

# Hot Tension



★ **S'unir** ★ **Lutter** ★ **Gagner** ★  
★ **Se syndiquer** ★



## Salaires, conditions de travail... **ça suffit !**

25/04/2017

Depuis le début de l'année des luttes pour des salaires décents et les conditions de travail s'organisent un peu partout. Des salarié-es, notamment de Webhelp Caen, Arvato Duacom, Armatis Centre, LC France, Arvato Camaris ou encore Teleperformance Le Mans se sont mobilisés pour défendre leurs intérêts.

D'autres salarié-es d'entreprises différentes réfléchissent à franchir le pas, au vu des réponses négatives apportées par les patrons aux revendications salariales et du fait de l'engouement collectif à retrouver le chemin de la lutte ! Pour beaucoup une autre répartition des richesses ne se pose plus comme une réflexion intellectuelle sur sa réelle possibilité, mais plutôt comme une urgence pour continuer à vivre décentement.

### Chacun notre tour ? ou alors tous ensemble ?

Toutes ces luttes ne sont pour l'instant pas coordonnées nationalement mais démontrent un ras l'bol général. De plus, elles rencontrent un succès important en terme de mobilisation mais aussi quelques fois en avancées sociales. Cela est d'autant plus significatif que le contexte national et les menaces sur l'emploi qu'exercent nos directions sont de plus en plus importantes, et ce, malgré des bénéfices conséquents. Alors pour **SUD** la question est claire :

**Allons-nous encore longtemps regarder chaque entreprise se battre dans son coin, ou allons-nous enfin organiser la convergence des luttes du secteur pour ne plus laisser le choix à nos patrons ?**

### Du local au national... luttons globalement !

Localement lors de chaque négociation d'entreprise, le patronat donne un peu (et encore...) puis explique qu'il ne peut rien de plus car il y a la concurrence... Quand il donne, c'est souvent des jours de congés exceptionnels, une prime, un chèque-vacances, puis rajoute que si, nous voulons une augmentation, il faudra voir au niveau de la convention collective... Quant aux salarié-es qui ne sont pas sous la convention prestataires de services, ils vivent nos débats par procuration, mais ils subissent le même discours puisque qu'ils sont en concurrence sur les mêmes appels d'offres.

Il est temps de les prendre au mot et donc de nous donner les moyens d'imposer une autre négociation au niveau de la branche !!! Cela tombe bien, car les négociations salariales ont débuté depuis quelques semaines et, comme chaque année, le patronat du secteur nous propose de se partager la misère... Alors pour mettre fin à ce vol en bande organisée, des richesses que NOUS avons créées, **SUD** a proposé aux syndicats du secteur de se mobiliser.

Dans une lutte qui dure depuis des semaines à Webhelp dans le Calvados nous portons la revendication d'un 13ème mois en intersyndicale avec la CGT. Des entreprises, et pas des moindres, comme Sitel, Teleperformance ou Arvato l'ont déjà accordé sur le secteur.

**Ne serait-il pas temps de l'imposer comme règle pour la branche afin d'améliorer l'image de notre métier et nos vies quotidiennes ?**

**Ne serait-il pas temps d'imposer des augmentations de salaires pour toutes et tous ?**

Oui il est temps de prendre nos responsabilités et d'avancer tous ensemble...

Cet appel à la lutte est ouvert à tout le monde, aux salarié-es organisés ou pas, aux équipes syndicales des fédérations qui appellent, ou pas, aux téléconseillers comme aux superviseurs, formateurs etc... bref à tous les salarié-es du secteur.

**Nous espérons que vous y répondrez positivement !**



**Syndicat **SUD** - [www.sudptt.fr/centresappels](http://www.sudptt.fr/centresappels) - Tél : 01 44 62 12 00**

## Ça se passe comme ça chez Booking.com CSC\* !

Avec un chiffre d'affaires en hausse de 20% en 2016, une prévision de hausse à deux chiffres pour 2017, la société Booking Custom Service, dont le siège européen est à Amsterdam, se porte excellemment bien !

Ordinairement les autres entreprises de centres de contact maintiennent les niveaux de salaires des conseillers client au niveau du SMIC, ou juste au-dessus, et se moquent d'avoir un taux de turn over avoisinant les 30% chaque année.

**Booking, elle, a choisi d'augmenter les salaires au 1er janvier 2017 de manière unilatérale presque partout en Europe, et ce, sans passer par la case des négociations avec les syndicats !**

La raison officielle invoquée par la Direction Générale est la difficulté à trouver des salariés suffisamment qualifiés (maîtrise d'1 ou 2 langues étrangères requises) et à les fidéliser pour qu'elles / ils restent dans l'entreprise...

De notre point de vue, la Direction a enfin compris que le turn over a un coût et qu'il ne facilite pas la qualité de service... Après, pour **SUD**, Booking devra aller encore plus loin si elle veut convaincre le profil de candidat qu'elle recherche de rester. Il faudra notamment modifier fortement les rythmes, les conditions de travail et de management afin de casser le turn-over important inhérent au travail dans ces "usine à téléphoner".

Malheureusement, si nous assistons à une modification de la logique patronale, ce n'est pas pour autant que ce dernier a décidé de reconnaître la valeur réelle du travail fourni par les salarié-es. En effet, on constate que les salaires augmentent d'autant plus dans les villes d'Europe où il est facile de trouver un em-

ploi dans le secteur tertiaire, sans être obligé d'embaucher dans un centre d'appel faute d'alternative...

**Ainsi, les salaires ont augmenté de 15% à Berlin, de 10% à Amsterdam et de 6% seulement à Tourcoing (Nord), donc dans un des départements où le taux de chômage est le plus élevé !**

Et comme pour motiver encore plus ses « troupes » le Général Booking a même décidé que le bonus (prime) de 6% que les Conseillers Client pouvaient obtenir en cas de bons résultats serait intégré au salaire à partir du 1er avril 2017 ! Et hop, voilà une de nos revendications exaucée !

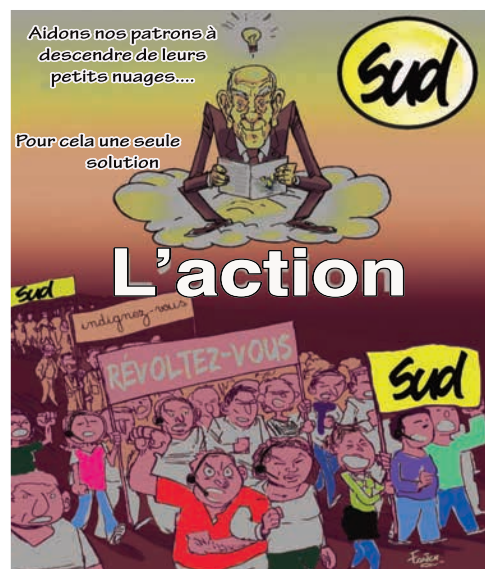
Bon sang, mais c'est bien sûr, et vous vous posez aussi la question... Si Booking a compris l'importance d'éviter le turn over en augmentant les salaires, sans crier misère, pourquoi les autres entreprises ne le font-elles pas ?

**Les patrons de Booking seraient-ils des philanthropes ou ne sont-ils pas tout simplement un peu plus malins que leurs homologues ?**

On vous « rassure », les employés de Booking Custom Service n'ont pas encore de 13ème mois et ont des contraintes horaires importantes, l'entreprise étant ouverte 7/7 jours de 7H à 23H. Quant aux conditions de travail, elles sont encore sérieusement à améliorer avant de pouvoir dire « Booking.Yeah ! ».

**La nouvelle équipe SUD, qui sortira des élections professionnelles de juin, travaillera bien entendu à améliorer tout cela...**

\* Le vrai nom de l'entreprise est Booking.com Customers Services Center



## Webhelp devra enfin connaître l'effet Whaou !

Les sites Webhelp situés dans le Calvados sont en lutte depuis le 10 mars afin d'obtenir un 13ème mois. Bénéficiaire depuis des années, la direction de ce groupe, à l'image d'une partie du secteur, ne désire pas augmenter les salaires et redistribue les miettes tombées de la table des actionnaires afin de gratifier les salarié-es de sa reconnaissance...

Cette année, comme presque tous les ans, les négociations salariales se sont basées sur une enveloppe représentant à peine 10% des millions de bénéfices des sites. Lors de la négociation, alors que le fameux dialogue social allait une fois de plus dans l'impasse, la direction céda devant l'insistance de **SUD** pour augmenter cette enveloppe de 10%, mais 10% de 10% cela reste une aumône... Contrairement au génie mathématique d'un autre syndicat non gréviste, cela fait 11% et non 20% !

Pour **SUD**, le 13ème mois est largement possible, surtout si les critères actuels de la prime d'ancienneté du site sont repris (3 ans pour y avoir droit) et si une pondération pour les hauts salaires est établie. D'après nos calculs, basés sur les éléments de comptabilité de l'entreprise (validés par un cabinet d'expertise), nous pouvions largement descendre en-dessous des 700 000 € soit environ 30% des bénéfices... **Est-ce une honte absolue de demander une**

### véritable répartition des richesses ?

La direction profitant de la division syndicale ( la CFDT ) et la peur instaurée par ses fidèles représentants ont permis à l'entreprise de continuer sa confiscation des bénéfices produits par les salarié-es. Un PV de désaccord a été signé entre la direction et la CFDT pour mettre fin aux NAO, chose assez étrange... Pourquoi faire un tel PV de désaccord quand il y a un syndicat (CFDT) d'accord pour accepter les propositions de l'entreprise ? Est-ce que la direction ne désire pas, ou a peur, de signer un accord avec ce seul syndicat ? En tout cas c'est un beau camouflet pour la CFDT qui n'a cessé de prôner une ligne anti-grève. Pour finir, la direction ayant peur d'un embrasement du site a dans le même temps annoncé le maintien et l'application de toutes les propositions négociées.

### Mais rien n'est fini !

Un mois après le début du conflit, des débrayages réguliers et des journées de grèves continuent d'avoir lieu avec des pics à 66% sur l'activité du plus sensible donneur d'ordre. La direction a bien entendu maintenu que les calculs de **SUD** étaient faux. Elle agite la menace de perte du contrat si cela continue, voire de balancer les appels sur un autre site... Mais elle ne s'arrête pas à cela, elle entrave la

mission des principaux responsables syndicaux et les menace...Et elle achète (du moins tente d'acheter) les salarié-es avec des petits gâteaux ...

Pour les salarié-es et l'intersyndicale **SUD-CGT** (respectivement deuxième et troisième syndicat) tant que la direction n'aura pas fait un geste, rien ne changera... Des propositions alternatives ont été formulées pour sortir du conflit, mais la direction du numéro 1 européen du secteur reste coincée par son dogmatisme politique ultra-libéral. Devant la détermination des salarié-es à ne pas repartir une année de plus avec un pourboire (d'autant plus qu'il n'y a pas eu d'intéressement cette année) la direction commence à vouloir re-discuter... A l'heure où nous imprimons, le mouvement continue et **SUD** a été clair avec la direction : Il n'y aura aucune négociation sur le futur renouvellement de l'Accord d'Aménagement du Temps de Travail, tant que la situation des NAO restera bloquée ainsi.

**Nous souhaitons par avance à la direction un bon piquet de grève en costume cravate pour que l'on signe et négocie... Le gagnant-perdant, non merci, très peu pour nous !**

## Champs électromagnétiques : la Loi avance...

Depuis le 1er janvier (décret 2016-1074) dernier les employeurs sont tenus de protéger leurs salarié-es contre les ondes électromagnétiques. Tablettes, écrans vidéos, smartphones, objets connectés... Ces ondes ont envahi l'environnement de chacun, y compris dans les centres d'appels. Nos locaux, où parfois s'entassent des dizaines, voire des centaines d'ordinateurs, sont bien souvent exigus et pas toujours étudiés pour le métier que l'on exerce. Ils peuvent, par conséquent, faire office de caisse de résonance. Et s'il faut ajouter les serveurs, onduleurs, wifi, antennes relais, transformateurs électriques etc... notre environnement de travail est réellement dégradé.

Ce récent décret vise précisément à améliorer la protection de la santé et de la sécurité des travailleurs contre les risques dus aux champs électromagnétiques dont les effets connus peuvent être biophysiques directs ou indirects. Les lieux de travail, où les salarié-es sont susceptibles d'être exposé-es à des niveaux dépassant les seuils limites, doivent à présent être identifiés, signalés, et leur accès limité s'il y a lieu. Il est clair que bon nombre de techniciens informatiques, dont les bureaux se situent à côté, ou parmi les serveurs, doivent aujourd'hui pouvoir exiger une action rapide de l'employeur qui doit se poser la question de leur santé dans un tel cadre de travail... Pour les plateaux d'appels, les directions rassurent tout le monde en affirmant qu'il y a peu de risques d'avoir un grand nombre de cas. **Pourtant, vu la configuration de certains sites, la question mérite d'être posée.**

### Que doit faire l'entreprise ?

En tout premier lieu, elle doit faire en sorte de réduire la puissance des ondes, en particulier pour les personnes fragiles. Elle doit avoir une approche graduée des moyens de prévention à mettre en œuvre et du dialogue interne en cas de dépassement des « valeurs limites ». Pour cela, elle se doit d'identifier les niveaux des champs électriques et magnétiques statiques ainsi que les champs électriques, magnétiques et électromagnétiques variant dans le temps, dont les fréquences vont de 0 hertz à 300 gigahertz. Elle définit ainsi des valeurs limites (à partir desquelles les salarié-es ou le CHSCT sont tenus d'être informé-es) et des valeurs d'action. Pour remplir ce nouveau devoir, l'employeur peut évaluer les risques en se servant de données documentaires. Si ces dernières ne permettent pas de conclure à l'absence de risque de dépassement des valeurs déclenchant l'action ou des valeurs limites d'exposition, l'employeur peut procéder à la mesure, au calcul ou à la simulation numérique des niveaux de champs électromagnétiques. Les résultats, ainsi obtenus, seront consignés dans le document unique d'évaluation des risques (DUER) de l'entreprise. Ce dernier est en principe accessible de plein droit aux travailleurs qui demandent à le consulter.

Puis l'entreprise doit mettre en place des mesures de prévention. Par exemple le décret prévoit : « lorsqu'une exposition au-delà des valeurs limites d'exposition est détectée ou lorsqu'un effet indésirable ou inattendu sur la santé susceptible de résulter d'une exposition à des champs électromagnétiques est signalé par un travailleur, celui-ci bénéficie d'une visite médicale ». Elle aura par ailleurs l'obligation de désigner une personne « chargée d'assurer la fonction de conseiller à la prévention des risques liés aux champs électromagnétiques ». Et enfin, elle sera aussi tenue de mettre en place « un dispositif permettant aux travailleurs de signaler l'apparition de tout effet sensoriel ». Les inspecteurs du travail pourront en outre demander aux entreprises d'effectuer « un contrôle technique des valeurs limites d'exposition aux champs électromagnétiques » par un organisme spécialement accrédité.

**ON VAUT  
ON VEUT  
ON PEUT  
MIEUX  
QUE CA**

## SUD devient représentatif sur Webhelp Vitré

SUD s'est implanté il y a quelques mois sur le site breton du groupe Webhelp. A ce jour, ce sont plusieurs dizaines de personnes qui ont rejoint notre syndicat avec notamment les équipes de FO et de la CGT au complet. Présente sur les deux collèges électoraux, notre organisation a mené une campagne courte mais efficace en expliquant notamment ses principes militants et sa vision d'une autre répartition des richesses...

Les salarié-es ont choisi de soutenir notre travail syndical qui, malgré le fait que nous n'étions pas implantés sur le site, était régulier depuis des années à travers notre journal "Hot Tension" ou encore via la caravane des centres d'appels.

**Avec près de 29,27% des voix, SUD dispose aujourd'hui de plusieurs élu-es qui vont pouvoir mettre en place un travail de fond pour un autre syndicalisme plus proche des travailleurs et moins consensuel avec la direction.**

## SUD progresse légèrement mais confirme sa dynamique.

Des élections ont eu lieu à Armatix Caen début avril. Notre syndicat progresse légèrement de 0,19% mais devient le premier syndicat dans le collège Employés. Avec 23,59% nous restons seconde organisation du site, derrière la CFDT qui connaît une grosse chute avec -7% tout comme la CGT et la CFTC -5%.

## Convention Collective : SUD progresse !

SUD dépasse tout juste la barre des 8% sur la convention collective des Prestataires de Services, ce qui pour l'instant donne à notre Fédération sa représentativité sur la Branche. Toutefois, nous attendons les arrêtés définitif, vu que quelques syndicats veulent absolument éviter notre présence, comme ce fut le cas la dernière fois... A ce jour, nous ne pouvons que constater que SUD reste le syndicat qui progresse le plus sur la Branche. A noter, la baisse importante de la CGT de plus de 2%, de FO de 1% et plus légère de la CFTC. On constate avec surprise l'augmentation du nombre de salarié-es dépendant de cette convention, soit 14500 environ.

### Les tendances à ce jour :

- CFDT : 28,17%
- CGT : 22,08%
- FO : 15,58%
- CFTC : 17,09%
- CGC : 4,74%
- UNSA : 3,56%
- SUD-Solidaires : 8,01%

Pour rappel, la convention collective prestataires de services (N° 3301) englobe un conglomerat de métiers différents qui vont du démonstrateur-riche commercial-e à l'hôte-esse d'accueil en passant bien évidemment par les téléconseillers ou les agents de recouvrement.

SUD est le dernier née des syndicats du secteur (et en France), puisqu'il commence à exister fin des années 90 ..

## Armatiss en difficulté ?

En surcapacité de production depuis des années, en partie suite au départ massif des contrats Télécom en 2013. Le groupe Armatiss LC traverse à nouveau une période difficile au niveau de l'emploi suite aux décisions de Canal + et d'Engie de rechercher une main d'œuvre à plus bas coût. En revanche le groupe est toujours en croissance (+2,5%) et bénéficiaire...

La filiale lc-france du groupe Armatiss est particulièrement touchée, puisque des mesures ont été prises afin de faire face à la situation, telles que la mobilité sur la France et la possibilité de mise en chômage partiel sur le site de Roanne. En effet, Canal+ a annoncé le départ de plusieurs centaines de positions qu'ils avaient en France chez différents sous-traitants dont Armatiss et Convergys. A noter que parallèlement, Canal renforce sa présence en Bretagne (où se situe un centre d'appel interne) avec plus de 100 positions à Webhelp Vitry. Quant au client Engie, il file tout doucement vers le Portugal et le Maroc, mais n'a pas sauté le cap du « tout délocaliser ».

Pour revenir à lc-france, la perte et la mauvaise répartition géographique des contrats, essentiellement centralisés sur trois villes, poussent le groupe à réfléchir à l'avenir. Cela évidemment ne peut qu'être inquiétant pour l'avenir du site de Roanne. Le plan de mobilité interne qui vient d'être lancé pour dépeupler les sites de Roanne et Bordeaux pose la question clairement ! Pour **SUD**, l'entreprise doit revenir à la table des négociations et non juste se contenter d'un accord GPEC qui ne répond pas à cette situation précise. Il faudrait notamment ouvrir la mobilité à tous les sites du groupe et non à une petite partie, sanctuariser les acquis sociaux des salarié-e-s en cas de mobilité, donner des indemnités de mobilité plus importantes... En clair, un vrai accord négocié au niveau du groupe puisque d'autres sites Armatiss peuvent être aussi concernés dans le futur. Ironie de l'histoire, les autres sites de lc-france sont en recrutement incessant, pire ils ont du mal à trouver suffisamment de monde. C'est dans ce sens, et à l'initiative de nos équipes syndicales que nous avons demandé un Comité de Groupe extraordinaire.

Dans cette réunion, la direction n'a cessé d'essayer de rassurer les syndicats sur la bonne santé du Groupe et sur les perspectives positives dues à l'arrivée de nouveaux clients. Afin de faire face, la direction a aussi fait le choix de rapatrier des contrats offshore même s'ils font diminuer un peu les profits... Pour **SUD**, il est plus que temps d'exiger des comptes à la direction sur la stratégie de localisation des contrats. Il devient urgent de mettre fin aux sites mono-client ou avec des clients ultra dominants et de diversifier les secteurs d'activités des clients. **SUD** se battra pour la défense de tous les emplois !

## Teleperformance et Convergys en difficulté eux aussi...

Pour des raisons différentes, les deux leaders mondiaux du marché de la relation client sont en "difficulté" sur le marché français. Un accord de chômage partiel vient d'être signé à Teleperformance (pas par **SUD**) et un autre reste à l'étude sur Convergys. Ce dernier va même plus loin et annonce de manière plus transparente la fermeture possible d'un des deux sites français du groupe.

### Le marché va si mal ?

Pas vraiment, puisque la grande majorité des entreprises du secteur accumulent encore les millions d'euros de bénéfices et continuent sans peine à financer leur croissance externe à travers le monde. Le gros souci pour Teleperformance et Convergys vient, comme pour Armatiss LC, du fait qu'ils ont perdu quelques contrats majeurs (SFR, Canal +, Compuserve...). Ces contrats pesaient tellement dans leur chiffre d'affaire que leur perte (ou délocalisation) met en danger aujourd'hui l'équilibre économique de leurs sites de production.

Pour **SUD**, il est quand même assez incroyable de voir un conseiller licencié pour des retards, alors que des dirigeants d'entreprise de ce type continuent leurs activités sans honte après une telle erreur de gestion et un tel manque de professionnalisme. Et quand ils partent, c'est avec une récompense de centaines de milliers d'euros.

Ces mammoths mondiaux sont sans doute trop gourmands pour engranger de nouveaux contrats en France, mais continuent leur développement notamment à Madagascar. Devant ce monde de patrons voyous, **SUD** continue à se mobiliser pour refuser toutes les formes de licenciement. Il est urgent de remettre au coeur de notre métier la qualité et la pérennité de la satisfaction des besoins sociaux que ce soit en matière d'emploi ou de conditions de travail.

## Teleperformance : sécurité vs libertés ?

Teleperformance fait suivre une formation d'une heure à tous ses salarié-es. Le thème : la sécurité à tout prix, zéro papier, zéro téléphone, zéro sac, zéro stylo, etc.

Toute la vie d'un-e conseiller-ère doit rester dans le casier des vestiaires avant d'aller sur le plateau. A la suite de cette mini-formation, il y a un « quiz » qui aboutit à un « formulaire d'acceptation » de la formation nommée « L'essentiel de nos Politiques mondiales de conformité et de sécurité (GECSP) ».

Les salarié-es sont prié-es de le signer électroniquement (en cliquant sur la zone « J'accepte » (qui a la même valeur qu'une signature manuscrite). En signant, cela signifie que le-la salarié-e « comprend ses obligations relatives à son application, respecte et est garant(e) de l'application des consignes de sécurité » et est informée que « La non application des consignes de sécurité peut entraîner des sanctions disciplinaires ».

La manoeuvre est particulièrement déloyale : en extorquant ainsi une pseudo « signature » individuelle, Teleperformance essaie de contourner l'interdiction formelle de l'Inspection du Travail d'appliquer des mesures privatives de nos libertés individuelles et de notre propriété.

L'Inspectrice du Travail a déclaré illicite l'article du Règlement Intérieur à TP consistant à généraliser le « clean desk » (zéro papier, zéro sac, zéro stylo, etc...) car attentatoire au droit naturel de propriété - droit inviolable et sacré, à valeur constitutionnelle. Il en est de même pour le téléphone mobile que la direction veut interdire de garder avec soi.

**SUD** a conseillé aux personnes de ne pas signer ce formulaire, et à celles qui l'ont fait de se rétracter avec un simple mail. Bien sûr, la direction n'est pas concernée par ces règles. Parce qu'elle n'aime pas l'ambiance des vestiaires ?

## B2S Villers en lutte

La presque totalité des 130 salariés de B2S ont fait grève les 23 et 30 mars dans le cadre de la perte de contrat par B2S du marché Volkswagen. A chaque changement de sous-traitant, les salarié-es... changent d'entreprise... Auparavant, ils étaient salarié-es de T-system et encore avant d'une filiale de Volkswagen. Cette fois, ils ont été divisés en trois sociétés Webhelp, Euro CRM et Dekra... en attendant d'être peut être réunis dans quelques années... Les grévistes demandaient notamment à B2S une prime de 1 500 euros, ce qu'ils considéraient comme un dû après avoir travaillé cinq ans pour ce groupe. Lors de la prise du secteur relations-clients par B2S en 2012, les travailleurs avaient obtenu une prime d'environ 3 000 euros au bout de quatre jours de grève.

À chaque renégociation, les conditions s'aggravent, car le richissime groupe Volkswagen en demande toujours plus à ses prestataires qui répercutent ensuite la pression sur les salariés. C'est en aggravant les conditions de travail que Volkswagen, comme ses prestataires, augmentent leurs profits. La continuité du contrat de travail est une bonne chose sur le fond, mais les salaires et conditions de travail doivent être sanctuarisés dans l'appel d'offre. Mais pour cela, il faudra combattre la direction de VW !

**"Hot Tension" c'est quoi ?** Le journal national du syndicat **SUD** des centres d'appels sous-traitants (TP, Arvato, CCA, Armatiss LC, B2S, Sitel, Acticall...), son but est de créer du lien entre les salarié-es des différentes entreprises dont les conditions de travail et de salaire sont similaires. Ce trimestriel sert à faire circuler nos analyses et nos propositions ainsi que l'actualité du secteur. Pour réagir à un article, adhérer à notre syndicat... n'hésitez pas à nous contacter (sudptt@sudptt.org). En attendant, bonne lecture à toutes et tous de ce 47ème numéro.