

Négociation à Acticall : Nada !

Comme chaque année depuis 4 ans, les Négociations Annuelles Obligatoires d'Acticall se terminent sur un 0% d'augmentation de salaire.

Pourtant l'entreprise fait des bénéfices : 6 millions d'euros générés par le travail de milliers de salarié-es (et moins de 1 million redistribué sous forme de participation). Avec 100% d'augmentation des bénéfices par rapport à l'année précédente, l'entreprise aurait dû faire un effort ! D'autant que le crédit d'impôt compétitivité de l'Etat va augmenter de 4 à 6% et va donc assurer une rente substantielle à notre PDG (plusieurs millions d'euros).

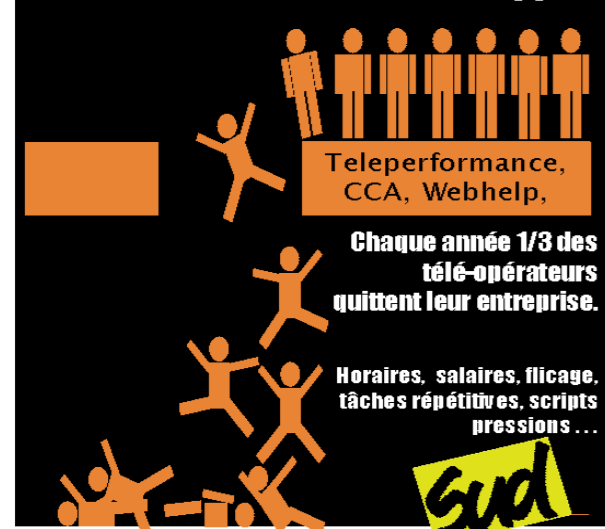
les richesses que nous produisons ! Les propositions de l'entreprise, comme faciliter l'accès au DIF, faire un livret d'accueil personnalisé, faciliter la mobilité géographique ou le changement d'horaire entre salarié-es, évitent soigneusement ces sujets !

SUD non représentatif dans cette entreprise, n'a pas pu participer à cette négociation et le regrette. Nous nous posons des questions : comment dans un tel contexte, les syndicats majoritaires et représentatifs ont fait pour accepter cette situation sans lancer une mobilisation sur la durée. Perdre c'est une chose, ne pas lutter en est une autre...

Alors pour nous c'est clair, cette mascarade doit cesser et l'entreprise doit enfin partager

Pour nous, un rapport de force cela se crée, cela ne s'obtient pas par le sourire !

Souffrance au travail dans les centres d'appels



Organisons la RIPOSTE !

Vous pouvez retrouver la campagne 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 les résultats de l'enquête de 2013/14 (Résultats nationaux et par entreprise).

News... News... News...

Armatis LC, l'heure est au comité de groupe !

Le syndicat **SUD** s'est présenté à deux élections sur ce groupe depuis le début de l'année, dont celle sur la partie Laser Contact regroupant 2500 salarié-es. Dans les deux cas, nous sommes arrivés en seconde position avec environ 25% des voix alors que nous nous y présentions pour la première fois... Nous avons aussitôt mis en oeuvre (avec la CGT) une de nos demandes : la création d'un Comité de Groupe, qui devrait réunir les sites Armatis et l'entité Laser Contact. Les négociations ont commencé fin septembre avec l'ensemble des syndicats de ce groupe regroupant près de 5000 salarié-s. Ce Comité de Groupe devrait nous permettre de mieux appréhender la situation économique de cette entreprise et d'obtenir des réponses à nos questions économiques souvent dissimulées par des montages financiers obscurs.

De manière parallèle, **SUD** a demandé la création d'un Comité de Groupe Européen sur cette entreprise, établie aussi en Pologne et au Portugal.

Pour Teleperformance, l'heure est à l'Europe :

Le syndicat **SUD**, allié notamment à un syndicat Belge, a exigé la création d'un Comité de Groupe Européen couvrant plus d'une dizaine de pays à travers l'Europe. Cette demande, auprès de Teleperformance, n'est pas que symbolique à nos yeux mais doit nous permettre de mieux appréhender les délocalisations, notamment au Portugal mais aussi vers l'Europe de l'Est... De plus, vu la montée des appels d'offre européens, comme pour Renault/Nissan, Apple, Orange... Il nous a semblé important de créer une telle instance, surtout que, chez Teleperformance, une grande partie des méthodes de management ou des logiciels de gestion est commune au groupe. Par exemple, la méthode TOPS avait été essayée ailleurs avant d'être imposée en France puis en Tunisie...

Toujours plus nombreux-ses !

On n'arrête pas le petit syndicat qui monte qui monte... C'est avec un grand plaisir que nous avons accueilli de nouvelles sections au sein de notre Fédération : Laser Contact Tauxigny, Laser Contact Poitiers, Sitel Troyes, Stream Velizy, Armatis Chateauroux. Nous avons, de très bons résultats aux élections de CCA Rouen où nous terminons première organisation avec plus de 50% des voix mais aussi à Stream (2ème), Coriolis Laval (1er), Arvato Lens (3ème organisation pour notre première élection)... Nous obtenons des scores intéressants et encourageants sur deux entreprises où nous n'existions pas, il y a encore quelques mois, sans obtenir la représentativité : B2S Valenciennes et B2S Roanne...

Et vous dans votre entreprise y-a-t-il un syndicat **SUD** ? Si ce n'est pas le cas, n'hésitez pas... à nous rejoindre !



HOT TENSION

Edition Novembre / Décembre 2014

Nous devons continuer !

Le 27 mai dernier, 30% des salarié-es du secteur se sont mis en grève pour obtenir une augmentation de salaire, du temps de pause, une meilleure temporisation, ou encore, une carence maladie à 0 jour. Depuis, une question revient sans arrêt sur nos centres : et maintenant ? Dans le tract de bilan de cette grève, nous avons souligné avec l'intersyndicale que nous ne pouvions pas en rester là. Une série de réunions, notamment avec l'Etat et le syndicat des patrons était prévue...

Nous avons donc été reçus par le Ministère du Travail qui, avouons-le, semblait un peu dépassé par nos propos et nos exigences. **SUD** a rappelé au passage que l'Etat, soit à travers les entreprises qu'il contrôle, soit à travers les administrations publiques, était le plus gros donneur d'ordre du marché. Il a donc, aux yeux de notre syndicat, un rôle et des devoirs particuliers vis à vis de notre secteur. Il doit imposer des conditions de travail et de salaire minimales pour les salarié-es qui travaillent en sous-traitance pour lui et donc rémunérer les contrats à la hauteur nécessaire. Mais il doit aussi jouer un rôle pour organiser un secteur souvent décrié pour son turn over, ses bas salaires et les conditions de travail. Cela passe par :

- imposer aux opérateurs télécoms des obligations sociales vis à vis des salarié-es sous-traitants (condition pour garder et obtenir la licence d'exploitation de fréquence pour les mobiles).
- imposer une table ronde entre syndicats de salarié-es, les plus grands donneurs d'ordres et les patrons du secteur, afin de négocier un seuil minimum dans les rapports commerciaux qui permettraient aux salarié-es d'obtenir une meilleure convention collective.

Par la suite, l'intersyndicale a rencontré une délégation du conseil d'administration du SP2C (syndicat des patrons des centres d'appel). Pour la première fois, plusieurs patrons des plus grosses entreprises du secteur étaient réunis dans la même salle que l'ensemble des syndicats de salarié-es du secteur (**SUD**, CFDT, CGT, FO et CFTC). Pour les patrons, les problèmes émanent des donneurs d'ordre et leurs prix de plus en plus

serrés, d'une concurrence exacerbée notamment par la surcapacité de positions de travail en France. Tout cela n'est pas faux, mais nous ne pouvons pas accepter que nos patrons se dédouanent comme ça de leurs responsabilités, ne serait-ce parce qu'ils accumulent toujours des bénéfices confortables.

Mais aussi parce que depuis des années, ils empochent des millions d'euros des collectivités territoriales pour créer des centres d'appel à travers la France. Etrangement, entre toucher des subventions et les problèmes de surcapacité sur le long terme, nos patrons n'ont pas vraiment pesé le pour et le contre.

Les donneurs d'ordre profiteraient de la crise pour faire baisser les prix ? On va pleurer... En réalité, l'ensemble des patrons profitent de la crise pour casser les conditions de travail, bloquer les salaires et, en règle générale, faire baisser les coûts afin de faire toujours plus de bénéfices (ou les maintenir). Il n'y a donc pas des « gentils » ou des « méchants » dans cette histoire, mais à la fin ce sont toujours les salarié-es qui trinquent...

De plus, contre les effets de la crise, l'Etat a agi (comme quoi...). Il a pris des décisions afin d'améliorer le train de vie des entreprises comme le Crédit d'Impôt Compétitivité Emploi. Le CICE permet de bénéficier d'une économie d'impôt substantielle, ou d'un chèque, si les entreprises n'y sont pas soumises, et ce, sans contraintes en retour. Pour 2014, le CICE équivaut à 6% de la masse salariale, hors salaires supérieurs à 2,5 fois le SMIC (4 % en 2013). Quand on sait que la masse salariale des centres d'appels représente entre 70 et 80% du chiffre d'affaire, cela représente un sacré pactole ! (entre 2 et 3 millions, voire plus pour la plupart des grosses entreprises du secteur). **Où est passé cet argent ?** Il devait à l'origine favoriser la recherche, l'innovation et surtout le recrutement « grâce » à une baisse du « coût du travail ». Il est clair pour **SUD** que cet argent est parti directement dans les caisses des entreprises. Les premières remontées nous le confirment... Afin de dénoncer

Vous avez entre les mains le 35^{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'appel sous-traitants (TP, Arvato, CCA, Armatis, B2S, Sitel, 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 !

l'utilisation réelle de cet argent, nous avons lancé une étude avec l'intersyndicale (nous la remettons par la suite au Gouvernement).

Les entreprises du secteur au lieu de se battre pour la qualité de travail ont préféré se battre sur les tarifs, c'est un choix... La crise n'a rien changé dans ce domaine, il faut toujours produire plus et tant pis si le client est mécontent.

Alors oui, pour **SUD**, le patronat du secteur est entièrement responsable de ses choix économiques et politiques qui ont conduit à cette situation. Et au vu des aides et des bénéfices réalisés ces dernières années, nous sommes loin d'être inquiets pour eux.

Nos patrons, nous, martèlent qu'ils ne peuvent pas améliorer les salaires ou les conditions de travail "à cause de la concurrence" qui fait encore moins bien. Pour sortir de cette spirale régressive la convention collective doit être largement améliorée, ce qui nivellerait les acquis sociaux vers le haut dans tout le secteur...

Pour le syndicat **SUD**, le seul débat à avoir est l'utilisation que font les entreprises de leurs bénéfices des aides de l'Etat. Nous pensons que la répartition des richesses produites par les salarié-es doit revenir aux... salarié-es. C'est ce message que nous continuons à porter dans l'intersyndicale afin d'obtenir un accord permettant de créer un rapport de force à la hauteur des enjeux.

Au coeur des centres d'appel !



Absentéisme à Laser Contact, un coût et des raisons à définir !

La direction de **Laser Contact** (comme la plupart des directions du secteur) exprime souvent son mécontentement contre l'absentéisme que connaît l'entreprise. En effet, malgré la situation économique et un pouvoir d'achat toujours au plus bas, l'absentéisme stagne au environ de 13% (13,27% en 2013 mais avec un pic de plus 20% sur l'année sur le site de Villeneuve d'ascq et 14,04% pour les employé-es).

Pour autant, que fait la direction pour changer la donne sur ce problème ? Pour information la moyenne de l'absentéisme en France est de 4,53%, ce qui inquiète, même, la presse libérale.

59% des DRH estiment que le taux d'absentéisme est lié à l'état de santé des salarié-es (fatigue, état de santé psychologique...) selon une étude de Alma Consulting. En seconde position, arrivent les conditions de travail : l'ergonomie des postes, les ambiances physiques de travail (bruit, température, lumière, odeurs, etc.) et le confort au poste. Viennent ensuite la charge de travail et l'organisation. Cette dimension fait référence à la quantité de choses à faire, aux contraintes temporelles ainsi qu'à la charge

mentale de l'activité.

Cet absentéisme a bien entendu un coût puisque, selon la même étude, ces absences ont représenté un coût direct pour les entreprises du privé de 6,98 milliards d'euros et de 8,77 milliards d'euros d'indemnités journalières versées par la sécurité sociale ! Nous avons souligné à plusieurs reprises ce coût qui est à ce jour non calculé par **Laser Contact** (comme celui du turn over...).

Etrangement tout cela nous rappelle quelque chose n'est ce pas ? Pourtant, la direction a préféré négocier un accord de méthode plutôt qu'un accord sur les risques psycho-sociaux (RPS). L'accord qui trouvera, sans doute, des syndicats complaisants pour le signer, rappelle le droit du travail. A cela s'ajoutent quelques mesures sans incidence profonde sur nos conditions de travail. Il serait pourtant temps de s'attaquer au manque

de temps de pause, aux horaires annualisés, ou encore investir tant dans la propreté des sites que dans le matériel de travail. Nous n'avons pas besoin d'un wikipedia des RPS nous expliquant la définition du harcèlement ou du burn out... Nous le vivons ! Dans un tel accord, l'entreprise doit investir dans notre santé et nos conditions de travail, ce qui lui permettra, par la suite, d'obtenir une meilleure qualité de service.

Pour SUD, la santé des salarié-es est un sujet primordial et devrait être pris au sérieux par l'entreprise. Nous continuerons donc à batailler pour faire avancer les choses sur cette question et à faire comprendre à la direction que tout a un coût... pour nos vies et pour l'entreprise !



Centres d'appel et problèmes d'audition...

Lors de notre enquête santé au travail, 31% des salarié-es ont manifesté des problèmes de santé liés à l'audition. D'ailleurs, une partie importante des déclarations en inaptitude du secteur est liée à des problèmes auditifs.

Différentes causes : les casques utilisés ne sont pas toujours de la meilleure qualité et sont souvent peu entretenus. Le prix étant souvent le seul critère retenu, nous avons dans certains cas, des casques qui ne protègent en rien les salarié-es des bruits ambiants ou des chocs acoustiques. Les limiteurs sonores qui s'installent en amont du casque sont encore trop rares sur les centres d'appel français alors que, par exemple, en Australie ils sont systématiques... Nous ne parlerons pas des centres où les casques sont souvent cassés et/ou absents ce qui oblige les conseillers à prendre le combiné... si, si, cela existe encore !

Le bruit ambiant sur les plateaux est aussi un problème important, car il oblige le conseiller

à forcer sa concentration au maximum et sur une période importante... C'est une des sources principales de notre stress et surtout de notre fatigue. Avec ce bruit de fond, le conseiller peut être amené à hausser le volume de réception de son casque et à parler plus fort, ce qui augmente d'autant le bruit ambiant. La réduction du niveau sonore passe par le traitement acoustique des locaux, et la mise en place d'écrans absorbants. Malheureusement la tendance est plus à l'entassement afin de mettre le maximum de position dans le minimum de mètre carré à cause du prix de l'immobilier. Sur certains centres le moindre espace est pris d'assaut : espaces de pauses supprimés pour y mettre des positions de travail, travée modifiée pour gagner des centimètres... En clair l'élevage en batterie à trouver un nouveau sens... Elles sont bien loin les recommandations de l'INRS qui recommandent 15m2 par salarié-es... (voir leur site internet)

Autre problème des centres d'appel Français : leur inadaptation à notre travail. En effet, la plupart des centres ne sont pas aménagés et prévus pour accueillir des centres d'appel. Nous avons un choix hétéroclite de style : hangar réaménagé, plateaux vitrés (c'est agréable pour lire sur les écrans), plateaux 100% béton avec plafond bas... Il est toujours assez étonnant de voir qu'une partie des plateaux Tunisiens, par exemple, ont bénéficié d'une recherche acoustique et donc d'un traitement du sol et des espaces de production. Alors qu'en France les plateaux étudiés dans ce sens sont plutôt rares.

Ce problème de bruit représente un réel danger pour la santé des salarié-es du secteur, mais pourtant, il est rarement mis en avant (même par les syndicats). Nous reviendrons sur ce sujet dans le prochain numéro... puisque nos équipes mèneront dans les prochains mois un travail sur cette question et des tests sur plusieurs plateaux...

La Direction de **Webhelp Caen** essaye depuis plusieurs mois de rogner sur tout... même le Code du travail. Pourtant la situation du groupe est florissante puisqu'il ne cesse de s'étendre à travers le monde à coup d'acquisitions... La dernière trouvaille de notre direction a été d'uniformiser la pose des congés payés sur l'ensemble des sites français (par le bas évidemment). A présent, un salarié souhaitant fractionner* ses Congés Payés doit renoncer par écrit au bénéfice des jours supplémentaires.

Si pour certains sites du groupe comme celui de Montceau Les Mines (71), il s'agit d'une avancée, puisque jusqu'à maintenant il devait poser les 4 semaines de CP avant le 31 octobre. A Caen, c'est le contraire, puisqu'on pouvait fractionner et bénéficier des 1 à 2 jours supplémentaires.

Pour SUD, il s'agit d'une énième attaque sociale et les élu-es du personnel ne se sont pas trompés puisque lors de la consultation des IRP en février, le résultat a été sans surprise avec

un vote majoritairement défavorable ! Chez **SUD**, notre position est claire : **Webhelp** rompt non seulement le Code du travail car il nous oblige à renoncer à un droit et, dans le pire des cas, il ne dénonce pas un usage d'entreprise. Malgré des discussions longues et houleuses la direction ne cesse de camper sur ses positions. La direction a "pressé" les employé-es pour obtenir un courrier de renoncement signé.

Il nous semble assez drôle de voir ces courriers distribués en plein mois d'août... Calcul **anti-SUD** (nos élu-es étaient en vacances) ou



coïncidence ? Au-delà de ce papier honteux, nous avons assisté à des pressions de la part des encadrants... Les salarié-es se sont vu "proposer" le courrier en leur indiquant que s'ils ne signaient pas, leurs CP seraient imposés... Sans parler d'ultimatum pour récupérer les signatures !

Tout cela est très classe pour une entreprise bénéficiant du label de responsabilité sociale. SUD a donc, par ses élu-es, décidé de porter l'affaire devant le Conseil des Prud'hommes de Caen. Affaire à suivre...

** Le fractionnement des CP est à l'initiative du salarié ou de l'entreprise (art.L3141-19 du CT et arrêt Cour de cassation, chambre sociale, 28 octobre 2009, n° 08-41630). S'il reste au 31 octobre entre 3 et 5 jours de CP sur les 20 jours du congé principal, le salarié bénéficie d'un CP en plus. Et s'il reste plus de 6 jours c'est 2 jours en plus pour le salarié. Mais uniquement si c'est l'entreprise à l'origine.*

CCA : Rien ne va plus !

Décidément à **CCA-International**, on n'aime pas le syndicat **SUD / Solidaires** ! Pourtant ses membres ont la prétention de faire correctement leur travail de syndicalistes. Pour en juger, voici trois exemples :

1) les NAO (à Rouen) : cette année, la société atteint le paroxysme en terme de mépris des salarié-es qui génèrent le chiffre d'affaire et en terme de transgression de la législation du travail. Pas un seul centime n'était prévu pour l'augmentation des salaires et pas un seul geste de bonne volonté pour améliorer les conditions de travail. Ce fut juste un simulacre de « négociation » pour tenter de laisser croire à l'administration que l'entreprise remplissait ses obligations. Les informations et documents demandés par nos élu-es ont reçu une fin de non recevoir. **Les organisations syndicales ont même refusé de signer le PV de désaccord.**

2) Le médiateur nommé à Rouen : le climat social lourdement dégradé sur le site de Rouen, depuis l'arrivée du nouveau donneur d'ordre dans le domaine de l'énergie, a conduit les partenaires sociaux **SUD /**

Solidaires à rompre le dialogue avec la direction et à saisir l'Inspection du Travail de leurs préoccupations et des nombreux délits d'entrave au fonctionnement des instances. Sur ce constat, la direction du siège a décidé de faire appel à « un médiateur » pour tenter, prétendument, de renouer le dialogue. Ce médiateur jouait plutôt le rôle d'arbitre et imposait ses décisions. En fait, nous nous sommes aperçus que ce monsieur était investi d'une mission consistant à améliorer les résultats quantitatifs et qualitatifs imposés par le client au mépris de la considération de la souffrance des salariés. L'équipe **SUD / Solidaires** a boycotté « le comité de pilotage » et a enchaîné les débrayages !

3) « Chasse aux sorcières » d'une élue du site de Carmaux : Cerise sur le gâteau, et comme à la direction, on ne se refuse rien, voici qu'elle s'attaque aux élu-es **SUD / Solidaires**. La dernière à en faire les frais, est une élue au CE de Carmaux, qui se voit prononcer sa mise à pied conservatoire et en procédure de licenciement pour être soupçonnée de fraudes sur des dossiers « compte mobile »

lui appartenant ou appartenant à des membres de sa famille. La direction n'a pas la moindre preuve de ce qu'elle avance comme l'exige la loi en pareil cas, mais peu importe elle projette de licencier la salariée. Le problème est que, pour de nombreuses actions reprochées, la salariée n'était pas présente sur le lieu travail... L'inspection du Travail, a «lavé» notre élue de tout soupçon et de tous les faits qui lui ont été reprochés. Pour **SUD / Solidaires**, les choses ne doivent pas s'arrêter à cette décision de réintégration de notre élue. Nous exigeons une enquête et des explications sur ce dossier ! **La chasse aux sorcières » menée contre nos élu-es sur ce site n'est pas acceptable et nous prouve que nous sommes sur le bon chemin pour faire changer les choses !**

Dernière minute : Au moment où nous bouclons ce numéro nous apprenons que notre DS de Rouen est victime de pression de la part de la hiérarchie . Devant le comportement inadmissible de la direction qui désire faire capituler notre DS, des dizaines de salarié-es ont suivi un mouvement de débrayage.