

# PROTESTATAIRES DE SERVICES

**Journal du Quatrième trimestre 2010**

**Numéro 25 du Journal du Syndicat Sud B2S et Filiales**

## **Vers un boycott ?**

Vous avez entre les mains le 25<sup>ème</sup> 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 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 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 (salarié-es) et notre direction.

“Protestataires de Services” est ouvert à toutes et tous les salarié-es 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 !

Depuis des années, le syndicat Sud explique en long, en large et en travers que B2S a un réel soucis au niveau des conditions de travail. • Il n'y a pas un site ou des problèmes de santé au travail ne sont pas apparus. • Au début la direction de B2S ne voulait rien entendre et surtout criait à l'affabulation de notre syndicat. • Manque de chance le gouvernement a obligé les grosses sociétés à faire un travail sur les risques psychosociaux. • Bien entendu B2S a obéi et a fait une enquête qui a pour le coup... validé les positions de notre syndicat : Un grand nombre pour ne pas dire une majorité de salarié-es de B2S se plaignent des conditions de travail et un nombre important en souffre... • Voilà pour le rappel de la situation...

9 mois après nous n'avons toujours pas avancé sur la négociation de l'accord. Pire encore notre Direction refuse de prendre en compte les résultats de l'enquête sur les risques psychosociaux en prenant des mesures immédiates pour ne pas dire d'urgence !

Que faut-il pour que Maxime DIDIER notre Président se réveille du haut de sa tour d'ivoire et prenne en compte cette enquête menée par un organisme choisi par ses propres services !!! **A quoi sert donc d'avoir dépensé des milliers d'euros si c'est pour faire semblant de ne pas comprendre ce qui est dit par ces experts ?**

Depuis deux ou 3 semaines les négociations ont commencé après une interruption de plusieurs mois. Malheureusement, le niveau de négociation et de proposition est plus que bas.

D'un côté, la direction écoute les syndicats dans des réunions sans intérêt vu qu'il n'y a pas de marge de négociation. D'un autre côté, la direction attaque à tour de bras et avec force nos conditions de travail. Pour le syndicat Sud, cela fait trop trop longtemps que la direction du groupe B2S se sert des réunions pour endormir les syndicats via un soit disant dialogue social.

Au Comité Central de l'UES du mois de Septembre nous avons appris que la direction de B2S pensait qu'un accord sur l'annualisation du temps de travail était quasi conclu sur le Mans... Aujourd'hui, la direction de B2S Aix attaque les rythmes de travail en enlevant toutes les règles sur les durées de pause déjeuner, augmente le nombre de samedi travaillés... Passons sur les mutualisations à outrance sur la plupart des sites et sur l'annualisation de Valenciennes... La liste des exemples est bien entendu extensible mais vous le savez puisque vous vivez tous les jours vos conditions de travail. Pour Sud, tous cela est inacceptable et l'est encore plus car tout continue à se dégrader malgré l'enquête et en pleine négociation. En gros la direction nous demande de nous assoir autour d'une table pour trouver un accord afin d'améliorer la situation et en même temps elle accélère le processus de mal être au travail. **Trouvez vous cela logique ?**

Nous demandons via ce tract un arrêt total de toutes les réorganisations de méthodes ou d'aménagements du temps de travail. Et ce au moins jusqu'à la fin des négociations ce qui l'obligera à accélérer le rythme des réunions. **Dans le cas contraire nous réfléchissons à un appel au boycott de ces simulacres de négociations et prendrons les mesures qui s'imposent pour défendre la santé de tous les salariés**

# Bilan social du Groupe B2S

## UNE VERITABLE ENTREPRISE DE DEMOLITION SOCIALE

Tous les chiffres cités sont issus ou calculés à partir des données fournies au Comité Centrale d'Entreprise dans le cadre du bilan social 2009. Nous ne reprenons ici qu'une partie des indicateurs... Nous tenons à disposition des salariés l'ensemble du bilan social...

### 1) Le turn over ou le festival de l'embauche !

Il y a au moins un poste qui n'est pas prêt d'être supprimé dans l'encadrement de B2S c'est celui de chargé de recrutement. Jugez par vous mêmes: 50% des CDI présents en 2007 ne sont plus là. Et si on regarde le nombre de départs en prenant en compte les CDI et les CDD pour 2009 on s'aperçoit qu'en cumulé il y a un turn over de plus de 95% sur le groupe !!!

La Direction trouve cela normal puisqu'elle continue sa politique voir l'aggrave de mois en mois. Pour rappel le taux moyen dans les centres d'appels selon une étude du patronat des centres d'appels était d'environ 33% en 2009 de turn-over. Il faut être clair, B2S mène une vraie politique de turn-over et de précarité généralisée. Pour nous cette politique est une erreur absolue de notre Direction car quelle entreprise peut se séparer en continu de son personnel le plus qualifié. La Direction de B2S fait de cette triste réalité, une stratégie. Pour elle, peu importe si cela lui coûte les yeux de la tête en formation, en recrutement, en intérim ou en indemnités de précarité.

### La précarité ? une règle de vie à B2S !

Depuis 2007, le nombre d'intérimaires ne cesse d'augmenter sur le groupe alors que cela représente un coût important. Nous sommes passés de 174 intérimaires en moyenne par mois à 227 en 3 ans. A cela, il faut rajouter le nombre de CDD recrutés chaque année : 1502 en 2009 soit à 249 personnes prêt le nombre de salariés à B2S. En même temps, le nombre de CDI diminue tout doucement (moins 200 en 3 ans). Que dire de plus ? Que B2S ne respecte pas la loi sur le recrutement de CDD et d'intérimaires et qu'elle se fout bien de cette situation car B2S gère ses salariés comme des flux d'appels ! A votre avis : **Un turn over aussi important chez les CDI n'est t'il pas significatif d'un malaise ? Ne devrait t'il pas y avoir plus de CDI sur le groupe ?**

### 2) Bon si cela ne suffit pas prenons un autre indicateur du mal être à B2S : l'absentéisme.

Alors que le taux d'absentéisme est de 4,4% dans le secteur des services en France (chiffre 2007) ou de 6,57% chez webhelp (société concurrente) il est, tenez vous bien, de 10,49% à B2S. Il faut prendre en

compte les centaines de CDD pour bien comprendre ce chiffre car statistiquement c'est la population qui souffre le moins d'absentéisme. Le nombre de jours d'absence pour maladie est en augmentation continuel depuis 3 ans et ce sans réaction de la part de la Direction. Alors que l'absentéisme représente un coût important pour une entreprise surtout si on rajoute à cela les difficultés que cela engendre d'un point de vu du staffing. Nous avons délibéremment choisi de ne prendre en compte que les absences maladie pour ce calcul qui se fait normalement avec toutes les absences (il faut environ multiplier le taux par deux)... Bon si ce n'était pas aussi significatif on pourrait en rigoler... Nous avons interrogé la Direction à plusieurs reprises ces dernières années mais elle n'a toujours aucune réponse a donner à ce problème. Un début de réflexion ? Et non c'est le niveau zéro d'analyse en matière de Ressources Humaines. Refuser de se pencher sur la question évite à l'entreprise de se confronter à ses manquements en matière de conditions de travail. Mais jouer à l'autruche a ses limites. **A votre avis, un absentéisme aussi important n'est t'il pas significatif d'un malaise ?**

Bien entendu ces chiffres ne sont pas isolés puisque le rapport de GPS Santé corrobore la thèse d'un grave problème social à B2S. Pourtant comme nous l'avons expliqué dans l'édito, la Direction ne change pas d'un iota sa politique sociale (pire elle l'aggrave). **Qu'attend notre Président pour se réveiller et prendre de réelles mesures ?**

En attendant, B2S va bientôt repasser un audit pour obtenir le label social. Ce label lui permet aujourd'hui de pouvoir postuler à un certain nombre de contrats. Il est certain que sans ce label un certain nombre de contrats serait perdu (Canal +...).

Que ce passera t'il après la réforme de ce label et des relations prestataires / donneur d'ordre ? Que ce passera t'il le jour ou nous aurons un client qui refusera de continuer à travailler avec une société ne respectant pas le minimum ?

**Donc autant le dire notre direction joue avec le feu.**

## NOS PROPOSITIONS . . .

C'est par une véritable politique de gestion des Ressources Humaines que l'entreprise gagnera en crédibilité auprès de ses salariés. C'est aussi avec une vraie négociation de l'accord sur la santé au travail que l'entreprise avancera vers une meilleure qualité de vie au sein des sites et moins de risques psychosociaux. Nul doute que tout cela est aussi au bénéfice de l'employeur car un salarié bien dans ses basquettes fera toujours un meilleur travail qu'un salarié ne pensant qu'à démissionner ou sous médicaments.

### **Nous nous battons pour:**

- Le refus de la banalisation du dimanche. Si le travail du dimanche existe, celui-ci se fait sur la base du volontariat avec compensation salariale à 200% et récupération d'une journée.
- Le fait de travailler le samedi constitue une contrainte spécifique reconnue par une compensation de 50 % du temps travaillé, et le principe d'un samedi sur trois maximum.
- L'octroi de deux jours de repos consécutifs.
- Le refus de l'élargissement des horaires et de la banalisation des tardifs. Compensation des tardifs à partir de 19H
- 10 minutes de pause par heure travaillée.
- Des plateaux où le nombre de mètres carrés par salarié doit être adapté afin de diminuer l'impact du bruit extrêmement fatigant.
- Nous exigeons le respect des normes européennes et INRS concernant les centres d'appels.
- L'arrêt des journées de travail supérieures à 7 heures.
- L'arrêt des pauses déjeuner ou des journées découpées de plus d'une heure.
- L'arrêt des autorisations pour partir en pause ou pour aller aux WC.
- Des formations obligatoires de 5 semaines pour toutes les personnes accédant à un poste hiérarchique. Formation à la gestion du stress pour tous les salariés et formation spécifique aux IRP.
- Le refus de la flexibilité par le droit à un planning permettant une programmation à un mois, toute modification lourde respectant ce préavis.
- L'arrêt des sanctions en cas de non respect des scripts.
- Nous refusons l'individualisation de la rémunération qui met en concurrence les salarié-e-s
- Nous refusons la rémunération sur la base de la productivité qui ne prend en compte que la quantité au détriment de la qualité.
- Permettre un accès à la formation et à l'information à chaque instant avec la création d'un intranet et avec un droit à la formation en cas de non maîtrise des connaissances ou à une mauvaise écoute.
- Mise en place d'un CHSCT national avec des pouvoirs de décision. Et mise en place d'un baromètre social sur tout le groupe (turn over, absentéisme...).
- Arrêt de la mutualisation si le salarié n'est pas d'accord.
- Avis positif obligatoire du CE et CHSCT pour tout projet de réorganisation avec enquête auprès des salariés.
- 15 secondes de temporisation entre 2 appels.

Voici quelques revendications, vous pouvez voir la liste complète sur notre site internet...

## B2S News . . .

Procès : Alors que depuis des mois la Direction de B2S essaye de discréditer le syndicat Sud par des rumeurs ou encore en sanctionnant plusieurs de ses élus, la Direction a cette fois tenté d'empêcher la présence de Sud au sein de la filiale parisienne Symphoning.

C'est en effet avec une grande surprise qu'en début d'année 2010 nous avons appris que la Direction nous faisait un procès sur notre représentativité dans cette filiale. Après avoir essayé de leur faire comprendre que d'une part nous avons des syndiqués, une activité (tracts, pétition, enquête), des élus au CE (2 personnes) et que nous bénéficions de l'antériorité de B2S Paris où nous étions majoritaires (et qui venait de fusionner avec Symphoning)...

En gros, pour nous il n'y avait pas de contestation possible sur notre présence au sein de cette filiale et surtout qu'il était ridicule de faire un procès à quelques mois des élections. D'après la nouvelle loi c'est en effet les élections de Février prochain qui vont déterminer si oui ou non tel ou tel syndicat sera représentatif. Peu importe, le "tout sauf Sud" est une théorie vitale tant pour notre Président (Mr Didier) que pour le RRH de Symphoning (Mr Thobie).

Le Tribunal d'Instance a donc pris position dans ce débat sans intérêt. Pour le coup c'est une double défaite pour B2s puisque non seulement

le tribunal reconnaît la représentativité de Sud sur Symphoning mais en plus il condamne B2S à verser 800€ à Sud pour les frais de justice. Moralité la Direction vient encore de jeter de l'argent par les fenêtres et ferait mieux de se concentrer sur les problèmes sociaux qu'elle génère plutôt que critiquer le travail des syndicats...

## Aix de pire en pire

Après avoir imposé des pauses de 4H aux salariés ayant été embauchés récemment, la Direction enfonce le clou en passant les autres salariés à 2H de pause déjeuner (au lieu de 45 mn). Mais cela ne suffit pas puisqu'elle revient sur le nombre de samedi travaillés. Elle passe d'un samedi non travaillé sur trois à un non travaillé sur HUIT !!! Le salarié était soit en semaine du matin, soit en semaine du soir jusque là, et bien cela aussi c'est fini...

Voilà quelques exemples de la prise en compte de l'enquête sur la santé au travail d'Aix. Encore heureux que les résultats étaient négatifs sinon on imagine ce que cela aurait pu donner. Pour rappel une enquête effectuée par la Médecine du travail a révélé entre autres que :

- 60 % des salariés sont déjà insatisfaits de leurs plannings actuels
- 67 % des salariés ont du mal à concilier leur vie de famille avec leur travail
- 57.2 % des salariés ont une santé mentale altérée.

**Alors STOP ou ENCORE ? Avec Sud défendons une autre politique sociale !**

## La vague !

C'est une véritable vague qui s'abat depuis deux ou trois ans sur le groupe. Celle de la flexibilité ! En effet après Valenciennes, la direction pense annualiser d'autres sites ! C'est à dire faire varier le nombre d'heures travaillées en fonction des semaines. Aujourd'hui c'est tous les sites qui au fur et à mesure passe à là mutualisation, à une augmentation des cadences.... Par exemple sur le contrat 3939 (Strasbourg) certains changent plusieurs fois par jour de produit malgré le fait que le client (l'Etat) n'est pas d'accord et aurait même menacé de rompre le contrat. Cette vague se manifeste aussi au niveau des pauses déjeuner dont la durée augmente de plus en plus comme c'est à Aix ou chalon et qui revient à l'actualité des syndicats du Mans régulièrement. Cette vague de précarisation de nos conditions de travail touche aussi les fonctions puisque l'entreprise missionne de plus en plus (pendant de longs mois) des TO pour être chef ou formateur. Mais elle touche aussi les fonctions puisque de plus en plus l'entreprise missionne pendant de long mois des TO pour être formateurs ou chefs.

## Démocratie et respect du choix des salarié-s ...

Début octobre les salariés de B2S Le Mans ont voté pour élire leurs élus au Comité d'Entreprise et les Délégués du Personnel. Avec plus de 38%, le syndicat Sud est arrivé en tête avec plus de 10 pour cent d'avance sur le second syndicat (au CE). Comme après chaque élection un certain nombre de votes doit avoir lieu afin de nommer des personnes pour les différentes responsabilités afférentes au fonctionnement du CE ou du CCE.

La démocratie voudrait que le syndicat majoritaire en terme de voix prenne un certain nombre de postes et de responsabilités : le secrétariat, la représentation du CCE, voir la trésorerie et une partie des commissions.

N'est t'il pas logique que le syndicat majoritaire dirige le Comité d'Entreprise ? N'est t'il pas logique que le syndicat majoritaire applique les propositions mises en avant dans son programme ?

Et bien peu importe la démocratie, peu importe le choix des salariés qui ont voulu donner une majorité au syndicat Sud... Oui peu importe tout cela... Nous avons appris quelques jours avant que la Direction allait voter (comme à Aix) pour que Sud ne soit pas choisi pour assumer la responsabilité de Secrétaire. Nous avons donc fait le choix de marquer le coup en retirant notre candidature et en ne présentant personne à ce poste.

Résultat après un vote unanime nous avons été éjectés des responsabilités du CE. La CGT et la CFTC ont élu au secrétariat du CE et à la trésorerie des élus CFTC. Sans oublier que sur 3 commissions une seule revient à Sud. La direction ayant bien effectué son vote qui déterminait le vainqueur... Enfin voilà nous ferons notre possible pour mettre en application notre programme !

- 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**