sur les sites touchés par la perte d'un contrat (voir par ailleurs l'article sur Sitel Troyes). Il est clair que la direction cherche à faire partir peu à peu des salarié-es afin de réduire la voilure en France et accentuer les délocalisations vers des sites du groupe implantés dans d'autres pays. Pour faire face à ces sanctions **SUD** a pris l'initiative de constituer des dossiers afin d'aller aux prudhommes pour défendre les droits des salarié-es. Pour arriver à ses fins, Acticall est prêt à tout, comme des écoutes continues ou des recadrages vitaminés...

Les **négociations salariales** du groupe sont comme à leur habitude synonymes du néant. Par exemple, sur Acticall, la direction ne désire discuter que de la dématérialisation des tickets restaurants... et l'année prochaine on discutera de la couleur des portes badges ? Face à cette proposition nous avons eu droit à une liste à la Prévert de la CFTC et à un constat de pitié de la CGT qui plaignait presque la direction vu le contexte économique. **Et le contexte économique des factures qui nous tombent dessus chaque mois, on en parle ?** La palme revient à FO qui demande subitement un 13^{ème} mois alors qu'un de ses représentants nous a expliqué en cachette que **SUD** allait faire couler la boîte avec cette revendication... Pourtant à Sitel, il y a un 13^{ème} mois et environ 10% des employés d'Acticall l'ont aussi... tout comme les salarié-es de plusieurs entreprises concurrentes. **En résumé, que ce soit à Sitel ou à Acticall nous aurons juste droit à une augmentation plus que riquiqui... celle de la branche.**

Pour changer la donne, il n'y a pas de secret, cela passe par l'organisation d'une mobilisation afin d'obtenir des augmentations. N'est-ce pas d'un rapport de force avec la direction dont nous avons besoin ? Pour nous, il ne s'agit pas de s'agiter une fois tous les 4 ans, mais d'agir tous les jours pour faire avancer nos droits et défendre nos emplois.

Pour ceux qui pleurent sur le contexte difficile nous

devons leur rappeler que notre groupe a engrangé des millions de bénéfices ces dernières années. La direction nous avait promis, jadis, de mieux redistribuer l'argent en échange d'un accord ATTA (annualisation) sur Acticall, accord qui pourrait relativement bien nos vies. Il est temps de voir la couleur de cet argent ! **Pour rappel sur Acticall :**

2014 : augmentation de salaire et intéressement 0 € / participation 250 € ; 2015 : augmentation salaire de 25€ brut pour ceux qui avaient plus de 18 mois d'ancienneté (après des débrayages), intéressement 0 € et participation 216 € ; 2016 : augmentation de salaire 0 € intéressement 0 € et participation de 160 € .

Pour ceux qui avaient un doute, cela prouve définitivement que nous ne pouvons et nous ne devons pas faire confiance à cette direction. Au pire, même si pour **SUD**, nos vies privées ne se monnaient pas avec quelques euros, la direction aurait dû nous donner une prime conséquente exceptionnelle pour nous remercier du travail fait depuis des années. Et surtout vu le niveau des problèmes et des contraintes générés par l'accord.

Si la direction trouve encore des voix pour la plaindre, nous exigeons que la direction ouvre tous les livres de comptes depuis des années et nous explique ce qu'est devenu l'argent des bénéfices accumulés depuis des années. Et puis que l'on regarde précisément les dépenses de train de vie de la direction, leurs salaires et autres avantages...

Ne parlons pas de ces négociations chez Sitel au vu de la position de la direction d'Acticall vis à vis de sa filiale : serrons les vis et poussons les salarié-es à partir...

Le syndicat **SUD**, s'il devient représentatif sur Acticall (il faut faire plus 10% aux élections de novembre) mettra donc tout en oeuvre pour faire bouger les lignes et trouver des solutions aux problèmes rencontrés par les salarié-es dans leur vie de tous les jours. Cette élection redessinera le poids des syndicats sur les sites d'Acticall, mais aussi Sitel par ricochet. Nous demanderons aussi un comité de groupe car notre présent et notre avenir est communs.

Nous y porterons une parole unique, celle des salarié-es qui ne se contentent plus de leurs salaires et du peu de reconnaissance de la direction pour notre travail.

Contact : Mail : sudptt@sudptt.org

Tél : 0628071653

<http://www.sudptt.org/centresappels>

Ainsi que sur Facebook et Twitter...

Sitel Troyes : la démocratie en action...

Les élections terminées, les nouveaux membres du comité d'entreprise de Troyes ont dû se réunir afin d'élire un secrétaire et un trésorier ainsi que les membres au Comité Centrale d'Entreprise (Le CCE réunit les trois sites de Sitel).

Un hold up parfait !

Pour rappel le syndicat **SUD** représente plus de 30% des voix sur ce site. Pourtant, nous avons eu la surprise de voir une alliance CFDT, CFTC, CGC pour prendre les commandes du CE et les mandats liés au secrétariat ainsi que ceux du CCE.

D'un coup de baguette magique, le vote des salarié-es de ce site a été évincé et oublié ! Pour l'ensemble des syndicats, c'est tout sauf **SUD**. Pour une fois les autres syndicats se rappellent que l'unité syndicale existe dans la lutte... pour préserver leurs intérêts et empêcher toutes formes de changement pour lesquels les gens ont votés...

Pourtant n'est-ce pas la CFDT qui expliquait pour justifier la loi travail qu'il fallait donner la parole aux salarié-es et surtout ne pas avoir peur de ses choix ?

Ce déni de démocratie est inadmissible et ressemble fortement à un coup d'état. Malgré cela, notre syndicat, reste incontournable dans les négociations qui devront avoir lieu dans le futur grâce au score électoral. Cette péripétie passée nous allons nous concentrer sur la défense des emplois des salarié-es suite à la perte du contrat SFR.

Acticall une campagne 100% lutte et anti-annualisation !

La campagne électorale à Acticall est décidément surprenante... En effet, nous assistons à une multiplication de prises de position contre l'annualisation et même à des appels à la grève de la CFTC. Il y a 4 ans lors du début des négociations de l'annualisation, la direction avait cessé les négociations juste avant les élections puisque tout le monde criait aux loups.

Juste après les élections, les négociations ont repris et un pseudo-accord a été trouvé avec FO. Alors que les autres syndicats auraient pu s'y opposer et contester l'accord vu que FO ne disposait pas de plus de 50% des voix, rien n'a été fait... Et par la suite ? Pareil, RIEN.

Décidément les élections réveillent même les ours en hibernation.

Accord pré-électoral à Acticall

Alors que les élections ont eu lieu en avril dernier sur la filiale Sitel, les salarié-es d'Acticall seront appelés à voter en novembre. Au vu de l'actualité économique et des nombreuses pertes de contrats sur le groupe, il est certain que ces élections seront importantes.

Lors de la négociation du protocole électoral nous avons fait plusieurs propositions, certaines ont été retenues... d'autres non... Deux d'entre elles nous semblaient très importantes pour changer un peu les choses...

- Baisser la durée du mandat de 4 ans à 2, voir 3 ans. Déjà, cela aurait permis aux salarié-es de se prononcer de manière plus régulière sur le travail et donc le bilan des syndicats. Surtout qu'il y a souvent une différence entre les belles promesses électorales et la réalité... De plus, vu le turn-over de l'entreprise cela éviterait d'avoir des instances à moitié vides. Il suffit de lire les comptes rendus de CE pour voir le nombre de démissions ou de ruptures conventionnelles des élu-es ou d'absences pour x ou y raisons... Pour nous, tout cela ne favorise pas le dialogue social et l'aide quotidienne que les élu-es peuvent et doivent

apporter aux salarié-es. Nous avons aussi demandé un comité d'entreprise par site, afin que les élu-es du CE soient au plus près des salarié-es et que tout le monde soit défendu au mieux dans ce type d'instance. Aujourd'hui certains sites ne sont que très peu, voire pas du tout représentés. En plus cela aurait permis de simplifier et d'améliorer les offres des activités sociales et culturelles, mais, pareil cela a été refusé...

Ces refus démontrent, une fois de plus, que l'intérêt des salarié-es n'est pas la priorité de tout le monde. Nous nous lançons donc dans cette campagne avec la volonté de changer les choses et de redynamiser les rapports sociaux en permettant aux salarié-es de reprendre la parole.

Nous appelons donc l'ensemble du personnel à rejoindre nos listes afin qu'un nouveau syndicat puisse faire entendre réellement la voix des salarié-es !

Un autre syndicalisme est possible et il est même en route sur notre groupe !

Sitel Troyes : Journée porte ouverte à pôle emploi !

Depuis quelques mois, la direction de ce site mène une politique active pour aider Pôle Emploi à atteindre les 5 millions de chômeur-ses !. Dans le cadre du déménagement du site, dû notamment à la perte du contrat SFR, la direction va baisser de manière importante le nombre de positions de travail, et donc, par ricochet adapter celui du nombre de salarié-es. Et pour y arriver tout est possible !

Il y a l'utilisation habituelle des sanctions qui permettent de liquider quelques salarié-es mais ce n'est pas assez rapide et comporte un risque de contestation aux prud'hommes. Non, aujourd'hui, dans le monde moderne d'un groupe mondialisé comme le nôtre, on propose des départs arrangés contre quelques milliers d'euros, 5 à 6000 euros (en moyenne). Les salarié-es doivent se mettre en faute et promettent de ne pas aller aux prud'hommes, ni de faire de témoignage etc...

Peu à peu on se rapproche du but final : éviter un plan social coûteux tant pour l'image de marque que d'un point de vue financier.

La solution adoptée est en plus très économique pour le groupe. Si on compare les départs actuels, chacun dans son coin, et ceux qui ont été payés en 2008, les différences sont énormes. A l'époque les « spécialistes produits » licenciés par Sitel étaient partis pour des sommes supérieures à 10000 € et allant jusqu'à près de 30000 € avec des anciennetés inférieures à celles et ceux qui choisissent de partir aujourd'hui.

Cette pression pour obtenir des départs « arrangés » vient à l'encontre de l'accord de mobilité. Ce dernier devait permettre d'envoyer des salarié-es de Sitel vers des sites Acticall afin d'éviter un plan social. A ce jour, peu de personnes ont fait ce choix malgré une prime bien souvent supérieure à celle conclue dans les départs arrangés. Pourquoi ? Peut être parce que l'accord n'est pas assez mis en avant du fait que cela coûte plus d'argent à Sitel.

SUD appelle tous les salarié-es à refuser ces arrangements qui ne servent qu'à dissimuler un plan social. D'autant plus que les salarié-es quittent l'entreprise avec des sommes ridicules...

Acticall / Sitel a aujourd'hui les moyens d'assumer la pérennité de tous les emplois de ses salarié-es, tant d'un point de vue financier que d'un point de vue des flux d'appels. D'autres entreprises, face à de telles pertes de contrats, avaient par exemple fait revenir des appels off-shore et prenaient dans leur trésorerie le temps de faire face. Aujourd'hui, vu le nombre d'emplois en CDD ou les annonces de recrutement publiées sur internet par Acticall, nous pensons qu'un des premiers groupes mondiaux doit assumer cela.

Dans le pire des cas, la loi prévoit des plans de départs volontaires et des plans sociaux... mais certainement pas des petits arrangements via des coups de pressions ou des fausses sanctions.