



# HOT TENSION

Edition Septembre / Octobre 2012

Vous avez entre les mains le 29ème 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, Armatis, Laser Contact, Acticall...) dont les conditions de travail et de salaire sont similaires.

## «We have a dream»

« La qualité ! pas le prix... » Voilà en quelques mots, comment nous pouvons résumer le rêve que nous avons fait pour les milliers de salarié-es qui travaillent dans les centres d'appel. La réalité est malheureusement différente puisque nos patrons font tout pour augmenter leurs profits sans se soucier des effets sur la qualité...

### Un emploi, c'est un droit !

Et même un droit constitutionnel. Pourtant le nombre de chômeurs ne cesse d'augmenter depuis le mois de mai. Les plans sociaux s'accumulent dans une indifférence totale comme si perdre son emploi était devenu normal. Dans le même temps, ceux qui arrivent à le garder sont pressurés par les cadences. Par exemple, les objectifs d'appel ne cessent d'être revus à la hausse tout en déplaçant les primes afin d'inciter les salarié-es à se surpasser.

**Produire toujours plus, toujours plus vite, pour toujours moins cher...**

### Nos vies ne valent rien ?

Dans la même logique de rentabilité, pour les patrons, il faudrait flexibiliser l'organisation du travail. Le but est de faire correspondre parfaitement le temps de présence du salarié et les flux d'appels... Peu importe si la qualité est absente après des journées de 10H ou des semaines de 44H. De Webhelp Caen à Acticall, les grands patrons du secteur essaient de passer à l'annualisation afin de rejoindre les Arvato et autres Call Expert... Au delà du fait que tenir ce rythme est difficilement conciliable avec la qualité, la plupart des recherches convergent pour dire que cette déstructuration du rythme de travail est dangereuse pour la santé des salarié-es.

Et...

Nous pourrions faire la même démonstration avec les primes qui dépendent

majoritairement de la quantité... Et encore pareil pour les méthodes de management où vous avez toutes les chances de vous faire convoquer si les durées de communication sont supérieures à la moyenne. Alors que si elles sont inférieures...

### Un choix à faire !

Notre rêve n'est pas une réponse aux critiques des médias qui soulignent la mauvaise qualité des services clients. Non, notre rêve correspond à trois choses :

-> le besoin d'inventer un métier qui ait un sens tant pour le consommateur que pour le salarié. Un métier gratifiant où la carrière ne se limite pas à quelques années.

-> à l'heure où les centres d'appel ont déjà supprimé environ 4000 emplois en 10 mois, il nous semblerait urgent de baisser les cadences afin de privilégier une réponse de qualité. En desserrant les contraintes de la Durée Moyenne de Communication, cela permettrait en plus de créer ou de sauvegarder des milliers d'emplois.

-> le besoin de préserver la santé de milliers de salariés qui vivent de plus en plus mal les contraintes imposées par la flexibilité et les cadences. La consommation de médicaments en témoigne tout comme le fort taux d'absentéisme...

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 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 !

### Yes we can !

Oui, c'est possible de faire de ce rêve une réalité en remettant en cause ce processus et en stoppant les attaques contre nos conditions de travail. Mais cela passe par des mesures d'ensemble que nous défendons dans le cadre de notre campagne pour l'emploi dans les centres d'appel.

**Ensemble, c'est possible et nous y arriverons...**

### Assez de blabla, des vraies mesures pour l'emploi !

- **Aucun licenciement** dans les entreprises qui réalisent des bénéfices et arrêt des délocalisations ici comme ailleurs.
- **Exigence que le nombre d'emplois localisés** en France représente au **minimum des 2/3 des effectifs employés** (pour des appels du marché économique français).
- **Refonte totale du label social** avec des obligations sur la localisation des emplois, sur les conditions de salaires et de travail...
- **Responsabilisation du donneur d'ordre et transparence des contrats commerciaux.**
- **Mise en place d'un bouclier social** pour les salarié-es pour créer une véritable filière métier rompant avec des conditions difficiles en France comme au Maghreb.
- **Mise en place d'un droit de veto** pour les comités d'entreprise en cas de plan social afin de leur donner un réel pouvoir.

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

## Sitel : Temps de pause première !

S'il y a un domaine où chaque entreprise a une lecture différente de la convention collective, c'est bien sûr le temps de pause. Dès 35 mn de pause à **Armatis Nord** aux 20 mn de **Laser Contact Nord** pour 7H de travail... il y a de la marge pour que tous les patrons appliquent le même droit et que chaque salarié puisse souffler un peu !

A croire certaines entreprises, la pause ne sert à rien, hormis fumer et papoter... Evacuer le stress ? Pas besoin. Souffler un peu pour éviter la fatigue ? Pas besoin... Il faudrait produire et encore produire afin d'accumuler les appels et bien entendu dégager un maximum de bénéfices. La santé du salarié ? C'est secondaire pour nos patrons, surtout que des chômeurs, ce n'est pas ce qui manque...

Dans l'entreprise d'origine américaine « **Sitel** », le calcul a été simple : 20 mn de pause par jour cela représente beaucoup d'appels perdus. Et comme il est hors de question de perdre le moindre euro pour cette entreprise qui accumule des millions de bénéfices à travers le monde, il fallait faire vite et trouver une solution !!

L'idée est simple et se résume en : leurs profits valent plus que nos vies... **Sitel** a considéré que le temps de pause ne serait plus comptabilisé dans la journée de travail effective. Ils ont donc augmenté le temps de travail à 7H au lieu de 6H40 plus 20 mn de

pause, et, tout cela, pour le même prix ou presque.

A présent, les salarié-es de **Sitel** devront faire 7H20 dont seulement 7H payées au taux horaire prévu dans le contrat de travail (le smic par exemple). Les 20mn de plus, correspondent au temps de pause qui, cerise sur le gâteau, ne sera pas payé au même taux horaire... **Sitel** va donner une indemnité de 20 euros brut... par mois, soit ou 2,7€ brut/heure ou 0,46€ brut par pause !!! Soit, si on fait le calcul, une division par trois du coût du travail. En gros, **Sitel** paye le café et le salarié prend à sa charge le temps de pause auparavant rémunéré...

Les salarié-es et les syndicats de l'entreprise ont débrayé à plusieurs reprises pour faire face à cette attaque qui risque de faire tâche d'huile sur le secteur. D'ores et déjà, l'affaire a été mise devant les tribunaux. **Sud** apporte tout son soutien aux salarié-es devant cette attaque contre la convention collective et la santé des travailleurs.

## Tunisie : Bientôt une convention collective !

Nos camarades du syndicat tunisien de l'UGTT vont ouvrir les négociations pour la création d'une convention collective pour les centres d'appel.

Il faudra sans doute un certain temps pour que les discussions sur les salaires, la classification ou encore les conditions de travail se terminent. Mais c'est un bel espoir pour l'ensemble des salariés tunisiens qui ont peu de droits et connaissent une grande disparité de leurs acquis sociaux en fonction des entreprises. Quant aux multinationales qui ne pensent qu'à délocaliser, elles exploiteront un peu moins la jeunesse de ce pays ! **Le syndicat Sud essaiera d'aider au mieux nos collègues syndicalistes de l'autre rive de la Méditerranée.**

## Toujours plus nombreux !

Et ça continue encore et encore... Nous avons le plaisir de vous annoncer, dans ce numéro, la naissance de nouvelles sections de notre syndicat dans un certain nombre d'entreprises du secteur des centres d'appels : **Acticall Pau, Acticall Rouen, B2S Développement.**

**Et vous, au fait, vous rejoignez le syndicat Sud quand ?**

## Teleperformance : Et la pause pipi ?

A TP, il n'est pas interdit d'aller aux toilettes à partir du moment où c'est sur votre temps de pause légal (soit 30 minutes pour 7 heures de travail). Il faut donc bien gérer son temps, afin de pouvoir s'aérer mais aussi garder du temps pour la « pause pipi ».

Tant pis pour le conseiller qui a le malheur d'avoir quelques soucis de santé. Il lui est «recommandé» d'en parler à son responsable afin qu'il soit un peu moins regardant. Il est déjà fortement désagréable de faire part de ce genre d'inconvénient et si en plus on doit quémander l'aumône de quelques minutes supplémentaires, cela devient réellement humiliant. Cette course au non-dépassement de pause génère beaucoup de stress. Certains de nos collègues se retiennent pendant des heures, car pour X raisons ils n'ont plus de temps de pause, ou tout simplement ils ont peur de dépasser ce temps imparti. Ce n'est pas sans conséquence sur la santé...

Par contre, si jamais vous dépassez votre temps de pause, même pour aller au WC... Vous risquez de vous faire sucrer votre prime mais en plus d'avoir un avertissement !

Nombreux sont celles et ceux qui ont été briefés et sanctionnés pour avoir franchi le compteur temps. Exemple de dépassement : - 37mn sur 10 jours, 11 mn sur 8 jours. Les conseillers n'avaient alors comme seul recours qu'un certificat médical établi par leur médecin traitant et validé ou non par la médecine du travail.

Suite aux interventions à l'Inspection du travail et pub dans la presse, la direction a fait en partie marche arrière. En effet depuis, les dépassements, s'ils restent dans une limite raisonnable et occasionnelle, sont l'objet d'un simple rappel.

# Vos droits : Procédure individuelle de licenciement

Un patron a plusieurs solutions pour réduire ses effectifs : rupture conventionnelle (voir *Hot Tension* numéro 15), pression sur le salarié-e, mise au placard, plans sociaux, ou encore, licenciement pour faute lourde ou grave...

Comme par hasard, nous constatons depuis quelques mois une augmentation du nombre de procédures de licenciement individuel. Est-ce lié aux problèmes des délocalisations des contrats télécoms ??? On vous laissera seul juge.

Il faut dire que nous sommes habitués à passer de période où les sanctions sont systématiques pour le moindre écart à des périodes sans sanction. En général, ces cycles (de sanction) coïncident avec une perte d'un client (donneur d'ordre) ou de difficulté financière, voire avec l'arrivée d'une nouvelle direction. Pour certains, c'est quand le niveau d'ancienneté devient un coût supplémentaire pour l'entreprise...

Mais bon, il y a aussi les entretiens justifiés par un manquement au règlement intérieur de l'entreprise (votre direction a seulement deux mois de délai après avoir pris connaissance de la faute pour lancer la procédure).

Voici donc quelques notions au cas où vous auriez à faire face à une procédure individuelle de licenciement.

(Nous avons écarté les procédures de licenciement dans un cadre collectif pour simplifier au maximum la fiche.)

Un licenciement individuel doit être précédé obligatoirement d'un entretien

(Art L1232-2 et L1233-11). Lors de cet entretien, l'employeur doit vous expliquer le ou les motifs de la décision envisagée et recueillir vos explications. Pour avoir toutes vos chances, faites vous assister par un délégué du personnel ou un responsable syndical. Vous pouvez aussi vous faire assister par n'importe quel salarié-e de l'entreprise, voire dans certains cas par des conseillers du salarié (quand il n'y a pas de représentant-e du personnel L1232-4 et L1233-13). L'entreprise doit obligatoirement vous faire un courrier de convocation. Il doit être remis soit en main propre, soit envoyé en recommandé avec accusé de réception. Un délai de 5 jours ouvrables est nécessaire entre la réception de la lettre et l'entretien. Le courrier devra mentionner l'objet, la date, l'heure, le lieu de l'entretien et la possibilité de vous faire assister, ainsi que le fait que vous risquez un licenciement.

**Attention** : Votre patron peut vous convoquer en-dehors de votre temps de travail. Ceci est légal mais il doit vous indemniser de votre présence.

Si après l'entretien, l'employeur décide de maintenir sa décision, il doit obligatoirement vous faire parvenir une autre lettre recommandée avec AR.

L'employeur doit attendre 2 jours ouvrables minimum après l'entretien avant de faire connaître sa décision (Article L1232-16). Le courrier doit faire mention du ou des motifs précis qui justifient le licenciement (L1233-16). Si cela n'est pas le cas, vous pouvez aller aux prud'hommes. Les juges risquent de

considérer que le licenciement est sans cause réelle et sérieuse. Le salarié pourra alors demander à être réintégré (si l'employeur ne s'y oppose pas) ou obtenir une indemnité. Cela dit, si l'employeur n'a pas respecté la procédure (entretien, notification...), le salarié peut aussi saisir le Conseil des Prud'hommes (voir *Hot Tension* numéro 10).

**Mise à pied** : En cas de faute grave, l'employeur a la possibilité de mettre le salarié en mise à pied à durée indéterminée (Articles L1332-2 et L1332-3). Il n'y a pas besoin d'un entretien pour la faire appliquer. Le contrat de travail est suspendu pendant cette mise à pied et le salarié peut être privé de son salaire. La procédure disciplinaire doit être alors engagée immédiatement. Si la faute grave n'est pas constatée, le salarié voit sa mise à pied suspendue et l'entreprise devra indemniser le salarié à hauteur de son salaire. La mise à pied peut être aussi une mesure disciplinaire (à part entière) mais dans ce cas là elle est à durée déterminée et n'est pas rémunérée.

En cas de licenciement, quelques infos :	
Initiative de la rupture	Employeur
Motif de rupture à justifier	Oui
Préavis Obligatoire	Préavis de 1 mois pour les employés (2 mois si plus de 2 ans d'ancienneté (sans faute grave ou lourde) 2 mois pour les Techniciens et Agent de Maitrise. 3 mois pour les cadres.
Indemnités de rupture	De 0 à 5 ans : 1/10 de mois par année d'ancienneté à partir de la 1ère année. De 6 à 10 ans : 1/7 de mois. De 11 à 20 ans : 1/5 de mois. De 21 à 30 ans : 1/4 de mois. + de 30 ans : 1/3 de mois. (si vous êtes passé il y a moins d'1 an en temps partiel le calcul se fait sur la base du salaire à temps plein).
Droit à l'indemnisation chômage	oui



**INTERDISONS LES LICENCIEMENTS**  
UN EMPLOI, C'EST UN DROIT!

Vous pouvez retrouver la campagne emploi de notre syndicat sur : <http://www.sudptt.org/centresappels/>

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

## Webhelp et B2S : Les rois du pipeau

L'attribution du contrat public, Stif (transport de l'Île de France) aura marqué l'actualité économique de l'été. Pour rappel, la société **B2S** a gagné l'appel d'offre grâce notamment à un meilleur prix dû à la délocalisation d'une partie des appels vers le Maroc. Les patrons de **Webhelp**, (l'ancien sous-traitant), ont utilisé toutes les justifications possibles pour faire annuler cette décision.

La première a été la perte de qualité entraînée par une délocalisation, argument pour le moins étonnant pour la société qui a le plus gros chiffre d'affaire réalisé en offshore sur le marché français (4 fois plus que **B2S** : 122 millions contre 31 en 2011). Puis ce fut l'intérêt général du pays et l'emploi qui a été utilisé puisque sans ce contrat, **Webhelp** pense fermer deux sites en France... Il aurait été judicieux que **Webhelp** pense aussi à l'emploi pour les

6000 salariés qui travaillent pour son compte en Roumanie ou au Maghreb... Sans parler de tous les emplois supprimés pour des opérateurs Télécoms depuis le début de l'année. Devinez où ils sont partis ?

Le gagnant de l'appel d'offre et des 3 et quelques millions qui vont avec, **B2S**, expliquait de son côté qu'il allait faire un effort afin de créer des emplois en France. Puis, dans un grand élan de communication, la direction de cette entreprise a rajouté qu'il respectait TOUS les critères du label social ! Ouf, on a eu peur car vu la difficulté que cela représente de ne pas avoir ce label... On aurait presque pu tomber dans une entreprise chinoise... En réalité, au vu du nombre de conflits sur les conditions de travail et la rareté des augmentations de salaires. On peut se demander si le patron de **B2S** n'aurait pas gagné du temps à se taire. On ne peut pas dire que

créer une dizaine d'emploi dans un centre basé en France soit vraiment un exploit...

Pour **Sud**, cette délocalisation d'un service public devrait être annulée simplement pour ce qu'elle représente, c'est-à-dire une politique de dumping social et un véritable jeu de massacre contre les emplois... Ce qui est déjà difficile d'accepter pour des entreprises privées devient à notre avis insupportable de la part de l'Etat ou des collectivités territoriales. Plus généralement, il faut contraindre les « donneurs d'ordre », particulièrement publics mais aussi privés, à engager leur responsabilité dans les conditions sociales des contrats de sous-traitance. Il faut aussi à notre sens modifier le label social pour qu'il puisse enfin représenter quelque chose de positif pour les salarié-es.

## Acticall : Les congés, un chantier URGENT

Le moins que l'on puisse dire, c'est qu'**Acticall** devrait revoir un peu la gestion des congés et des heures de travail effectuées... En effet, plusieurs salarié-es du site de Rouen ont eu la désagréable surprise de voir leurs congés payés acceptés sans que personne ne leur signale... qu'ils n'avaient pas suffisamment accumulé de droit à congé. On pourrait bien entendu dire que c'est cool, mais le résultat est plutôt désagréable puisque les salarié-es se retrouvent mis en congé sans solde et donc sans salaire ! Il n'est pas normal qu'un chef de plateau prétende accepter des congés payés par anticipation, sans avoir obtenu au préalable une validation RH. Quand on sait que, sur d'autres sites, quelques heures supplémentaires ne sont jamais rémunérées car mystérieusement oubliées, que les régularisations de primes sont souvent laborieuses à obtenir, on se demande comment cette entreprise qui veut absolument annualiser le temps de travail compte faire ? On vous rassure, toutes les erreurs sont faites étrangement en faveur de la direction d'**Acticall**.

Pour **Sud**, c'est clair : nous continuerons à aider les salariés à obtenir l'application de leurs droits et à combattre l'annualisation.

## Pas de trêve estivale pour les luttes !

La descente infernale pour la société **Transcom** continue, enfin, surtout pour ses salarié-es. Après avoir vendu deux sites à **Arvato** et **B2S** et avoir fermé le site de Velizy, l'entreprise a toujours du mal à se redresser et à bien décidé de faire payer son échec commercial aux salarié-es... Le groupe **Transcom** qui fait pourtant des bénéfices sur ses activités françaises (site français plus étranger prenant des appels pour le marché économique français) utilise la manière forte pour imposer l'annualisation à tous les salarié-es à partir du 1er septembre. Et comme il n'y a pas de petite économie, la direction a décidé de supprimer les primes d'assiduité (45 € par mois) et de vacances (1/10e du salaire brut annuel) qui, cumulées atteignaient 750 € annuels. En réaction, des débrayages très suivis par les salarié-es ont eu lieu.

Afin de calmer les choses, la direction a proposé d'augmenter la prime de productivité qui passerait de 180 à 250 € par mois, soit un gain mensuel de 70 € (840 € par an). Pour **Sud**, cette proposition est inacceptable puisqu'elle dépend de la productivité et donc n'est pas sûre. De plus, cela oblige à suivre des cadences que la direction peut augmenter à son gré...



**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  
Mail: sudptt@sudptt.fr