

## De SFR à Apple, deux sites vivent le même calvaire.

En 2007, le groupe SFR vendait trois de ses centres d'appels à Teleperformance (sites de Lyon et Toulouse) et Arvato (site de Poitiers). Les années qui ont suivi ont été très difficiles pour les salarié-es qui ont vu leurs acquis sociaux fondre. Aujourd'hui, il n'y a presque plus de salarié-es ayant connu cette période et beaucoup ont mené des procès (victorieux) contre SFR afin de faire reconnaître ce plan social déguisé.

A l'époque SFR s'était engagé à continuer l'activité chez ses sous-traitants pendant plusieurs années. Cette promesse arrivée à terme, les flux se sont mis à baisser inexorablement et amène la question du futur de ces sites ? Le hasard fait bien les choses puisque un client, le même (Apple), a été étrangement trouvé pour le site de Toulouse (Teleperformance) et Poitiers (Arvato). Mais le destin s'obstine et la galère pour les salarié-es revient avec les mêmes maux sur les deux sites.

En effet le roi du téléphone mobile, Apple, interdit aux salarié-es toute communication à son sujet, impose en plus à ces salarié-es un mode de fonctionnement et un management méga-stricts fondé sur une

idéologie davantage "paranoïaque" que sécuritaire. Par exemple, à Teleperformance Blagnac, les conseillers clientèle travaillant sur la mission Apple, n'ont quasiment aucune autonomie, ni aucune liberté individuelle : les pauses sont planifiées, pas de téléphone portable sur soi, pas de stylo, ni papier sur les postes de travail, interdiction de prononcer le nom d'APPLE, ni de dessiner le logo... Les salarié-es sont écoutés et enregistrés de manière permanente amplifiant le stress et l'anxiété de ces conseillers. A vrai dire cette mode sécuritaire est de plus en plus répandue dans l'ensemble des centres d'appels, mais rarement avec autant d'acharnement. Un tract **SUD** avec le nom d'Apple nous a même valu une menace des pressions de la part de l'entreprise !

Le client est non seulement très exigeant, mais en plus ne souhaite pas que l'opinion publique sache que ses activités sont sous traitées. Pire encore, il impose ses logiciels en anglais, ne souhaite pas les traduire en français et donne certaines formations en anglais, alors même que le service clientèle est 100% francophone. L'utilisation de

l'anglais ne fait qu'accentuer le stress des salarié-es non bilingues qui sont restés sur SFR le temps que l'activité se finisse complètement. Quel avenir pour eux ? L'utilisation abusive de l'anglais a conduit l'Inspection du travail à mettre en demeure Teleperformance de traduire ces logiciels au vu de la loi sur l'utilisation de la langue française. A noter que le côté bilingue ne se traduit pas par un salaire plus élevé...

Ce mode de fonctionnement du donneur d'ordre, accepté par son sous-traitant, vont obliger le CHSCT et le Comité d'Entreprise à faire appel à la Justice, en particulier pour suspendre la planification des pauses et demander la traduction des logiciels en français.

### Elections à Coriolis : SUD rentre en force !

Quelques mois après la création d'une section **SUD**, les élections ont eu lieu sur le site de Coriolis Amiens. **SUD** est devenu premier syndicat avec 53% des voix après une campagne tonique de la part de notre section. La CFDT qui devient second syndicat garde le poste de trésorier et de secrétaire du CE. Ce déni de démocratie a été possible puisque la direction et un élu « indépendant » cadre ont décidé de barrer la route à **SUD** et de garder une équipe qui gagne autour de la CFDT... Étonnamment c'est la même CFDT qui, pour défendre la loi travail, expliquait qu'il fallait toujours prendre en compte la voix des salarié-es. 53% des voix pour **SUD** ce n'est pas assez parlant ? Ou est-ce qu'on n'écoute les salarié-es que lorsqu'on les menace de les licencier si ils n'acceptent pas de travailler 40H payées 35 ?

#### Et à B2S Aix

Les salarié-es de B2S Aix étaient aussi appelés à voter en juin. Ces élections ont eu lieu dans un contexte un peu spécial, puisque depuis des années le site est assez fragile économiquement du fait notamment de la baisse inexorable de l'activité Orange. De plus, une grève venait juste d'avoir lieu à l'initiative de **SUD** pour l'obtention de prime. Résultat **SUD** reste le premier syndicat chez les employés et régresse un peu globalement, puisqu'il passe second syndicat tous collèges confondus.

A noter qu'à B2S, comme à Coriolis, la CGT perd sa représentativité...

# HOT TENSION



3<sup>ème</sup> trimestre - 2016

## Belfort «in» et Belfort «out»

Depuis quelques semaines la France s'inquiète pour l'avenir des 400 salarié-es de l'usine Alstom de Belfort.

Soudainement les politiques, qui ne peuvent jamais rien, pourraient tout... pour sauver l'emploi. Les mêmes qui nous expliquent que l'Etat ne peut pas et ne doit pas intervenir sur les choix stratégiques des entreprises y ont été de leur petit mot. Le 1er ministre nous explique qu'il est « hors de question que le site (d'Alstom) de Belfort ferme », le président rappelle, lui, le rôle de l'Etat actionnaire (La France détient 20% du capital de Alstom) et rajoute : « tout sera fait pour pérenniser le site de Belfort, pour plusieurs années ». Quant à l'ex-président Sarkozy, il rappelle que cette fermeture n'est « pas conforme aux engagements qui avaient été pris pour l'entreprise » et charge le gouvernement qui n'est pas assez intervenu.

A première vue tout cela irait dans le bon sens, puisque pour une fois la classe politique tendrait à défendre l'idée du zéro licenciement (on vous rassure on avait remarqué que les présidentielles étaient en 2017...).

#### Et Teleperformance Belfort ?

Derrière ce cas emblématique, porté par les médias, il y a, à quelques mètres, un centre d'appel qui comptait plus de 422 salarié-es en 2013 et seulement 234 salarié-es aujourd'hui. Ce site de Teleperformance est aujourd'hui menacé de fermeture, comme d'autres centres d'appels travaillant pour SFR en France. L'opérateur téléphonique a, pour rappel, décidé de délocaliser ses activités de relation client dans des pays à moindres coûts comme le Portugal ou Madagascar. Ce choix de délocalisation entraîne aujourd'hui la disparition de 3000 emplois chez les prestataires. Certains sites commencent à parler de chômage partiel, d'autres de fermeture avec plan social...

Le site de Belfort a la particularité, comme celui d'Arvato à Douai, d'avoir été ouvert

spécialement pour SFR (avec de nombreuses subventions) et surtout en échange d'un avantage fiscal de 3,8 milliards d'euros en 2004. A l'époque, le groupe SFR devait créer 6300 emplois qu'il... n'a finalement jamais créés. De manière générale, cela faisait cher le smicard... Ce site, voisin de Alstom devait donc créer 300 emplois à l'horizon 2006... 10 ans plus tard... Il est en très mauvaise posture comme d'autres sites prestataires de SFR qui broient du noir, par exemple ceux de Sitel à Troyes, Arvato à Tulle ou B2S Le Mans. Là dessus, se rajoutent les promesses faites lors du rachat de SFR par Altice, groupe appartenant à Patrick Drahi. A l'époque la promesse était de ne pas licencier en interne avant 2017... Aujourd'hui, un plan de départ volontaires de 5000 personnes est en cours dont 1000 salarié-es qui doivent quitter le navire immédiatement. Si on rajoutait le nombre de poste supprimés depuis le rachat fin 2013, il est facile de dire que la promesse n'a et ne sera pas tenue.

D'Alstom Belfort à Teleperformance Belfort il n'y a que quelques pas, mais pourtant il y a un monde énorme quand il s'agit d'appliquer une politique offensive sur la défense des emplois. A **SUD**, nous ne faisons aucune différence entre une boutique SFR qui pourrait fermer à Belfort, un ouvrier de l'usine de Alstom toujours à Belfort et un employé d'un centre d'appel lui aussi à Belfort. Nous voulons et nous défendrons tous ces emplois de la même manière, car il n'y a aucune différence entre un-e salarié-e et un-e autre.

Nous ne pouvons qu'être étonnés que nos politiques se réveillent pour une usine et ne disent rien pour un centre d'appel. La différence ? Sans doute la peur de la mobilisation des ouvriers, mais il ne tient qu'à nous de défendre nos emplois avec la même vigueur. C'est ce que nous avons essayé de faire le 6 septembre dernier en appelant à la grève sur certains centres d'appels traitant le contrat SFR. En étant le seul syndicat à appeler au niveau national,

Voici le 44<sup>ème</sup> numéro de "Hot Tension", le journal national de la Fédération **SUD** Ptt des centres d'appel. Son but est de créer du lien entre les salarié-es des différents centres d'appel sous-traitants (TP, Arvato, CCA, Armatix, B2S, Sitel, Acticall...) 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 (convention collective, négociations...). Si vous avez aimé ce journal, si vous avez des commentaires, des questions ou si vous voulez nous joindre, vous syndiquer, n'hésitez pas à nous contacter (sudptt@sudptt.org).

En attendant, bonne lecture à toutes et tous !

la mobilisation n'a pas été à la hauteur des enjeux. Il est pourtant nécessaire de commencer à organiser la lutte.

Nous essayons depuis des mois de lancer une intersyndicale, malheureusement, les emplois du secteur ne semblent pas être la priorité des autres syndicats. Certains nous expliquent que toutes les sociétés trouveront sans problème de nouveaux contrats... Manque de chance, Engie et Orange annoncent aussi des délocalisations qui devraient toucher les sites d'Arvato Lens ou Acticall Nancy par exemple... Là aussi, on attend que le Président et autres politiques nous parlent du rôle de l'Etat actionnaire...

A **SUD**, nous ne nous résignons pas et nous continuons à oeuvrer pour sauver nos emplois. Nous n'accepterons jamais d'être les variables d'ajustement de quelques milliardaires en manque de bénéfices et de politiques avec un double discours.

Parce que nous sommes toutes et tous des Alstom, des SFR ou des Teleperformance, nous devons lutter ensemble pour sauver nos emplois. Chaque emploi délocalisé est un emploi supprimé, avec ou sans plan social... Et à chaque fois, c'est l'ensemble du secteur qui voit la pression sur les prix et les conditions de travail augmenter car, bien entendu, ceux qui ne délocalisent pas en profitent pour jouer la carte concurrence.

## Convergys : un aménagement du temps de travail qui va dans le bon sens.

Un nouvel accord d'aménagement de temps de travail remplaçant celui de 1999 a été signé cet été par notre syndicat. Cet accord apporte de nombreuses améliorations et permet de répondre à un certain nombre de points noirs que nous combattons depuis des années. Il y a encore du travail, mais on avance... Après plusieurs référendums qui ont été marqués par une large adhésion des salarié-es au contenu de l'accord, nous avons décidé de le signer.

des vrais changements dans les centres d'appels. Voici quelques changements apportés par l'accord qui, rappelons le, a été soutenu par une large majorité du personnel, après de délicates négociations.

- Le paiement des pauses qui n'étaient plus rémunérées depuis 1999,
- 16 jours de RTT (lié au dépassement de 36h30 à 37h30 / semaine),
- Un outil de pointage en remplacement des téléphones qui permet de suivre en temps réel son temps de travail,
- Des plannings remis plus de 14 jours à l'avance,
- Des heures de pause repas encadrées et à des heures raisonnables,

Attention : Cette entreprise est sous la Convention Collective Syntec et pas sous la Prestataires de Services, d'où le problème de non paiement des pauses. Dans la Syntec le temps de pause n'est pas obligatoirement rémunéré.

### Je désire rejoindre le syndicat SUD

Bulletin à remettre à un-e militant-e **SUD** ou à renvoyer à  
SUD PTT 25/27 rue des envergures 75020 Paris Mail : sudptt@sudptt.fr  
Nom : Prénom :  
Adresse :

Entreprise : Mail : Téléphone :



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

## Les centres d'appels, un Monopoly grandeur nature (suite) !

### ★ Webhelp s'attaque au nord de l'Europe:

Décidément on arrête plus Webhelp, puisqu'après 8 achats depuis 2013, le géant français vient d'acquiescer le scandinave GoExcellent ce qui lui permet de s'implanter dans quatre nouveaux pays. Il devient pour l'occasion première entreprise du secteur en Europe devant l'allemand Arvato et le français Teleperformance (respectivement numéros deux et un du secteur au plan mondial).

Etrangement, pour la direction Webhelp, la période est difficile et il n'y a plus un sou pour les négociations salariales...

### ★ Convergys s'attaque à l'Allemagne...

Au même moment l'américain Convergys peu présent en Europe, après avoir racheté Stream (présent en France) décide de se renforcer en Allemagne en rachetant BUW ! Avec cet achat Convergys va disposer de centres localisés en Allemagne, Roumanie et Hongrie et de 6000 salarié-es en plus... Il passe aussi de la 30ème position sur le marché allemand au rang de n°2. Est-ce que cet intérêt pour le marché allemand annonce une série de rachats à travers l'Europe à suivre ? Mais si c'est le cas, nul doute qu'il y aura des cibles françaises vu la faiblesse de son implantation dans notre pays.

Et là aussi étrangement Convergys n'a plus un sou pour les négociations salariales...

### ★ Intelcia l'ogre qui se fait manger...

Depuis quelques années, le groupe Intelcia annonce qu'il désire rentrer dans le top 5 des entreprises de langue française sur le marché des centres d'appels. Pour cela, l'entreprise marocaine met les moyens pour se développer : rachat de Phone Marketing en France, implantation d'activités au Cameroun et prochainement au Sénégal. Cet été Intelcia a annoncé le rachat des activités marocaines d'Atento, un des gros groupes mondiaux du secteur. Depuis quelques mois, Intelcia et SFR vivaient une lune de miel faisant courir la rumeur de liens entre les deux sociétés. En effet, tous les prestataires voyaient diminuer, voire disparaître leurs activités liées à SFR, sauf un... Intelcia. Le 5 septembre la lune de miel c'est soldée par un mariage puisque SFR a annoncé le rachat d'Intelcia ! Autant le dire, les autres prestataires qui croisaient les doigts pour garder de l'activité SFR peuvent d'ores et déjà s'atteler à chercher une solution pour remplacer cette activité.

Et là aussi étrangement Intelcia qui se développe énormément n'a plus un sou pour les négociations salariales... Et on ne parle même pas des conditions de travail !

## Un mépris intolérable...

A première vue les vacances étaient largement attendues par certains dirigeants dont les neurones devaient être en surchauffe...

**A B2S : « Je pose la question, un téléconseiller mérite-t-il de gagner plus que le SMIC ? »**  
Cette question a été émise par la DRH du groupe lors de la présentation des comptes afin de répondre à la rituelle question sur la répartition des richesses. Le groupe B2S réalise des résultats bénéficiaires important depuis des années. En 2015, le résultat net approche 10% de son chiffre d'affaire, un record à B2S ! Et pourtant, le niveau d'augmentation des salaires est toujours à 0% ! Rappelons que B2S est le groupe appartenant au patron du syndicat des patrons des centres d'appels (SP2C). On comprend mieux la pauvreté du dialogue social au niveau de la convention collective...

**A Armatis : « Si vous voulez aller au WC, vous pouvez utiliser le local syndical ».** Cette petite phrase émane du directeur d'Armatris Calais à des responsables de notre Fédération venus faire une diffusion de tracts avec le délégué syndical sur ce site. Pour mieux cerner le niveau du dialogue social d'Armatris, précisons que SUD est le premier syndicat sur Armatis Nord... Après il est vrai que la loi permet aux syndicats d'inviter des gens extérieurs à l'entreprise, mais uniquement dans leur local. Mais bon, refuser aux invités l'accès au WC c'est juste... Puis rajouter que les gens n'ont qu'à faire leurs besoins dans un local où il n'y a pas de WC... Alors soit pour le directeur il est normal de faire ses besoins n'importe où, soit il considère que les syndicats sont des sauvages ou des merdes... A vous de choisir...

## Ensemble, parlons de la réalité du secteur !

Depuis mi-avril, les équipes du syndicat SUD sillonnent la France des centres d'appels avec une caravane. Autour d'un café, de tracts nous expliquons nos positions sur le fonctionnement, l'avenir et surtout la répartition des richesses du secteur.

Nous y évoquons bien entendu nos revendications et le besoin important de créer un rapport de force tant avec nos patrons qu'avec les principaux donneurs d'ordres du secteur.

**Le but ?** Changer les choses afin de rendre ce métier moins difficile et pour qu'enfin il ait une autre image qu'un taff que l'on prend entre deux périodes difficiles. Pour nous, cela passe par un syndicalisme de lutte sans compromission avec les intérêts des patrons et 100% au service des salarié-es. Un syndicalisme avec une dose de moralité, unitaire, internationaliste et qui rend des comptes.

A ce jour, notre caravane s'est rendue sur les sites du nord de la France, de l'ouest et du centre... L'est et le sud ouest et enfin le sud seront au programme de la seconde partie de notre tournée. Un bilan sera fait en janvier 2017 dans un numéro de Hot Tension spécial. Au vu des premières discussions, nous répondrons présent à la demande importante des salarié-es d'avoir une mobilisation nationale afin d'améliorer la convention collective. Cet appel sera fait à tous les salarié-es et pourra bien entendu être porté par toutes les fédérations qui le souhaitent. En attendant, si vous croisez notre caravane jaune venez nous voir !

SUD

## Travail du dimanche : Pour SUD c'est toujours non !

Cet été, SUD a engagé une procédure en référé devant le Tribunal Administratif de Strasbourg contre la prochaine ouverture du dimanche du nouveau site du groupe Bluelink sur cette ville. Cette bataille contre l'ouverture du dimanche nous a déjà valu une victoire le 30 mai dernier puisque le T.G.I. de Créteil condamnait Bluelink contre le travail du dimanche sur le site de Ivry et ordonnait la cessation du travail illicite le dimanche de ses salariés, sous astreinte de 15 000 euros par jour de retard.

Le tribunal indiquait clairement qu'« Il a été ainsi démontré que l'activité principale exercée par le centre d'appel Bluelink n'entre pas

## UNE MAJORITÉ DE FRANÇAIS SONT POUR LE TRAVAIL LE DIMANCHE



dans le champ des dérogations de droit au repos dominical prévues par la loi et que les activités auxquelles sont affectés les salariés ne figurent pas dans la liste des dérogations au repos dominical ».

Pourtant, Bluelink continue d'ouvrir chaque dimanche à Ivry en toute impunité. Incroyable !!! Et le pire c'est que la DIRECCTE 94 laisse faire !

Avec un tel jugement nous ne pouvons que nous demander comment la préfecture du Bas-Rhin et la DIRECCTE 67 ont pu accorder à cette entreprise une dérogation, d'ouverture (début juin). Pourtant le droit local alsacien est plus strict que celui existant dans les autres

régions en matière de dérogation au repos dominical. La direction de Bluelink assure qu'ils n'affecteront que des salarié(e)s qui auront manifesté leur volontariat à l'occasion de la conclusion de leur contrat de travail. Tu veux travailler... ok mais accepte le dimanche, tel sera le chantage de Bluelink...

Syndicat = parano ? Pas vraiment quand on voit que les petites

annonces de recrutement exigent une disponibilité du lundi au dimanche...

**Une défaite mais nous ne lâcherons rien !**

Malheureusement, à Strasbourg, le tribunal nous a donné tort, ce qui permet donc à Bluelink et aux éventuels autres centres d'appel de déroger au repos dominical et aux jours fériés dans le Bas-Rhin. Cette défaite est d'autant plus inadmissible qu'elle va à l'encontre de la décision prise à Créteil. En plus, les modalités imposées par cette société ne respectent en rien la loi, que ce soit sur le type d'appels pris ou la façon dont elle organise le volontariat.

Pire encore, l'entreprise désire effectuer une majoration à 100% de la rémunération des salarié(e)s, alors qu'un accord interprofessionnel pour travail dominical dans le Bas-Rhin signé en avril 2014, prévoit une majoration de la rémunération à 150% minimum !

**SUD continuera son combat pour défendre la vie privée des salarié-es qui, trop souvent, passe après les besoins de la vie professionnelle...**

## Convention collective prestataires de service : nos patrons dignent d'eux-mêmes...

Depuis 2013 nous attendions avec impatience une augmentation des salaires au niveau de la branche (3301). Pour rappel le premier coefficient était à 1431€, alors que le SMIC est à 1466€ et les 5 premiers coefficients sont au SMIC.. Cette année, un accord de branche a été signé par FO, la CFDT et le syndicat patronal SP2C.

Les «trois syndicats» doivent être fiers de vous annoncer une augmentation qui va changer votre vie...ou pas ! Puisque nous aurons le droit à quelques euros de plus : coef 120 : 1466,92€, coef 130 : 1470,30 €, coef 140 : 1473,68 €...

En clair, cela ne fait que quelques euros de plus (4 euros pour un coef 130 et 7€ pour un coef 140..) ... loin d'être en phase avec l'augmentation des prix depuis 2013. Encore une grande avancée obtenue par FO et la CFDT ! Cette dernière expliquant dans un tract que, grâce à cet accord, ils pourront à présent négocier des sommes plus importantes, mais l'année prochaine... Sans blague ? Pourquoi ne pas le faire de suite alors ? Pourquoi continuer à

négocier sans faire de retour aux salarié-es ou sans mobiliser les salarié-es ? Etablir ne serait-ce qu'un petit rapport de force...

Surtout que pour bon nombre de patrons du secteur cette négociation de branche remplace de fait les négociations dans les entreprises... Il devient de plus en plus difficile d'obtenir un accord d'entreprise sur ce sujet, puisque la fameuse concurrence rend tout cela impossible... Est-ce que concurrence voudrait dire entente entre les patrons pour obtenir un statut quo ?

Faute de représentativité au niveau national (momentanément nous l'espérons), SUD n'a pas pu faire entendre la voix des salarié-es pour qui il faut une augmentation minimum de 100€ net mensuel. Nous estimons que cette revalorisation est un minimum au vu de la réalité du travail quotidien fourni par l'ensemble des salarié-es des Centres d'Appels. Cela ne mettra pas en péril les activités des différents sites français, contrairement au discours tenu par le SP2C (syndicat patronal), surtout si on prend en

compte les millions d'euros offerts par l'Etat sans aucune contrepartie.

**3 ans de négociations pour des miettes !!!  
Merci qui ?**

PS : Vous pouvez retrouver la grille salariale complète sur notre site internet.

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

## Webhelp et la loi travail

Olivier Duha, l'un des deux présidents de Webhelp, lutte aussi activement contre la loi travail ! En effet, pour lui elle ne va pas dans le bon sens puisque même avec cette loi il y aura un «manque de flexibilité sur un marché du travail» qui prend en «otage les entrepreneurs».

L'ultra millionnaire qui a vu sa fortune augmenter de 94,4% n'a pourtant pas de quoi se plaindre des gentils travailleurs français (les deux fondateurs de Webhelp ont une fortune estimée à 350 millions et sont aujourd'hui classés 193ème fortune française). La flexibilité amenée par les ruptures conventionnelles, l'intérim, les accords d'annualisation et un management un peu hard, lui permet pourtant déjà d'avoir une flexibilité totale. L'exilé Bruxellois finit par préciser qu'il était quand même très content de l'article 2 de la loi qui permettra sans doute à sa société d'inventer des accords cassant un peu plus les conditions de travail de ses salarié-es.

Enfin pas partout, car sur le site de Caen le syndicat SUD sera toujours là pour stopper ses ambitions...