



HOT TENSION

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

Une guerre des opérateurs qui laisse des marques...

Le 10 janvier dernier, des millions de consommateurs ont halluciné en voyant les tarifs du nouvel opérateur (Free). Ces offres « canon » ont immédiatement bénéficié de la sympathie du public qui s'est bien entendu demandé pourquoi des marges aussi considérables pour les autres opérateurs de téléphonie mobile ?... Pour les milliers de télé-opérateurs, sous-traitants ou pas, cette offre a été vécue comme une journée noire... et ce n'est pas fini !

Alors que tout le monde ne cesse de parler des prix pratiqués par les uns et les autres, les salarié-es des centres d'appels eux subissent la pression des millions d'appels de clients furieux. A long terme c'est tout un secteur qui risque d'être chamboulé... Quand on sait qu'environ 55% du chiffre d'affaire des centres appels sous-traitants provient des opérateurs mobiles / internet.

Nous ne pouvons que nous demander quel sera l'impact en terme de délocalisation qu'aura cette guerre des prix. Et pour les entreprises sous-traitantes ayant une mauvaise répartition de leurs chiffres d'affaires entre les différents clients (ou activités) le choc risque d'être très compliqué à gérer.

Nul doute que si les marges baissent, Free, comme les autres, va garder des bénéfices substantiels de quoi nourrir ses actionnaires. Et c'est sur d'autres leviers qu'il agira : conditions de travail, non augmentation de salaires...

Quant à nos patrons, ils ne dérogeront pas à la règle et n'hésiteront pas non plus à se servir de ce motif pour aggraver nos conditions de travail et ne pas nous augmenter...

Une pression continue !

Suite à ces offres annoncées depuis des mois, aucun plan spécifique pour les salarié-es n'a pourtant été mis en place pour faire face à la vague de clients qui voulaient changer d'opérateur, voire obtenir, seulement, une réponse commerciale (un repositionnement tarifaire clair par exemple...)...

Trois semaines après, les téléopérateurs de plusieurs centres continuent à avoir un flot continu d'appels comme à Teleperformance Le Mans où la question du droit de retrait a même

été posée... Il faut dire qu'il y a de quoi « péter un plomb » entre les pauses interdites pendant plusieurs heures, la pression pour aller de plus en plus vite et le manque d'informations, sans oublier les clients ulcérés à gérer...

Et pourtant, des recrutements spécifiques, des formations sur la gestion du stress, des accords pour des pauses supplémentaires ou encore des argumentaires un minimum construits auraient pu être réalisés. Mais bon, cela aurait coûté un peu d'argent (sic)... Le comble est sans doute venu de Virgin qui a offert un paquet de Free...dent à certains de ses téléconseillers.. !.

Le gouvernement au lieu de réfléchir à la TVA anti sociale aurait pu obliger le PDG de Free à fournir une date. Mais pour le patron de Free le buzz était sans doute plus important que les conditions de travail de milliers de salariés de Free, des autres opérateurs ou des sous-traitants.

Pour **SUD**, cette guerre des prix saluée par le public a un goût amer pour les salariés : gel des salaires, suppressions d'emplois (et chantage à la délocalisation de nouvelles activités dans les centres d'appels sous traitants), augmentation des charges de travail, augmentation de la pression au quotidien, aggravation du mal être au travail...

Journal du syndicat Sud

Vous avez entre les mains le 25ème 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, Armatiss, 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 !

Fev / Mars 2012

Toujours plus de Sud :)

Mauvaise nouvelle pour nos patrons en ce début d'année 2012, le syndicat **Sud** continue sa progression dans les centres d'appels puisque après avoir frôlé la barre des 20% pour ses premières élections à Armatix Nord c'est à N Allo France qu'il devient majoritaire avec quasi 57,3% des voix !

Cerise sur le gâteau, nous venons de nous implanter sur deux sites de Laser Contact et aussi chez Arvato. A croire que notre discours sur les conditions de travail et la répartition des richesses fait mouche...

Au moins que ce soit tout simple- ment une volonté des salarié-es de porter un autre syndicalisme dirigé par eux mêmes et pour eux mêmes.

A notre sens c'est un peu tout cela, et vous, vous attendez quoi pour changer les choses ?

Toujours plus ... pour les patrons !

Depuis quelques années, sous l'impulsion du gouvernement, les centres d'appels ont ouvert en prison. Déjà à l'époque le syndicat Sud était monté au créneau pour dénoncer les conditions de travail et surtout des salaires de ces salarié-e-s de l'ombre. Encore plus fort que la délocalisation cela pouvait fournir une main d'oeuvre peu chère et abondante.

Depuis le patronat a essayé de pousser ses marges à fond. Et pour une fois une salariée a dit stop et a osé se rebeller en attaquant au Tribunal des Prud'hommes qui devra se prononcer sur oui ou non le travail dans les prisons dans ces conditions ? La grande question qui va se poser au tribunal sera de dire si, oui ou non, le droit du travail existe dans les prisons ? Quand on sait que le tribunal des prud'hommes est paritaire entre les patrons et les syndicats de salariés, nous ne pouvons que retenir notre souffle...

Aujourd'hui le salaire minimal en prison est de 4,03€ sans congés payés, ni assurance chômage. Le patron a de plus le droit divin de faire

des ruptures de contrat comme bon lui semble.

Dans cette affaire, la téléopératrice salariée de l'entreprise MKT a gagné la somme faramineuse de 2€ de l'heure, soit un salaire de 117€ brut (102 euros net) pour 60 heures de travail.

L'objectif du travail en prison étant à l'origine de «préparer les détenu-es aux conditions de travail en milieu ouvert» selon le gouvernement.

Il faudra sans aucun doute nous expliquer en quoi exploiter les personnes en prison peut les aider à la réinsertion ...

A Teleperformance Villeneuve d'Ascq : le pilote bat de l'aile !

Incontestablement, la bataille menée contre la nouvelle organisation du travail pilote, mise en place le 1er janvier 2011 sur le site de Villeneuve d'Ascq Haute Borne, via le logiciel IEX, a mobilisé l'essentiel de l'énergie de l'équipe Sud tout au long de l'année.

L'action s'est faite via le CHSCT, dont **Sud** avait le secrétariat jusqu'en juin, et via les Délégué-es du Personnel **Sud**. Ils ont fait condamner TELEPERFORMANCE, par le TGI de Lille le 17 mai 2011, à arrêter l'expérimentation IEX sous 30 jours jusqu'à conclusion de l'expertise confiée au Cabinet ISAST et la consultation régulière du CHSCT. Les résultats de l'expertise ont été rendus fin mai : ses préconisations ainsi que les revendications portées par **Sud** ont été superbement ignorées par la direction. Elle a attendu le renouvellement du CHSCT le 22 juin (accaparé de manière « frauduleuse » par les représentants des syndicats CFE/CGC, CFTC et FO), pour obtenir, dès le surlendemain, un vote cette fois favorable des élu-es et annoncer la généralisation de cette organisation du

travail anxiogène et pathogène à tous les sites en France.

Depuis le 26 septembre, à défaut d'être entendus et alors que la direction n'a rien modifié à son organisation du travail, les salarié-e-s ont entamé des débrayages ciblés aux heures de flux importants d'appels avec le seul soutien de **Sud**. Des actions ont été menées devant la boutique SFR de Lille centre et ont fait l'objet d'un excellent article dans la Voix du Nord. Le 15 novembre, le Tribunal de Lille a encore donné raison à **Sud** et a annulé l'élection frauduleuse des CHSCT des deux sites de Villeneuve d'Ascq et de Reims. C'est une première victoire qui a empêché Teleperformance de généraliser cette nouvelle organisation du travail, alors qu'elle comptait

initialement le faire dès le début 2011.

Fin janvier 2012, la cellule THD du plateau SFR va « expérimenter » des horaires décents consistants en des journées planifiées principalement sur les horaires 8h-16h ou 14h-22h avec 1 heure de coupure déjeuner. C'est ce que **Sud** revendique depuis le départ et la démonstration est faite que cela est parfaitement possible, tout en tenant compte des sacro-saints flux ! Mais rien n'est joué... Les débrayages se poursuivent, car la très grande majorité des 250 salarié-es cobayes des activités SFR continue à vivre en temps décalé et incertain avec les pauses planifiées et des horaires qui changent chaque jour de la semaine ! La médiatisation de cette bagarre au plan national est plus que jamais nécessaire, tant l'enjeu en est important pour tout le secteur des centres d'appels, leurs donneurs d'ordre, et même au-delà !

Colloque International des Centres d' Appels

Depuis quelques années, le syndicat *Sud* essaie de construire des liens entre les travailleurs et travailleuses des centres d'appels des deux rives de la Méditerranée. Cette coopération nous semble d'autant plus logique qu'un bon nombre d'entreprises implantées au Maghreb fonctionne avec des capitaux français pour des contrats issus du marché français. Depuis quelques mois nous avons aussi des entreprises marocaines, comme Outsourcia, qui s'implantent en France et y rachètent des entreprises. Devant ce mélange capitaliste nous pensons que pour mieux défendre les salarié-es nous devons unir nos forces et surtout échanger des informations entre les différentes filiales d'un même groupe...

Après un premier colloque en 2009 sur la mondialisation des centres d'appels, où étaient réunis des syndicalistes marocains et français, nous avons continué à élargir notre réseau. Les 5 et 6 septembre dernier, nous avons mis en place un réseau international des centres d'appels lors d'une réunion à Tunis. Notre but est de débattre, d'échanger des informations sur les salaires, les conditions de travail, ou encore les libertés syndicales...

Aujourd'hui ce réseau international est composé de l' USB et CUB (Italie), UGTT (Tunisie), UGTM (Maroc), Conslutas (Brésil) CTA (Argentine), CGT et Sud (France), CGT-E (Espagne), NCUU (Afrique du Sud), CSC et FGTB (Belgique)..

Programme :

Lundi 2 Avril MATIN : Présentation des intervenant-es et du réseau

APRES MIDI : Débat sur les conditions de travail à travers le monde (Organisation du travail, management, matériel...).

Mardi 3 Avril MATIN : Débat sur les conditions de travail (suite)

APRES MIDI : Débat sur les libertés syndicales au sein de centre d' appels puis Débat sur la création de nouvelles solidarités internationales

Mercredi 4 Avril MATIN : Débat sur les délocalisations

APRES MIDI : Manifestation au SECA avec débat devant le SECA sur le label social.

Lieu :

Bourse du travail Saint Denis

Une de nos premières décisions a été de mutualiser des informations sur le temps de pause, les salaires, les heures travaillées... Puis de mettre en place un premier colloque international afin de prendre le temps d'échanger avec des chercheurs et autres spécialistes des centres d'appels. Il aura lieu à Paris les 2/3/4 avril prochain et sera ouvert à tout le monde, y compris aux personnes non syndiquées afin que les débats soit les plus enrichissants possibles pour les participants.

La confrontation des expériences et des points de vue devrait nous permettre d'approfondir nos réponses aux problèmes rencontrés dans le secteur. Concrètement, nos patrons exportent ou importent les mêmes méthodes de management, les mêmes outils de contrôle comme nous avons pu le constater à Teleperformance ou à Sitel.

Le rituel salon des délocalisations et des exploitateurs (le SECA) aura lieu au même moment. Une manifestation est prévue afin de mettre en avant nos revendications.



Pour vous inscrire 3 solutions :

-> Le site internet du réseau : www.rezisti/callcenters.org:

-> Le mails de notre syndicat sudptt@sudptt.fr

-> Par courrier : CEFI (centre d'appel) 144 boulevard de la villette 75020 Paris

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

Rachat du groupe B2S : La facture sera payée deux fois par les salarié-es !

Jadis numéro 2 du secteur, cette petite entreprise, qui a connu la crise, se porte mieux depuis deux ans. Les bénéfices ne cessent d'augmenter et commencent à atteindre un des meilleurs taux de rentabilité du secteur. Pourtant les salarié-es n'ont toujours pas vu la différence, malgré un climat social bouillant. Le rachat du groupe ne devrait pas aider...

Racheté au bord de la faillite fin 2009 par le groupe Windhurst, B2S a depuis largement redressé la barre. Avec 4,5 millions d'euros de bénéfices en 2010 le groupe aurait pu faire le choix de remercier un minimum les salarié-es qui n'ont cessé de payer la crise provoquée par les choix stratégiques de son PDG.

Et bien non, le premier réflexe de son PDG a été de se servir et surtout de changer le tour de table de l'actionnariat de l'entreprise Windhurst une fois partie. Le PDG a repris la main sur le groupe avec l'aide de Winch Capital 2 géré par Edmond de Rothschild.

Pour cela, le PDG a contracté un crédit de plusieurs millions d'euros (entre 10 et 15 millions) remboursable par l'entreprise afin de racheter une partie des parts de Windhurst. Résultat : pendant quelques années le résultat du groupe sera amputé d'une bonne partie de son montant afin de rembourser le crédit servant à payer les envies de propriété de son PDG (on attend qu'il nous présente la facture pour sa

maison, sachant que les dirigeants de B2S ont déjà quasi tous une voiture de fonction ...).

Pour les salarié-s c'est décidément une histoire sans fin ayant déjà subi un plan d'austérité sur les salaires et les conditions de travail, sous prétexte que l'entreprise allait droit vers la faillite. Et maintenant on leur explique qu'il faut continuer à se serrer la ceinture car il faut payer ce crédit... D'un côté nous avons un PDG qui dépense l'argent sans compter (grosses voitures de fonction, équipement en ordinateurs ou gadgets électroniques de fonction haut de gamme, sponsoring d'une équipe de rugby dans le sud de la France (alors qu'il n'y a aucun site à proximité), voyages en avion privé...

Et de l'autre, des salarié-es dont environ 77% d'entre eux sont au smic fin 2010 (ou très proche). Nul doute que les NAO 2011, qui ne viennent de commencer qu'en 2012, devraient être musclées.

Webhelp : l'égalité ce n'est pas pour demain !

A quelques mois des élections, la direction vient d'ouvrir les négociations salariales sur Caen. Au delà du fait que nous en sommes exclus pour cause de non représentativité (mais nous y sommes invités par un autre syndicat), notre section syndicale se pose une question : pourquoi les salarié-es étant sur le site du centre-ville n'ont pas le droit aux tickets restaurant ? La direction et certains syndicats nous expliquent que ce n'est pas possible, vu qu'il y a une cantine. Certes, mais elle est située de l'autre côté de la ville, proche du second site. Ce qui n'est pas anormal, vu que c'est le plus grand... Donc on fait quoi ? Rien ? On laisse un déséquilibre important entre les salarié-es des deux sites ? Pour **Sud**, il est important qu'il y ait une égalité totale entre les salarié-es, et ce, quel que soit le site, le sexe... Nous ne pouvons plus accepter ce genre de discrimination. C'est dans ce sens que nous allons nous présenter aux élections et nous battre lors des prochains mois.

Laser Contact : cela ne s'arrange pas

Dans notre dernier numéro, nous avons dénoncé les mauvaises conditions de travail sur le centre d'EDF Poitiers. Depuis nous avons eu plusieurs remontées de salarié-es nous expliquant qu'en effet ce constat était partagé sur d'autres centres du groupe. Ce qui n'est pas étonnant vu les pratiques sociales de ce groupe qui est obnubilé par les bénéfices : Exemple récent, en Décembre dernier alors qu'un début d'incendie a éclaté dans les WC via du papier toilette, la direction, avec (soit-disant) l'accord des pompiers, a fait revenir les 270 salarié-es afin de reprendre le travail. Manque de chance pour l'entreprise, les pompiers ont dû ré-intervenir aussi tôt, suite à la multiplication des malaises. La seule réponse trouvée, avec une partie des syndicats, lors des négociations annuelles, a été de mettre en place une prime basée sur l'absentéisme !!! Si vous voulez un peu d'argent souffrez, mais en prenant des appels.



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