

PROTESTATAIRES DE SERVICES

Journal du premier semestre 2011

Numéro 26 du Journal du Syndicat Sud B2S et Filiales

Partage des bénéfices

Vous avez entre les mains le 26^{ème} numéro de Protestataires de Services, le journal national de Sud B2S et filiales.

Sud B2S et filiales s'est doté d'un journal pour créer davantage de liens entre les salariés du groupe, faire circuler toutes les informations concernant notre entreprise mais aussi dans une plus large mesure concernant le monde du travail (loi des 35 heures, retraites, refondation sociale...). Ce journal 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 (salariés) et notre direction.

"Protestataires de Services" est ouvert à toutes et tous les salariés de B2S et de ses filiales. Toute personne intéressée pour écrire un article, donner son avis, émettre une critique peut nous l'envoyer sur notre adresse mail : sudb2s@yahoo.fr.

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 tous !

Pour la troisième année consécutive le groupe B2S va finir l'année sur des résultats positifs. Et quand on dit positif c'est extrêmement positif puisqu'après avoir augmenté son bénéfice de 450% l'année dernière nous allons vers une nouvelle amélioration des bénéfices. Après des années de disette nous nous attendions tous et toutes à avoir un minimum de retour en terme de conditions de travail et de monnaie. Et bien non ! Maxime Didier et son fan club de Audi euh on voulait dire et les autres dirigeants, nous on encore claquer la porte au nez.

Pour nous c'est inacceptable ! et pour vous ?

Lors du dernier Comité Central d'Entreprise la Direction a annoncé triomphalement que les chiffres du premier semestre étaient au vert et en avance sur le budget. L'année devrait donc être très bonne pour l'entreprise qui avait déjà fait un très gros bénéfice en 2010 (un des plus importants du secteur). Pourtant quand on parle d'augmentation de salaire la Direction nous dit non ! quand on parle classification la Direction nous dit non et bien entendu quand on parle d'amélioration des conditions de travail elle dit toujours non ! etc etc ... Pourtant il y a quelques semaines, elle était prête à verser 10% de la Marge opérationnelle nette de 2010 (4 500 000€, voir tract intersyndical de mars).

La normalité ? Le SMIC !

Bah oui le gouvernement a annoncé une augmentation du smic alors comprenez que B2S ne peut pas tout faire ! Et les autres salariés qui ne sont pas au SMIC ? On pourrait aussi se demander si les membres de la direction avec leurs 10 000€ mensuels (pour ne pas dire plus) s'est demandé si tous les salariés étaient content de survivre avec le SMIC ?

Pourtant le travail d'un téléopérateur est de plus en plus rentable !

Si on compare la part du chiffre d'affaires consacré au paiement des salaires on s'aperçoit qu'en 6 mois il y a une baisse

Ou alors ca va pêter !

de 2% en France alors que le Maroc a vu une progression des coûts de 2,2%. Cela veut dire que nous avons produit 2% de chiffre d'affaires pour un même coût. A force de voir les négociations annuelles se limiter à rien, la frustration s'accumule et devrait finir par exploser !

Nous y croyons surtout que pour une fois les syndicats arrivent à travailler un peu ensemble. Il est important pour nous d'aller plus loin pour ne pas dire jusqu'au bout et de passer à des débrayages réguliers !

Nous exigeons:

- Mise en place de la grille de rémunération de l'intersyndicale de B2S
- Prime de 300 euros tout de suite ainsi que le 13^{ème} mois.
- une réelle classification basée sur les compétences et le travail effectués.
- Un accord de participation au niveau du groupe (Nous sommes solidaires dans les pertes donc soyons solidaires dans les bénéfices)
- Refus de la banalisation du travail pendant le week-end : volontariat et paiement à 200% le dimanche, 150% le samedi, ainsi que l'octroi de 2 jours de repos consécutifs obligatoires.
- Augmentation du temps de pause et arrêt des coupures repas de plus d'une heure.
- Arrêt de l'annualisation sur le groupe.

Accord Handicap : Compte rendu réunion

La réunion de travail avec la Direction qui est prévue dans l'accord a eu lieu le 11 mars dernier. Malheureusement nous nous sommes retrouvés quasi seuls avec la direction ! (c'est vous dire comment le sujet est pris au sérieux pour les autres syndicats...). Nous avons quand même eu droit à un passage éclair d'une élue CGT.

Remarquez on était vendredi après midi avec un temps plutôt sympa pour un hiver... Enfin passons cela doit s'appeler le sérieux syndical à la B2S (pour rappel il aurait dû y avoir une personne par site et un par syndicat) !

Il y a du taff !

D'abord il faut noter que seulement 4 sites atteignent les minimas légaux au niveau du pourcentage minimum de travailleurs ayant un handicap. L'accord (que nous avons signé) aurait dû permettre si B2S l'avait appliqué avec sérieux, d'atteindre 100% des sites.

Le taux de travailleurs handicapés a augmenté sur un an puisque nous sommes passés de 5,01 à 5,16%. Mais franchement est-ce bien une réussite ? Est-ce que la Direction ne pourrait pas faire mieux ? Pour rappel si on compare aux autres entreprises du secteur notre accord est plutôt pas mal mais notre entreprise reste en dessous des chiffres moyens !.

Est-ce que cela voudrait dire que B2S signe des accords sans les appliquer ?). La réponse est bien entendu : OUI !!!

Pour revenir aux résultats, le nombre de salariés handicapés sur le groupe a doublé en 4 ans sur une bonne partie des sites

(sauf le Mans et la Holding qui stagnent).

Mais le plus étonnant c'est que depuis la signature il n'y a pratiquement aucune amélioration dans l'entreprise puisque tous les sites sont quasi en stagnation, alors que l'accord devait permettre un recrutement et une meilleure intégration. A se demander ce que fait le référent handicap groupe !!!

Le côté rassurant de l'histoire c'est que l'entreprise à quand même mis en place un certain nombre de choses (formation, adaptation du poste, partenariat...). Mais il est clair que la politique de recrutement via des contrats de professionnalisation et des CDD (entre autres) n'aident pas du tout à une augmentation des chiffres.

En 2010, une seule personne a eu un CDI de manière directe lors d'un recrutement. Alors on peut se demander si nous sommes bien dans la perspective d'atteindre très rapidement le quotas obligatoire imposé par la loi et vers son dépassement ? Nous en doutons et nous aurions voulu que ce problème intéresse tout le monde pour y trouver une solution.

B2S News

Paris : Tout va bien !

Le nouveau comité d'entreprise de Symphonie s'est réuni à plusieurs reprises depuis sa réélection. C'est avec (une non) surprise que nous avons découvert que tout allait bien pour la direction. En effet dès que les élus Sud essayent d'expliquer les inquiétudes, le mal être ou tout simplement les problèmes rencontrés sur les plateaux (et on ne vous parle pas de la réaction de la direction quand on parle argent), bah la direction répond que tout cela n'est pas vrai et que tout va bien. Normal diriez-vous ? bah non car on a juste omis un détail ce n'est pas vraiment la direction mais un des élus qui répond à la place de la direction. En effet, nous avons droit à deux représentants de la direction plus un élu pour défendre la direction ! Dès fois que cette dernière ne soit pas assez compétente pour répondre.... Rassurez-vous cet élu ne représente pas un syndicat enfin on va peut-être demander au MEDEF !

Déménagement Valenciennes :

Après le site de Aix c'est le site de Valenciennes qui va bientôt déménager... Le site actuel n'étant pas du tout conçu pour accueillir un centre d'appel, B2S a fait le choix de repartir à zéro et de faire construire. Nous ne pouvons qu'être satisfait pour le confort des salariés mais il faudrait pas que tous cela serve d'excuse pour ne pas nous donner une part du gâteau des bénéfices !

Rumeur Le Mans :

Le site ayant des problèmes de m2 pour accueillir le développement prévu du contrat SFR des rumeurs circulent sur un déménagement ou un agrandissement. Pour l'instant la direction a plutôt choisi l'entassement en réduisant le nombre de m2 par téléopérateur.

Label anti social

Comme vous le savez, B2S a obtenu pour la seconde fois le label social. Il est vrai que l'épreuve est tellement difficile... C'est pire que le BAC puisqu'au label on va droit vers le 100% d'obtention !!! Mais bon passons sur notre côté le "label c'est pour la déco" et regardons de plus prêt deux données :

1) Dialogue social : Il n'y a pas eu d'évaluation dans le label de B2S puisque d'après la direction cela n'a pas été attribué. Franchement c'est étonnant pour un label dit "social" mais encore une fois passons...

2) Condition de travail : B2S obtient une note supérieure aux autres entreprises et frôle les 80%, étonnant non ?

On répondra en quelques chiffres pour dire que c'est un peu n'importe quoi : 17% de turn over, 30% de contrat précaire (CDD), 802 départs en 3 mois pour 2000 salarié-e-s (chiffre 1er trimestre) et 12,11% d'absentéisme.

Ah si ! encore quelques chiffres sur le rythme de travail infligé à quelques salarié-e-s : des pauses déjeuner allant jusqu'à 4H et des journées de travail allant jusqu'à 9H avec des amplitudes pouvant aller jusqu'à 11H!!!

Que faut-il aux syndicats (CFDT, CFTC, CFTC) qui siègent au niveau du label pour réfléchir et agir devant un tel désastre social ? Le plus drôle réside certainement dans le fait que B2S est au-dessus de la moyenne des autres entreprises du secteur.

Notre fédération va bientôt demander un siège au comité qui décerne le Label. Nul doute que devant de tels chiffres et de telles conditions de travail nous ne donneront pas notre accord pour qu'une entreprise puisse avoir le Label. Nous n'avons rien contre x ou y mais on personne ne donnerait un label rouge à un poulet gonflé aux amphet, non ? Et bien pour nous le label doit vouloir enfin dire quelque chose sur le plan social afin que les entreprises qui le méritent puisse le mettre en avant. Avec un peu de chance ça obligerait peut être la direction de B2S à faire un peu de social. Ah si on allait oublier notre direction nous a quand même expliqué en CCE qu'elle devait préparer la décroissance du recours aux emplois précaires... c'est beau non ?

Concurrence

Avec l'ouverture d'un gros centre d'appel d'une société concurrente (Webhelp), le site de Chalon va être obligé de revoir en partie sa politique sociale. Notre équipe syndicale a été faire un tour dans la même journée sur le site de Chalon et de Webhelp (il y a environ 45km entre les deux villes). Et là surprise ! Nous avons retrouvé un certain nombre de salarié-e-s de B2S chez webhelp ! Heureux de revoir un syndicat Sud, ils sont venus prendre des news et nous expliquer pourquoi ils étaient parti de B2S : succession de CDD, horaires de fou, pause déjeuner trop longue, pression trop importante... Mais alors ils gagnent mieux leur vie ? même pas mais pour le coup ils ont une vie en dehors de B2S.

B2S News...

Le Mans, et hop on change... :

Le site de B2S Le Mans garde le rythme en matière de changement de directeur de site (voir de RH). Le directeur du Mans qui venait de prendre ses fonctions fin 2010 vient de repartir pour un autre site. Encore heureux que Sud demande depuis des années à avoir une stabilité dans le management de ce site (d'ailleurs l'audit réalisé par GPS Santé sur les risques psychosociaux disait la même chose...). C'est donc le directeur de Genevilliers (Symphonning), Mr Leblanc qui prend la direction du site. Pour rappel ce directeur était précédemment en intérim de quelques semaines sur celui de Strasbourg... 3 sites en quelques mois, il faut aimer les voyages ! Mais comme il n'y a pas de petite économie le directeur du Mans sera aussi le directeur de Symphonning. Quant au directeur du Mans, il retourne sur Valenciennes ou il va prendre la direction du site... Il faudra un jour qu'on écrive un protestataires sur : qui a dirigé votre site depuis 10 ans. On verra vu le nombre de directeurs qui sont passés à B2S et donc avec quel réussite notre PDG fait ses choix...

Compte rendu de négociation :

Pour ceux qui attendent patiemment les résultats de l'accord stress, droit syndical... Nous pouvons d'or et déjà faire le compte rendu : Bah il n'y a rien. En effet, la direction étant trop occupé à ce demandé comment dépensé les bénéfices (ils ont déjà acheté des Audi et voyage pour certain en avion privé...), n'a plus le temps de discuter d'accord qui pourrait favoriser les conditions de travail ou la défense des salarié-e-s..

Un nouveau ! :

L'entreprise fait des bénéfices et hop on en profite pour revenir en arrière... Maxime Didier et Anthony Griffin qui ne jurait que par l'allègement de la masse salariale de la Holding viennent de revoir leur concept : engranger un maximum de contrats avec quasi aucun commerciaux... C'est Frédéric Donati un ex de SFR et de "Eau de Paris" qui vient de remporter le titre de Directeur de Développement. Espérons qu'il développe le groupe mieux que ses prédécesseurs.

Capline : histoire étrange !

Plusieurs salarié-e-s de l'entreprise Capline ont emmené leur employeur aux prud'hommes suite à une cession d'activité d'un ancien site ayant appartenu à B2S (jusqu'en 2005). Maxime Didier (PDG de B2S) a été entendu dans cette affaire et à porté plainte...

Petit rappel mi-2005, B2S va plutôt assez mal et accumule les pertes financière après le rachat de Ceritex et d'Expérian. Afin de limiter la casse, le groupe répond positivement à la demande de rachat du site de Pau par la société Capline. Paur assurer l'emploi sur le site, B2S accepte de verser un chèque de 580 000€... Quelques mois après, la société Capline crée un nouveau site sur Reims avec l'aide d'un ex-salarié de B2S. En Février 2006, le dépôt de bilan et la liquidation judiciaire du site de Pau fut prononcé.

Aujourd'hui les salarié-e-s ont perdu leur emploi et les 580 000 € se sont envolés. Notre PDG explique dans la presse spécialisée que tous cela est une honte etc etc. Il devrait pourtant se rappeler B2S a touché de l'argent en reprenant Experian, Elucydée, Ceritex et Rennes... Et que dans le lot il y a énormément de fermetures : Rennes, Arcueil, Le Creusot, Timing... Espérons que pour Roanne la réussite soit au RDV...

On discute de centimètre ...

Hip Hip Hourra ! La climatisation de B2S Le Mans est en cours de réfection après des années de discussion et de demande des salarié-e-s. Il est vrai que les fortes chaleurs n'aident pas à avoir une concentration extraordinaire. C'est donc plusieurs milliers d'Euros qui ont été investis sur le site. Pour rappel ce n'est qu'un juste retour des choses puisque le groupe B2S avait vendu le site à un promoteur sans redonner un centime aux salarié-e-s.

Mais comme rien n'est jamais gratuit à B2S et que le culot n'est pas ce qui manque à notre direction générale, nous avons appris via le CHSCT que la direction allait réduire les espaces de travail de chaque salarié. Et oui les 1m20 actuels sont beaucoup trop grands donc la direction va (peut-être mais le CHSCT veille...) réduire l'espace de chaque Télé-opérateur à 90 cm ! Pour rappel l'INRS (institut national) recommande 1m30 et 80 centimètres de profondeur.

La raison ? Bah il faut mettre plus de postes sur le site afin d'amortir le coût de la climatisation !! Il n'y a pas de petite économie et surtout on s'en fou des nuisances sonores produites par cet élevage en batterie euh cette production en batterie...

Bienvenue aux salarié-e-s de Transcom Roanne

Depuis quelques semaines B2S compte un site de plus en France. En effet, le rachat du site de Transcom Roanne par B2S a été validé par le Comité Centrale d'Entreprise de Transcom le 13 Avril dernier. C'est donc 280 salariés dont 78% sont affectés à la production de manière directe. Nous leur souhaitons donc la bienvenue (ainsi qu'à l'équipe de Sud), en espérant que nous pourrions tous ensemble tirer vers le haut les acquis sociaux. D'ailleurs nous avons décidé de publier un numéro spécial de notre journal afin d'informer au maximum l'ensemble des salarié-e-s du groupe de ce que chacun à le droit...

Présentation du site : B2S Roanne (ex-Transcom) perd de l'argent depuis 3 ans et connaît une baisse de son chiffre d'affaire continue depuis 2006 (il a été divisé par 3). Les clients qui viennent avec le site sont SFR, Virgin, Domeo. A noter que le principal client, Poweo (26% du CA en 2010) en chiffre d'affaires, est parti mais devrait être compensé par la montée en charge de SFR.

Pour rappel B2S est un groupe de personnes et qui connaît des résultats positifs depuis l'exercice 2008/2009. Le groupe possède 6 centres de production en France et 3 au Maroc. A noter que B2S touche 4,3 millions d'€ pour reprendre le site (3,5 + 800 milles euros de provision de congé payé).

Des investissements sont prévus dans les semaines qui viennent au niveau informatique pour rendre compatible avec les pratiques de B2S. Mais les chantiers importants seront sociaux car il faudra mettre à jour le site pour le label social et la NF345.... et au niveau des accords.

- Vous avez aimé, détesté ce numéro de Protestataires de services ?
- Vous avez des remarques, des commentaires ?
- Vous avez des questions ?
- Vous avez des revendications ?

Alors n'hésitez plus, contactez-nous:

**Sud B2S 25/27 rue des Envierges 75020 Paris Tel : 01 44 62 12 29 Mail : sudptt@sudptt.fr
<http://www.sudptt.org/centresappels/>**