



HOT TENSION

Edition été 2013
Campagne santé au travail tract n°2

Nos vies valent plus que leurs profits !

Depuis quelques semaines les militants du syndicat **Sud** dans les centres d'appel mènent une campagne sur la santé au travail. Au vu de l'évolution du secteur et de la casse sociale en termes d'emplois, il nous a semblé plus que logique de voir comment le secteur avait évolué en 3 ans.

Pour cela, nous avons fait le choix de diffuser le questionnaire sur la santé au travail dans tous les centres d'appel en France, y compris ceux où nous ne sommes pas encore présents. Il nous a semblé important que chaque salarié-e puisse s'exprimer via cette enquête. C'est en obtenant des réponses d'un maximum de centres différents que nous obtiendrons l'image la plus fidèle possible de notre métier. En parallèle, nous avons mis sur internet un formulaire identique afin que les salarié-es puissent répondre même dans les entreprises où notre syndicat n'est pas implanté. C'est ainsi que des collègues du Maroc ou de Tunisie y ont aussi répondu... Nous ferons bien entendu des extractions séparées afin de ne pas fausser le résultat.

Vu l'importance de cet état des lieux, nous invitons toutes les équipes syndicales, militant-es, élu-es, adhérent-es et, bien entendu, l'ensemble des salarié-es à nous aider en remplissant et en faisant remplir la seconde enquête sur la santé au travail !

Pourquoi une telle enquête ?

Déjà cette enquête est unique dans le sens où c'est la seule du secteur qui est faite sur toutes les entreprises. Pour le syndicat **Sud**, il est important d'avoir des

revendications au plus près de la réalité du terrain et donc d'avoir un vrai état des lieux de ce que peuvent penser et ressentir les salarié-es des centres d'appel. C'est d'autant plus important qu'avec la crise économique et celle des télécoms, notre secteur a connu pas mal de bouleversements souvent traduits par des accords d'annualisation ou par un durcissement important des rythmes et des conditions de travail.

Et après ?

Les résultats de l'enquête seront envoyés à tous les donneurs d'ordres importants du secteur (SFR, Orange, GDF, Canal +...) afin de leur rappeler leur responsabilité. Bien entendu, nous n'oublierons pas nos propres patrons... Dans les deux cas nous leur demanderons des RDV afin de leur soumettre nos revendications et leur demander leur avis sur ces résultats et leurs évolutions. Nous rendrons ces résultats publics via la presse et en les publiant dans un prochain journal diffusé dans tous les centres d'appel. Enfin, les résultats nous serviront à faire des propositions dans les négociations, appuyées par des résultats de l'enquête tant dans les entreprises où nous sommes présents que sur la branche.

Ensemble, changeons le secteur des centres d'appel !

Voici le second tract de notre

Vous avez entre les mains le 32^{ème} numéro de "Hot Tension", le journal national de la Fédération **Sud PTT** dans les centres d'appel.

Son but est de créer du lien entre les salarié-es des différents centres d'appels sous-traitants (TP, Arvato, CCA, Armatis, B2S, 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 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 !

campagne santé au travail. Pour rappel, vous pouvez répondre à notre enquête, directement sur internet :

<http://sondageca.sudptt.org>

Quelques sites qui ont déjà participé à la campagne :

Laser Contact Villeneuve d'Ascq, Roanne, Poitiers... - Armatis Nevers, Auxerre ou Chateauroux... - B2S Le Mans, Aix, Valenciennes... - Teleperformance Toulouse, Belfort, Bordeaux... - CCA Poitiers, Albi, Amiens... - Webhelp Montceau les Mines, Caen, Compiègne... - Coriolis Amiens, Laval - Acticall Saint-Etienne, Clermont-Ferrand, Pau... - Euro CRM Troyes, Lisieux, Alençon - Sitel Troyes, La Rochelle - Arvato Troyes, Nancy, Lens... Call Expert Roubaix, Abbeville, Paris... - Stream Angers, Vélizy - Mais aussi des PME comme A Capella ou Convers...

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

Convention collective des centres d'appel : Un vent du Sud arrive... Préparons la tempête !

Les résultats de cette enquête vont aussi servir à mieux défendre les intérêts des salarié-es dans les négociations d'entreprise ou de branche. (où **Sud** vient d'obtenir la représentativité).

Avec 8,14% des voix, nous dépassons de quelques voix le seuil exigé par la loi, alors que nous étions entre 1 et 2 % il y a moins de 5 ans. A noter, le fait que nous sommes l'organisation qui a le plus progressé ces dernières années. Pour rappel, cette représentativité détermine les syndicats qui peuvent négocier les accords de la Prestataires de Services (salaires, classification, égalité professionnelle...).

Au vu du peu de droits et avantages que cette convention collective accorde aux salariés, nous pensons qu'un véritable chantier doit être mis en place afin de protéger au mieux les salarié-es des centres d'appel.

Nous avons besoin d'une convention dans laquelle les salarié-es ne sont pas à 80% condamnés à être smicards, où le temps de pause et les conditions de travail permettent à chacun de ne pas mettre sa santé en danger.

En bref une convention collective qui dit que **nos vies valent plus que leurs profits** et qui aligne les acquis sociaux de nos entreprises par le haut ! Ainsi, en alignant

tout le monde vers le haut, on aurait 40 mn de pause pour 7 heures de travail, un 13^{ème} mois, des tickets restaurants à 8 euros, une mutuelle de qualité, un emploi du temps qui accepte que chacun puisse avoir une vie de famille et/ou sociale en dehors du travail : sans coupure déjeuner de 2 h ou 4h à pas d'heure, avec un délai de prévenance planning suffisant pour s'organiser etc..

Vous l'aurez compris, il faudra batailler pour arracher des conditions de travail et des salaires décents. Pour cela, la mobilisation de milliers de salarié-es sera nécessaire.

Cette mobilisation commence par cette enquête, véritable «Wikipedia» de nos vies de salarié-es, dans lesquelles la précarité, le turn over ou l'absentéisme sont depuis longtemps fort élevés.

Souffrance au travail dans les centres d'appel

Teleperformance, CCA, Laser, Webhelp, Armatis, Arvato, B2S, Sitel...

Chaque année 1/3 des télé-opérateurs quittent leur entreprise.

Horaires, salaires, flicage, tâches répétitives, scripts pressions...

Organisons la RIPOSTE !

www.sudptt.org/centresappels/

Vous pouvez retrouver la santé au travail de notre syndicat sur : <http://www.sudptt.org/centresappels/>

Avec notamment des fiches juridiques sur le harcèlement, l'inaptitude, le stress, des vidéos... et bien entendu un lien vers notre questionnaire et les résultats de l'enquête de 2009.

Besoin d'être défendu-es, d'obtenir un renseignement, d'adhérer à un de nos syndicats, de créer une section syndicale ...

Fédération **SUD** - 25 rue des Envierges 75020 Paris - Mail : sudptt@sudptt.fr - <http://www.sudptt.org/centresappels>

Label de responsabilité sociale : Retour vers le futur !

Cerise sur le gâteau, cette représentativité va nous permettre de redemander à siéger au comité du label de responsabilité sociale. Il y a quelques années nous avons formulé une demande qui avait été refusée par les patrons et... les autres syndicats, et ce, de manière unanime. Le prétexte utilisé pour ne pas gêner ce beau petit monde :

Sud n'était pas représentatif.

Un label antisocial ?

Quand on sait que 90% des entreprises qui font une demande au label social l'obtiennent, il y a de quoi éclater de rire ! Dernier exploit en date de cette mascarade, l'obtention du label par Teleperformance alors que trois de ses salarié-es étaient en grève de la faim en Tunisie pour la liberté syndicale, les salaires...(le label s'obtient sur les pays off-shore, plus la France)

En ce qui nous concerne, nous avons un projet : celui de changer en profondeur ce label. Il s'agit de lui donner une vraie couleur sociale en le rendant difficile à obtenir. En donnant la possibilité aux syndicats de pouvoir (vraiment) le contester pendant la durée de détention ou, tout simplement en y mettant des ratios avec plafond maximum pour l'absentéisme ou le turn over...

En clair nous voulons en faire label qui a du sens pour les salarié-es !

Pour rappel, le label est exigé par une grande partie des donneurs d'ordres dans les contrats de sous-traitance, donc cela reste un bon moyen de pression sur les entreprises.

Au coeur de la campagne Santé au travail

Un fauteuil de pacha ?

Depuis l'ouverture du site de B2S au Mans, il y a 13 ans, les sièges n'avaient jamais été changés malgré un état bien dégradé. Afin de faire face aux maux de dos récurrents des télé-conseiller-es, ainsi qu'aux dangers que représente un matériel vétuste, B2S a décidé de lancer, lentement mais sûrement, l'opération renouvellement des sièges !

La direction a longtemps hésité dans ce choix stratégique du modèle de fauteuil. Elle a dû faire des tests entre un modèle haute compétition à 70 euros de Conforama et un modèle professionnel garantie 7 ans avec plein de manettes pour faire des réglages. D'après l'histoire de la direction, digne de Harry Potter, tout le monde aurait été consulté : médecine du travail, quelques salarié-es, la secrétaire du CHSCT...

Et à la surprise générale c'est le siège de Confo qui a gagné ce concours ! Le hasard fait bien les choses, puisqu'en plus cela ne plombera pas les comptes de la société. Enfin, même si on veut bien croire qu'une grande surface de l'ameublement familial vend des sièges de haute qualité, nous avons eu à la vision de ces monstres de technologie un sérieux doute sur cet achat...

Doute accompagné par le refus de Confo de garantir les sièges pour un

usage professionnel. Très rapidement, nous nous sommes aperçus, avec les remontées des salarié-es, que des problèmes allaient rendre difficile la mise au rebut de l'ancienne génération de sièges :

- Décharge d'électricité statique,
- Maux de dos (bande renforcée en soutien pour soutenir le dos)
- Siège peu réglable en hauteur, donc inadapté pour les personnes de grande taille (descente du siège insuffisante, les gens sont obligés d'être voûtés pour regarder leur pc)
- Et, pour finir, les sièges commencent à se dépouiller, on retrouve déjà des vis par terre.

Résultat, on prend les paris que tout cela va être la faute à pas de chance et que B2S décidera de monter en gamme avec des fauteuils à 80 euros... Enfin, en attendant, nous allons lancer une procédure CHSCT, histoire de faire cesser cette plaisanterie !



Webhelp : waouh... voilà l'hygiène

En passant devant le site de Compiègne implanté dans ce bassin d'emploi à coups de millions d'euros d'aides publiques. On pourrait se dire que c'est un super et beau site... moderne et propre. En clair, on pourrait se dire que tous les soucis ne pourraient venir que d'un chef de plateau un peu voire beaucoup tatillon (le cas existe on vous rassure !), eh bien non !

Webhelp : centre d'appel ou animalerie ?

La question se pose sur le site de Compiègne puisque des souris côtoient régulièrement les téléconseillers à travers les plateaux. Malgré une alerte auprès du chsct aucune fermeture ou désinfection n'ont été programmées !!! La question se pose sur pourquoi rien n'a été fait après...

La grande solution de la direction ? Des boîtes à souris disposées à chaque coin du plateau pour essayer d'attraper les souris clandestines. A quand une prime de 100 euros par souris capturée ?

Pour le moment ; aucun salarié ne s'est fait mordre ou n'a été victime d'une maladie quelconque. Pour combien de temps encore ?

Comment l'entreprise peut-elle laisser ces salariés travailler dans de telles conditions ?

Surtout que tout cela n'est pas la première fois puisque nous avons déjà eu droit à la gale sur Caen, aux puces sur Compiègne, Caen, et Monceau... Décidément comme dirait le slogan de Webhelp : waouh... voilà l'hygiène.

NOUS N'AURONS QUE CE QUE NOUS SAURONS PRENDRE !



Le CHSCT de Stream, sous l'impulsion de SUD, est en action !

Au fil des années, de plus en plus de salarié-es ont manifesté auprès du CHSCT des problèmes de température sur les plateaux, ainsi que sur certains étages des soucis de poussières provoquant des irritations, de mauvaises odeurs, des yeux « secs » et irrités, des sinusites ou des réactions s'apparentant à des allergies qui se calmaient dès qu'ils prenaient l'air...).

Suite à ces informations, plusieurs actions ont été menées. La plus importante fut une étude climatique basée sur les plans du bâtiment. En effet, à partir des informations sur la ventilation du site, l'élu **Sud** a calculé le taux de renouvellement d'air par plateau, et, en conséquence, l'effectif maximum simultané admissible par plateau en se basant sur la réglementation en vigueur

: celle-ci impose un taux de renouvellement d'air minimum de 25M3 /heure par occupant. Une fois ce calcul effectué, il est apparu clairement que la ventilation du site n'était pas conforme à la réglementation vu le nombre de positions de travail occupées en simultané. A certains moments de la journée, ce n'est pas moins de 5 fois l'effectif maximal calculé qui était présent sur plusieurs plateaux.

Il est apparu à ce moment là parfaitement évident que l'origine du mal être de nombreux salarié-es provenait d'une ventilation mal adaptée à l'effectif présent sur le site. Le CHSCT a ensuite, à de nombreuses reprises signalé à la direction le mal être de nombreux salariés, mais une fois encore, la direction a fait la sourde oreille.

Sud a donc effectué cette étude à partir des documents mis à sa disposition par le bailleur, puis a remonté l'information à la direction une énième fois sans plus de résultats.

En conséquence, le CHSCT et **Sud** ont saisi l'Inspection du travail, qui travaille désormais sur ce sujet, et qui, à ce jour, semble confirmer que le CHSCT et **Sud** sont dans leur rôle de protection des salariés. Il est à noter que, comme toujours, et malgré la saisine de l'Inspection du travail, la direction ne communique toujours pas à ce sujet, ni aux salariés, ni aux élus CE, CHSCT, DP ou syndicaux.

LASER CONTACT : DES CHIFFRES ET DES LETTRES D'AVERTISSEMENT

Les témoignages recueillis par **Sud** à l'occasion des diffusions des tracts de la campagne santé au travail sur les différents sites font état des mêmes comportements managériaux et de la même inquiétude quant à l'avenir des emplois. **Partout**, il faut faire du chiffre et encore du chiffre, sous peine de recevoir une lettre d'avertissement et d'être menacé (de licenciement...). **Partout**, la prestation télévisée vantant les délocalisations du PDG du groupe Armatix / Laser Contact a choqué...

A Villeneuve d'Ascq, premier site concerné par un départ vers le Portugal, les problèmes de

conditions de travail sont à leur paroxysme. Exemple type, sur le plateau Generali les journées sont émaillées de poèmes lus par les superviseurs, du genre : « Vous faites un travail de merde ! » ou « Si tu n'es pas content, tu n'as qu'à partir ! »... Sur l'activité Bouygues, qui se termine fin juin, ce sont les lettres d'avertissement qui pleuvent, accompagnées de menaces de « sanctions beaucoup plus graves ». Les débriefs ont fait place aux sanctions, comme si la direction voulait continuer à « dégraisser » les effectifs et renouveler son « parc de salariés »...

Encore une victoire de SUD à Teleperformance

Le Conseil des Prud'hommes de Lannoy (59) vient d'annuler la sanction de 5 jours de mise à pied infligée en janvier 2012 à l'ex secrétaire du CHSCT (membre de **Sud**) du site de Teleperformance Villeneuve d'Ascq 2. TP a été condamné à verser 2500 euros de dommages et intérêts à notre militante et 500 euros au syndicat **Sud** du Nord pour atteinte à la liberté d'expression et pour avoir sanctionné des déclarations à la presse locale qui se situaient pleinement dans le cadre normal de l'activité syndicale. Cette sanction faisait suite à une action menée en novembre 2011 devant une boutique SFR et à une interview donnée à un journal local.

Cet épisode avait été précédé d'une longue bataille, menée depuis octobre 2010, contre la mise en place d'une organisation du travail pathogène consistant en une planification des pauses et des horaires changeant chaque jour via un logiciel du nom d'IEX.

Dans cette lutte, **Sud** (bien isolé...) a mené plusieurs actions comme le lancement d'une expertise début 2011 et dont les préconisations ont été ignorées par la direction de TP. Cela a entraîné, par la suite, une condamnation de TP en mai 2011 par le TGI de Lille, pour n'avoir pas suspendu le déploiement de cette organisation du travail jusqu'à présentation des conclusions des experts devant le CHSCT. N'oublions pas les grèves et autres actions, organisées par **Sud** seul, afin de faire plier la direction qui comptait étendre cette planification à toutes les activités en appels sortants au plan national avec l'aval des autres syndicats du site.

Depuis novembre 2012, et suite aux résultats des élections professionnelles où **Sud** est arrivé premier, la direction a décidé de mettre en place une planification dite « sociale » (sic !!!) consistant en des horaires fixes sur toute la semaine...