

Hot Tension



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



25/10/2017

2018 : Objectif lutte !

Depuis quelques semaines, des appels à la grève se sont multipliés contre la politique ultra-libérale du gouvernement Macron, sans atteindre des chiffres qui nous permettent de transformer nos luttes en victoire. Nous avons commencé à construire un mouvement de résistance qui s'oppose à la casse tant du Code du travail que des services publics ou de la solidarité entre les citoyens.

Toutes et tous concerné-es...

Face aux exigences néo-libérales les plus violentes, sous l'œil gourmand de la finance, c'est tout le monde du travail qui souffre, public et privé, mais aussi les retraités et les sans-emploi. Cela, sans oublier la jeunesse étudiante de plus en plus contrainte de travailler afin de survivre. Certains voudraient nous présenter cela comme inéluctable, sans alternative possible. L'exemple à suivre ? L'Allemagne, l'Angleterre ou le fameux rêve américain... Pour notre fédération, nous sommes attachés à des principes de solidarité tels que l'APL, la retraite par répartition ou encore la sécurité sociale. D'autant plus que les amortisseurs sociaux nous ont permis d'être moins vulnérables lors des différentes crises.

Les riches toujours plus riches...

Les médias détenus par les plus grandes fortunes nous expliquent que la crise est due au poids des services publics, au Code du travail imbuvable pour un patron harcelé par les impôts... Sombre vie pour un patronat de France qui n'a vu sa fortune augmenter que de 117 milliards seulement en 2017 (+26%). Pour se défendre de cette confiscation des richesses par une minorité, ils nous expliquent que les immenses profits de nos entreprises, par un système de « ruissellement », profitent finalement à chacun sous différentes formes (participation, intéressement, primes...). Dans les faits, le ruisseau est bien souvent asséché depuis fort longtemps...



Pour notre part, nous agissons pour une répartition des richesses, plus juste et qui profite à tous, salarié-es du privé, fonctionnaires, retraité-es et sans-emploi... Le combat est commun, la fermeture d'une école ou d'un bureau de Poste concerne l'ensemble des citoyens. Dans le même sens, défendre le droit du travail, se battre contre les plans sociaux nous concerne tous, car évidemment nous avons tous des amie-es ou des familles concerné-es. De l'APL à la CSG les plus pauvres payent pour alimenter la fin de l'impôt sur la fortune (ISF) et les limitations d'impôts pour les plus riches. C'est pourquoi notre syndicat appelle à l'unité contre ce gouvernement de combat allié à un patronat qui ne cesse de déboucher le Champagne... Ce n'est pas pour rien que 88% des français pensent que la politique de Macron avantage les plus riches...

Aujourd'hui aucune des « réformes » de ce gouvernement ne va dans le sens du bien commun, tout va dans le sens du mieux pour un petit nombre qui possède déjà tout. Même le Fonds Monétaire International (FMI) se sent obligé d'être un peu gêné aux entournures dans ses déclarations, ce qui est quand même extraordinaire !

Nous aussi, salarié-es des centres d'appels, nous sommes violemment impacté-es par les conséquences de ce choix de société, dans notre vie au travail et dans notre vie personnelle. C'est pourquoi nous appellerons à toutes les mobilisations contre toutes les politiques destructrices de nos droits et de nos acquis sociaux.

Syndicat SUD - www.sudptt.fr/centresappels - Tél : 01 44 62 12 00

Nos cousins d'Engie et Canal + luttent contre les délocalisations

Depuis plusieurs semaines un mouvement de grève a été lancé dans les centres d'appel internes de Canal+ pour lutter contre la décision de fermeture du centre situé en Ile de France. Après avoir délocalisé une grande partie des appels traités par les sous-traitants (il reste quelques sites situés en France avec une activité pour ce donneur d'ordre chez Webhelp ou Arvato), Canal s'attaque donc à ses propres centres. 153 emplois vont être supprimés, alors que chez les sous-traitants, le turn-over et les CDD avec quelques licenciements pour faute, ont permis au patronat d'éviter cette étape plus coûteuse en terme d'argent et d'image. Le site de Saint-Denis destiné à être fermé, était en grève totale début octobre, quant à celui de Rennes, les salariés "continuaient à y débrayer régulièrement ». Pour expliquer cette fermeture, la direction de Canal parle de la chute des appels et du développement du numérique. Etrangement, les prix défiant toute concurrence de la Côte d'Ivoire ou du Cameroun ne sont jamais cités... La direction s'exerce au chantage à l'emploi, puisque qu'il y a les licenciements à Paris et, pour le site de Rennes, une renégociation des horaires de travail.

Les salarié-es ont eu quelques propositions de reclassement, **mais 85 % des offres sont à l'étranger**, comme des postes de conseiller clientèle à Abidjan ou à l'Ile Maurice payés au salaire local... Alors ils se battent pour obtenir de indemnités de licenciement conséquentes. A ce jour (début-octobre), ils ont obtenu 10 mois de « congé de reclassement » et réclament 3 mois de plus par année d'ancienneté alors que l'entreprise ne propose qu'un mois et demi... A la fin il y aura des vies détruites et **on sera toujours très loin des 38 M€ utilisés pour faire partir 37 hauts dirigeants**

en 2015 !

Engie se prépare à vivre la même chose...

Là aussi les délocalisations massives des appels destinés aux sous-traitants a fini par atteindre les centres internes. Fin septembre, à l'appel de l'ensemble des syndicats des 1 200 employés du service client d'Engie ont appelé à la grève, appel relayé par **SUD** et la CGT dans les centres sous-traitants. **80 % des relations clients sont aujourd'hui confiées à des sous-traitants, contre zéro il y a dix ans. Et en un an, 20 % de ces activités sous-traitées ont déjà quitté la France, pour être installées au Portugal, au Maroc ou encore à l'Ile Maurice. D'ici à la fin de l'année, cette part pourrait monter à 30 % ! Il faut dire que le coût à la minute d'un conseiller clientèle reviendrait à 1,80 € en France, à 0,60 € au Maroc et 0,20 € à l'Ile Maurice.** Etrangement, on retrouve l'ancien patron de la relation clients de SFR... Un grand spécialiste qui a imposé à SFR le modèle low cost et offshore. Pour Engie, il

n'y aura pas de licenciements, malgré la fermeture de 4 centres (Cergy, Montparnasse, Orléans et Douai, puisque les salarié-es sont sous statut. Ils comptaient 147 salariés en mars 2016, ils ne sont plus que 82 aujourd'hui. Par contre, il est clair que pour les salarié-es des sous-traitants implantés en France cela va tirer encore plus les conditions de travail vers le bas et augmenter les cadences afin de sauvegarder les marges...

Dans les deux cas nous avons à faire à des multinationales, qui ont certes une perte momentanée de client, mais qui engrangent depuis des années des milliards de bénéfices. Dans les deux cas ce sont les salarié-es en interne et sous-traitants qui vont servir de variable d'ajustement pour sauvegarder ou rétablir des marges conséquentes pour les actionnaires (dont l'Etat pour Engie...). **SUD appelle à chaque fois à l'unité des salarié-es afin de défendre l'emploi et obtenir une autre répartition des richesses...**



Teleperformance invente la norme à tout faire.

Fin septembre, l'encadrement du plateau Wiko à Villeneuve d'Ascq a envoyé un mail pour interdire aux conseillers clients et techniciens d'avoir tout effet ou objet personnel, ainsi que de leur téléphone portable à leur poste de travail. Tout ceci, sous prétexte que le plateau Wiko est soumis à la norme PCI-DSS destinée à sécuriser les coordonnées bancaires que les clients transmettent aux conseillers du pôle e-commerce suite à une vente.

Or cette norme implique que les conseillers n'aient **jamais** accès aux informations bancaires du client sous quelque forme que ce soit, car la transmission de ces

informations doit être cryptée via le réseau informatique et téléphonique. Cela n'a donc rien à voir avec le fait d'interdire de posséder des effets personnels sur sa position de travail.

Les mesures coercitives annoncées sont disproportionnées par rapport au but recherché et portent atteinte aux libertés individuelles des salarié-es !

Par ailleurs, cette interdiction relève de l'article 9.1 du Règlement Intérieur, article qui a été censuré en février 2016 par l'Inspection du travail dont dépend le siège et ne saurait donc être appliqué, même

sous couvert de la norme PCI-DSS.

La Direction de Teleperformance avait d'ailleurs confirmé par écrit lors du compte-rendu de la réunion des délégués du personnel d'avril 2017 que ce point 9.1 du Règlement Intérieur ne pouvait s'appliquer

Cette question est à nouveau portée par les Délégués du Personnel SUD en septembre 2017 et l'Inspection du travail a été saisie afin que sa décision sans appel soit définitivement respectée !.

Les centres d'appel recrutent toujours !

Les petites annonces d'offres d'emploi pullulent sur le net, bien souvent pour combler une poussée momentanée d'activité ou pour faire face au légendaire turn over du secteur... Certaines entreprises, via une politique commerciale agressive, arrivent toutefois à continuer à se développer fortement comme B2S ou Xerox, notamment. Ce dernier, presque inconnu en France malgré une présence ancienne, se développe rapidement puisqu'en quelques mois il vient de créer un site à Roubaix et a aussi annoncé la création d'un autre centre à Sophia Antipolis (Nice). Le groupe Tersea, implanté jusqu'à présent au Maroc, a décidé de venir s'implanter à Beauvais, sans doute pour équilibrer son offre sur des contrats nécessitant une présence dans l'Hexagone. L'avenir des centres d'appels n'est donc pas si morose que cela...

Ces derniers temps deux entreprises du secteur ont un besoin important de recrutement, sur une partie de leurs filiales, Intelcia et B2S. Malgré un chômage important la renommée (anti)-sociale de ces dernières est-elle un réel frein pour motiver les

demandeurs d'emplois ou est-ce que les qualifications exigées ne sont pas réalistes par rapport aux salaires proposés ? Voir les deux ? Pour résoudre ce problème, B2S a entamé une campagne de publicité de ses offres d'emploi assez originale : publicité sur écran géant 4x3 sur la ville, radio... et prime importante pour inciter les salarié-es à faire des parrainages (jusqu'à 700€ pour 3 personnes). Intelcia, racheté par la galaxie Altice-SFR, a besoin de recruter pour les appels émanant de... SFR.

Par contre, nous sommes loin des pratiques de B2S puisque là l'astuce pour trouver du monde a été de faire une journée portes ouvertes et de diffuser une publicité en centre-ville le samedi. On aurait pu croire que cette diffusion aurait été faite par un sous-traitant, et bien non... Cette entreprise a demandé aux salarié-es de se porter volontaires afin de le faire gratuitement sur leur temps libre, histoire sans doute de créer une dynamique de loisir collectif le week-end.

On vous rassure, un cadeau surprise a été promis aux volontaires !!!

COM PLUS : une grève peut en cacher une autre

Un taux de participation de 40% à la grève du 12 septembre contre la Loi Travail XXL, un record dans cette PME située à Croix (59) ! Des débrayages sur les créneaux horaires 10H/12H et 14H/16H suivis par 80% des téléconseillers en CDI le 2 octobre, à la veille de la négociation sur les salaires.

Un nouveau record qui sera difficile à battre ! Tout cela face un patron de choc pour qui affirme qu'en matière de salaires :

« C'est le SMIC ou le Maroc » !!!

Alors que la Direction offre 1% d'augmentation des salaires, soit 11€ net par mois et un nombre de jours de carence maladie ramenés de 7 à 4 en cas de maladie, les revendications portées en commun par SUD et la CGT sont :

- Une augmentation uniforme des salaires de 30 euros afin d'aligner les plus bas salaires sur la moyenne pratiquée dans les centres d'appels de la Région
- La mise en place de tickets restaurant
- La mise en place de l'intéressement,
- 0 jour de carence en cas de maladie

Au vu du fossé existant entre les exigences des salarié-es et les mini propositions du patron, de nouveaux débrayages sont d'ores et déjà à l'ordre du jour ...

NAO chez Armatiss Nord : un vrai cirque !

Le moins que l'on puisse dire c'est que la direction de cette entreprise a le sens de l'humour... En effet, lors des négociations salariales de cette année, elle a voulu faire croire que son maximum serait entre autre la mise à disposition d'un babyfoot collectif. Une autre réflexion, sur une augmentation du coefficient de 160 à 170 à partir de 8 ans d'ancienneté, nous a semblé du même niveau au vu du pourcentage d'anciens... Cette proposition a été au passage saluée par tous les syndicats sauf **SUD**, car de manière un peu égoïste, les élus de ces OS étaient concernés... Or, il paraît que le syndicalisme c'est avant tout défendre l'intérêt collectif...

Après, autant vous le dire, nous manquons un peu d'humour quand il s'agit d'argent... Suite à un mouvement de grève assez important, mené par nos équipes et suivi par de nombreux salariés, la direction est revenue sur sa position et a promis de réfléchir à quelque chose d'innovant et d'ambitieux... Quitte à faire de l'humour, il est vrai qu'un patron qui fait une proposition devient presque innovant dans les centres d'appels... En contrepartie, la direction a demandé la paix sociale jusqu'à l'annonce de cette invention de dingue qui allait révolutionner le monde des centres d'appels... Deux mois sans grève cela nous a paru faisable, même si écrire une proposition sur un papier ne nous semblait pas franchement nécessiter autant de temps...

Le résultat a été à la hauteur de notre fou rire... La direction a proposé une prime sous forme de temps de récupération si on était pas absent. Le plus drôle, au-delà du peu d'innovation que cela représente et du côté hors sol de cette proposition et alors que les salarié-es réclament du pouvoir d'achat, c'est que dans absence la direction met tout sauf les congés payés et les absences conventionnelles (après négociation)... Une maladie avec certificat ? Bam ! Une pathologie récurrente ? Bam ! Un enfant malade plus d'un jour dans le trimestre Bam !... Et, autant vous le dire, en plus la récupération est au choix de l'employeur, il ne faudrait pas non plus trop déconner ! Même si nos élu-es adorent l'humour, malgré tout, nous avons appelé à la grève. Mais la boîte est déjà contente, car dans le cirque Armatiss le clown a trouvé un fidèle syndicat (ou serviteur au choix) qui lui sert à la fois de perroquet pour répéter ses arguments et de mouton pour signer un PV d'accord : FO !...

Une nouvelle section !

Une nouvelle section **SUD** vient de naître avec des salarié-es Intelcia Marseille... Fatigué de la léthargie de la CFDT et des combines de la direction ils ont décidé de s'outiller pour défendre leurs droits... Bienvenue à eux qui ont rejoint le syndicalisme démocratique, unitaire et de lutte !

Et vous, vous franchissez le pas quand ?

Contact :

Nom :

Prénom :

Entreprise :

Téléphone :

Mail :

A renvoyer SUD 25 rue des envierges 75020 Paris

CCA Carmaux... c'est compliqué...

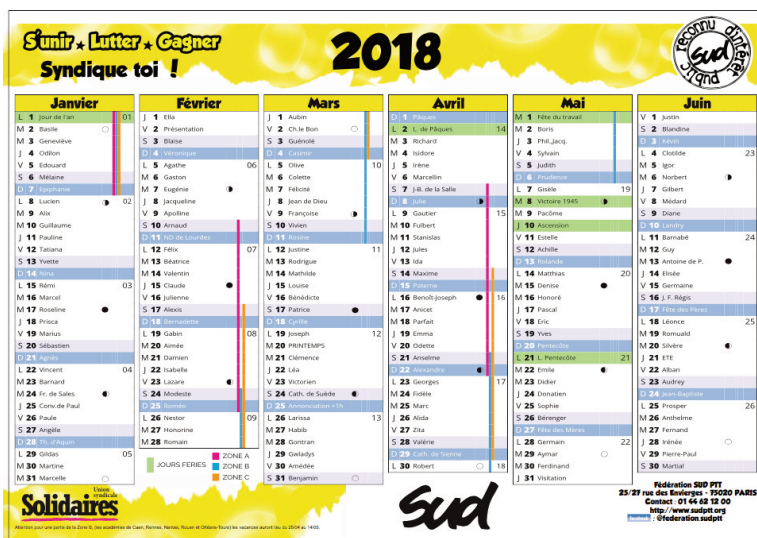
Depuis mai dernier, la direction a fait le choix de réduire les effectifs et de mutualiser une majorité des agents sur toutes les compétences du contrat Orange fibre. Dans le même temps, les exigences quantitatives imposées par la hiérarchie sont restées élevées malgré des flux d'appels aléatoires voire inexistantes. Le service qualité et statistique se retrouvent, lui, en surcharge de travail suite au suivi du plateau de L'île Maurice. Quant au service Back Office le retard s'accumule du fait du manque d'organisation de l'entreprise, il peut y avoir par exemple entre 200 à 500 mails en retard. Lorsque les flux d'actes à traiter ne correspondent pas au nombre de personnes planifiées, voilà le résultat...

En septembre, les conseillers du service recouvrement, se sont vu attribuer à leur tour l'ensemble des appels FIBRE, comprenez toutes les compétences ainsi que d'autres files exigeant beaucoup d'analyse et donc du temps de traitement supplémentaire... Bien entendu pour cela ils ont été formés à la va vite. (sur une semaine, à raison de 3 heures par personne et par jour). A ce jour, les conseillers sont à bout de force d'autant plus que les objectifs de production demandés sont inatteignables. Bien évidemment ces indicateurs vente, qui sont les mieux rémunérés sur notre prime, ne sont pas revus à la baisse.

Pour couronner le tout, les locaux sont vétustes, voire en état de décrépitude ce qui pose de plus en plus de souci en période de chaleur et ce n'est pas les ventilateurs qui vont changer les choses. Le refus des départs anticipés lorsque la température n'est plus supportable au prétexte d'une qualité de service à tenir laisse songeur du point de vue du Droit.

Au lieu d'investir dans les locaux et les conditions de travail pour combattre l'absentéisme la direction a créé une prime annuelle, avec comme condition moins de 10 jours d'absence dans l'année. Jusqu'où vont-ils être capables d'aller pour leur rendement. ET on nous impose de garder toujours le sourire et la qualité dans notre travail...

OUI, mais comment ?



Comme chaque année le syndicat **SUD** vous offre un calendrier... Vous pouvez l'obtenir soit avec notre journal soit via nos militants...

Plus forts que Macron ? Nos DRH !

Un certain nombre de DRH du secteur s'essaye à la réforme du Code du travail concernant le droit de grève. Alors voici une clarification pour contrer toutes les bêtises que nous avons entendues :

- Il n'y a pas de préavis dans le privé
- Les seules conditions pour pouvoir se mettre en grève c'est d'être au moins deux, si c'est un appel local et de prévenir la direction des revendications.
- Un seul salarié-e peut constituer une grève lorsqu'il répond à un mot d'ordre national (Cass. soc., 29 mai 1979, no 78-40.553). Cette grève peut avoir pour but de protester contre des mesures économiques et sociales, même si aucune

revendication particulière à l'entreprise n'est formulée, et que l'intéressé est seul à faire grève dans l'entreprise (Cass. soc., 29 mai 1979, no 78-40.553).

Cela veut dire aussi que lors d'un appel à la grève local ou national votre direction ne peut ni vous sanctionner, ni vous compter en absence irrégulière. Nous voyons de plus en plus d'entreprises qui jouent sur le doute des salarié-es pour éviter les grèves, voire sanctionner...

Si c'est le cas, vous pouvez nous contacter via sudptt@sudptt.fr ou via notre facebook.

Union syndicale
Solidaires

"Hot Tension" c'est quoi ? Le journal national du syndicat **SUD** des centres d'appels sous-traitants (TP, Arvato, CCA, Armatix 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 48ème numéro.