

Hot Tension



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



L'heure de la vérité ?

Depuis le 1er août, l'Arcep (le gendarme des télécoms) a mis en place des mesures pour lutter contre les campagnes de prospection téléphonique et autres publicités intempestives. La première mesure consiste à interdire l'utilisation comme identifiant d'appelant un numéro géographique (01-05) ou polyvalent (09), que ce soit pour les appels ou messages provenant de l'international. La seconde entend interdire aux systèmes automatisés émettant des appels ou des messages d'utiliser des numéros géographiques (01-05), mobiles (06-07) ou polyvalents (09) comme identifiant d'appelant. Plus complexe à mettre en oeuvre, avec le risque de "bloquer certains flux d'appels à tort au détriment des utilisateurs finals", elle concernera dans un premier temps les numéros mobiles (06-07). L'entrée en vigueur pour les numéros géographiques (01-05) et polyvalents (09) a été reportée au 1er janvier 2021.

L'objectif de tout cela ? L'Arcep désire « lutter contre les nuisances dont sont victimes les utilisateurs finaux », puisqu'ils seront informés sur l'origine géographique d'un appel. Etrange résumé de l'activité économique des centres d'appels où le démarchage ne serait localisé qu'à l'étranger... L'association de consommateurs UFC-Que choisir était, elle, plus radicale en exigeant la création d'un indicateur téléphonique spécifique aux démarcheurs.

Une autre proposition de loi visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux est en discussion au Parlement. Elle vise à améliorer le dispositif Bloctel, liste mise en place en 2016 sur laquelle particuliers et entreprises peuvent s'inscrire pour échapper à la prospection téléphonique.. Le projet de loi imposerait aux professionnels de prendre connaissance de la liste d'opposition de Bloctel avant d'entamer une campagne de démarchage téléphonique. Cela obligerait aussi les opérateurs à recenser les signalements de leurs consommateurs face à des pratiques frauduleuses, pour ensuite couper la ligne téléphonique à l'origine des nuisances. Le texte prévoit aussi des sanctions pouvant aller jusqu'à 375.000 euros, contre 75.000 euros aujourd'hui.

Et nos emplois ? Nous l'avons expliqué il y a un an, tout cela est bien gentil, mais le Gouvernement, comme nos patrons, devraient un peu penser aux salarié-es dans cette histoire. Il aurait été plus judicieux de traiter la problématique du consommateur dans une réforme globale incluant la gestion et les obligations liés à la relation client (voir nos propositions dans le numéro 51).

Alors c'est l'heure ? Oui mais l'heure de quoi ? Au printemps, lors des négociations salariales de la convention collective Prestataires de Services aucun accord n'a pu être trouvé entre la majorité des

syndicats de salarié-es et le patronat.

La proposition de ces derniers était limitée à quelques euros, pour rester dans l'évolution imposée par l'augmentation du SMIC. Afin de justifier cette énième pingrerie, le patronat a mis en avant le danger sur l'emploi dans les centres d'appels émanant du projet de l'ARCEP. Nous aurions dû assister à un bang avec des dizaines de milliers d'emplois supprimés dès l'application des mesures... A cette heure... nous n'avons rien vu de très dangereux pour les 56000 emplois localisés en France. Pour l'instant, les premières mesures devraient plutôt entraîner des relocalisations d'appels sortants afin de permettre aux entreprises de bénéficier des numéros géographiques locaux (01-05), ce qui augmente significativement le taux de décrochés des clients potentiels. Tout cela n'était donc que du flan, comme nous l'annoncions à l'époque, puisqu'il n'y a eu aucun plan social, ni aucune alerte dans les instances... Après, la prochaine loi fera peut-être évoluer les choses... mais elle n'est pas prévue avant plusieurs mois et n'avait donc rien à voir avec les négociations salariales 2019 !

Coeur sur la main, les patrons nous ont quand même expliqué en long et en large qu'ils étaient très très inquiets et d'ailleurs, ils ont mis en place un lobbying important contre cette décision de l'ARCEP. Allant jusqu'à exiger auprès du Gouvernement des mesures pour favoriser plus de flexibilité sur l'emploi ou nos horaires. La blague venant de la DRH Armatis nous expliquant les bienfaits du droit du travail polonais... Alors pourquoi nos patrons se sont tant agités ? Sans doute pour protéger les emplois délocalisés et les profits substantiels qu'ils dégagent en exploitant honteusement les travailleurs-ses des autres pays.

Pour revenir aux salaires, le patronat n'a même pas eu la décence de proposer ces miettes lors des négociations salariales dans les entreprises... Pourtant s'ils pouvaient le proposer à la branche c'est bien parce qu'ils pouvaient l'assurer sans problème dans leurs comptes de résultats, non ? Pendant que nous nous serrons toujours plus la ceinture, ils alignent les millions d'euros de bénéfice comme chez Comdata ou Majorel et continuent à racheter des entreprises comme Tessi, Webhelp ou Relaytion.

La patronat parle de responsabilité sociale des salarié-es et de leurs syndicats sans arrêt, mais la conflictualité ou le turn-over ne sont pas près de baisser devant autant d'injustice sociale. Des grèves ont eu lieu dans un certain nombre d'entreprises comme chez Armatis Nord et Bourgogne, mais aussi à Phonyr (Comdata)...

Le secteur est chaud... Le pyromane à la tête du syndicat patronal ne pourra pas se plaindre si la mèche brûle une énième fois et si le baril de poudre finit par exploser...

Intelcia fête ses 10 ans à Dreux...

Depuis son rachat par Altice (SFR), Intelcia ne cesse de grandir. En trois ans, Intelcia s'est implanté : en Côte d'Ivoire, à l'île Maurice, au Portugal, a ouvert deux sites à Madagascar et a récupéré l'ensemble des centres d'appels de SFR. La prochaine étape ? Les USA afin de coller au plus près au développement de sa maison mère (Altice-SFR). Un rachat sera sans doute annoncé dans les semaines qui viennent...

En attendant, Intelcia a récupéré une très grande partie de l'activité SFR, gagné un contrat majeur avec l'Etat (ANTS-carte grise), fusionne ses deux sites Marseillais et, enfin, s'agrandit avec notamment un nouveau siège à Casablanca.

Intelcia vient de fêter les 10 ans de son site de Dreux et prévoit d'augmenter sa capacité de 150 salarié-es. L'objectif est de passer la barre des 700 rapidement, clame la direction, sans jamais s'arrêter sur les problèmes sociaux du site... Dans l'excitation collective de cette fête, le sous-préfet, lui-même, est fier d'annoncer qu'en dix ans, ce sont " plus de 3.000 personnes qui sont passées par les services d'Intelcia à Dreux. Sur notre bassin de vie, qui connaît des difficultés, cela constitue une main tendue aux personnes vulnérables tout en créant de l'emploi qualifié ». La presse locale (dans un élan publicitaire ou rapportant une information d'Intelcia) expliqua que cette entreprise "n'a jamais cédé à la facilité de la délocalisation vers des contrées à bas coût".

Le cynisme de ce milieu politico-économique est sans nul doute sans limite, mais bon... Quand on pense qu'entre 2012 et 2014, c'est plus de 500 salarié-es qui ont quitté l'entreprise chaque année... pour une entreprise de moins de 600 salarié-es !!!

Une victoire amère

Il y a des victoires que nous n'aimerions jamais connaître et qui n'aident malheureusement ni à oublier, ni à accepter. Pourtant ce genre de combats il faut les mener afin que les responsables "payent" et que l'inacceptable ne soit plus le quotidien des collègues ou d'une profession...

Le drame a eu lieu il y a 6 ans dans un centre d'appel sous-traitant situé chez le client Areva à Cherbourg. Un salarié d'une société poussé à bout a mis fin à ses jours... « Notre seul critère est d'atteindre les 90 % de "décroché" en moins de 20 secondes. Non pas d'avoir un résultat, mais de répondre au téléphone. » Thierry D. avait ainsi résumé sur son blog, l'absurdité de son travail dans un centre d'appels de résolution de problèmes informatiques. La souffrance du salarié n'avait jamais été entendue par ses supérieurs hiérarchiques, sans doute bien trop préoccupés par le respect de critères inatteignables.

Fin août, la Cour d'Appel de Caen a retenu que le désarroi du salarié, et donc son suicide par arme à feu en mars 2013, était accru par le cadre de la sous-traitance avec une exigence de rendement élevé. Dans son arrêt, la Cour d'Appel a aussi retenu que ce désarroi avait été accru par ce recours à des prestataires, considérant qu'il n'avait aucune perspective d'évolution... La Cour a donc confirmé que le décès est un accident de travail, dû à la faute inexcusable de son employeur, qui devra donc rembourser la somme des préjudices versés par la CPAM.

Depuis le drame, le combat judiciaire a consisté à pointer l'absence de mesures protectrices de l'employeur envers cet employé immergé dans un quotidien chronométré et anxigène. Les alarmes s'étaient pourtant multipliées devant l'augmentation des cadences et de la sous-traitance. En 2010, un questionnaire du CHSCT avait montré un climat particulièrement stressant. En 2012, une expertise du cabinet Technologia indiquait un délitement des conditions de travail et des risques psychosociaux importants puis, dans un deuxième rapport, Technologia allait même jusqu'à qualifier le suicide de Thierry D. de « chronique d'un drame annoncé ». Malgré tout cela, le juge a pointé le fait que les managers n'avaient aucune formation en matière de risque psychosociaux...

Alors oui, ce drame aurait pu être évité si l'employeur avait pris ses responsabilités et fait passer les bénéfices après la santé de ses salarié-es. Ce drame est le résultat de la pression des objectifs voulue par son employeur bien entendu, mais aussi celle d'un donneur d'ordres imposant à un sous-traitant une logique de chiffres sans considération pour l'humain. Le taux de décroché ou encore, dans le cas présent, les sept minutes pour résoudre un problème étaient imposées dans le contrat commercial avec le donneur d'ordres. C'est d'ailleurs dans ce sens où le jugement aurait dû condamner et souligner la responsabilité du donneur d'ordres.

Dans la description des conditions de travail par une élue du personnel, nous retrouvons le quotidien de milliers de salarié-es du secteur. Il y est pointé : « les salarié-es étaient très surveillés, ils ne pouvaient pas toujours aller aux toilettes ». Dans cette atmosphère pesante, Thierry D. plonge de manière visible, sans réaction de son employeur. Comme le rappelle son avocate, « son état de stress avait même été constaté par une de ses interlocutrices pendant un dépannage. L'information était parvenue à la hiérarchie. Ses collègues avaient aussi répercuté leurs inquiétudes sur sa santé. Avec un salaire à peine au-dessus du Smic, il ne pouvait pas se permettre de poser un arrêt maladie à cause des jours de carence... ».

Thierry D. avait fait le choix, sans doute pour tenir, de parler de tout cela sur un blog en mettant en avant notamment ses tâches répétitives et les rapports compliqués avec l'encadrement. Le 1er mars, assommé par les médicaments, Thierry D. arrive en retard au travail. « J'ai chopé mon boss, raconte le quadragénaire sur son blog, et je lui ai carrément dit: le "Xanax de trop ce matin, fallait que je tienne". J'ai fait une journée comme jamais, non-stop, juste une pause pipi au bout de quelques heures parce que les cafés pressaient trop. J'ai pas bouffé, j'ai pas pausé. » Juste avant le drame, l'employé avait laissé un post-it au terrible contenu sur son ordinateur : « Tu auras été mon seul ami... ».

Ce jugement est bien entendu positif, mais n'aurait jamais dû exister... Il devrait éclairer un patronat qui sous investit dans la formation du management et, surtout, qui a largement oublié que nos vies valent plus que leurs profits...

Et pendant ce temps-là... Coriolis essaye de faire régner le silence...

Lors de l'inauguration d'un nouveau centre d'appel à Angers, le PDG de Coriolis a tenu des propos assez clairs sur sa vision du métier : « le rythme de travail doit être soutenu pour gagner en qualité pour espérer avoir une jolie carrière professionnelle ». On se demande de quelle perspective de carrière parle ce millionnaire... surtout au vu du turn-over sur ses sites...

Mais cette petite phrase magique devant le Maire et le Préfet, ainsi que des journalistes, devait sans doute être une réponse aux salarié-es (dont *SUD*). Ceux-ci avaient dénoncé en mai dernier, les méthodes de management déplorant « aucune considération de la direction, un stress intense et des méthodes d'intimidation ».

Notre représentant avait notamment pointé les entretiens de recadrage musclés pour les salarié-es

revenus de pause avec un peu de retard.

Sans doute en confiance, le PDG a continué son jeu de petites phrases en expliquant qu'il était impossible de rater le moindre appel et qu'il assumait donc une rigueur nécessaire dans la gestion du personnel. La logique du PDG étant sans doute, qu'il est plus facile d'augmenter les cadences que de planifier suffisamment de monde ou de faire face à l'absentéisme en augmentant le nombre de salarié-es, ou en s'attaquant aux causes de ce qui le provoque...

Le PDG aurait peut-être dû inviter l'inspection du travail et notre avocate. Car, depuis sa désignation notre représentant syndicale a dû affronter une mise à pied disciplinaire et deux demandes de licenciement. Heureusement pour Coriolis que la liberté syndicale n'est pas une nécessité pour

obtenir des aides publiques.

En tout cas pour l'instant, la réussite de Coriolis dans ce domaine n'est pas terrible puisque *SUD* et son représentant sont toujours là pour faire face et porter la voix des salarié-es. En effet, l'inspection du travail a refusé toutes les demandes de licenciement... Il faut dire que Coriolis ne fait pas vraiment semblant, puisqu'ils n'attendent même pas la fin d'une procédure pour en lancer une autre...

Ce groupe qui refuse nos demandes de mise en place d'un Comité de Groupe depuis plusieurs années devra sans doute augmenter son budget juridique l'année prochaine. Il pourra toujours prendre sur le budget publicité à la télévision ou l'on voit son PDG (A ne pas confondre avec la pub Comme j'aime...) ou dans celui de sponsor d'un club de hockey.

CONDUENT Roubaix : 7 semaines de grève au parfum de succès

Il aura fallu 7 semaines de réflexion à la Direction du site pour répondre aux revendications des salarié-es en grève depuis le 1er juillet à l'appel d'un collectif de salarié-es et de **SUD**.

Malgré la visite du Directeur Général, en personne, le 8 juillet; aucun début de solution n'avait été trouvé, ni aucune revendication des salarié-es satisfaite jusqu'aux engagements pris le 14 août par le « DRH de transition » fraîchement nommé pour le site...

Les revendications portées par **SUD**:

- La fin des semaines de 42 heures et des journées de 10 heures permises par l'article 3.2 de l'Accord d'Aménagement du Temps de Travail signé fin 2016 par la CGT et la CFE-CGC.

- Que les heures supplémentaires soient uniquement sur volontariat et que soit respecté le délai de prévenance de changement de planning de 7 jours prévu par la Convention Collective des Prestataires de Services (ramené à 3 jours minimum en cas d'heures supplémentaires exceptionnelles) !

- La fin des erreurs récurrentes sur les feuilles de paie via l'embauche immédiate d'une personne supplémentaire au service paie de Roubaix...

- Que cessent les pressions managériales émanant de petits ou grands chefs !

- Les semaines de 42 H ont provisoirement pris fin le 22 juillet et ont été remplacées par des semaines de 38 H (36 H en production + 2 H de e.learning). Ces plannings ont été reconduits pour août, au lieu du retour aux 42 H initialement prévu...

Le problème des erreurs sur les feuilles de paie n'est pas réglé, car la Direction a été incapable de mettre en place un système permettant à chaque salarié-e de vérifier le nombre d'heures effectuées chaque mois (obligatoire dans le cas d'une annualisation du temps de travail). Ce dossier a été transmis, par **SUD**, à l'Inspection du Travail pour action contre l'Employeur !

A ces revendications, s'est ajouté le problème du non-paiement des heures supplémentaires pour la période de référence allant du 1er juin 2018 au 31 mai

2019, paiement qui aurait dû être effectué sur la paie de juin 2019, mais que la Direction a différé et étalé sur juillet et août (le temps dit-elle de rectifier certaines erreurs !!!).

Alors que les menaces sur l'avenir du site se précisent avec la renégociation anticipée du contrat de sous-traitance avec le donneur d'ordre PSA en octobre ; alors que le taux d'absentéisme avoisine toujours les 40% et que beaucoup sont en congés, les salarié-es présents sur site ont majoritairement souhaité suspendre le mouvement de grève (débrayages) le vendredi 16 août au soir. Cela en l'attente de la mise en œuvre des engagements de la Direction concernant les compteurs d'heures, le paiement des heures supplémentaires et la mise en place d'une autre organisation du travail...

Mais il y a fort à parier que si l'annualisation du temps de travail perdurait, les mêmes causes produiraient exactement... les mêmes effets !



Accord ATT **BOOKING.COM** : Pourquoi **SUD** l'a signé

En juin 2018, la direction de Booking.com Tourcoing ouvre une négociation sur l'aménagement du temps de travail incluant l'épineuse question de la prise des congés payés et remettant à plat les usages existant dans l'entreprise en matière de temps de pause payés et de compensation des heures supplémentaires.

Jusqu'ici, en l'absence d'existence d'un accord d'entreprise, les Employé-es travaillaient tous en semaines de 35 heures. L'Encadrement était, lui, planifié en semaines de 39 heures, avec récupération en jours de RTT, suite à un Accord d'entreprise signé après les élections professionnelles de 2017... La Direction souhaite passer tous les Employés sur des semaines de 37H30 avec récupération en jours de RTT et l'ouverture d'un Compte Epargne Temps réservé aux seuls Cadres, ainsi que la définition de périodes Vertes, Oranges et Noires pour la prise des congés.

Cependant, en reprenant l'accord point par point, **SUD** s'aperçoit que l'annualisation du temps de travail (le diable) se cache dans les détails, via la

possibilité de travailler 46 heures / semaine pendant 12 semaines consécutives et d'aller même, dans le projet initial, jusqu'à des semaines de 52 heures (possibilité tout droit sortie des dérogations autorisées dans le transport routier !)...

Après consultation des salarié-es, les 3 Syndicats représentatifs (UNSA, **SUD** et CFE-CGC) font part à la Direction du refus majoritaire d'un passage en semaines de 37H30 avec contrepartie en jours de RTT. Deux raisons à ce refus : l'intensité du travail déjà fourni par les Employés et la grande difficulté récurrente à obtenir ses congés payés aux périodes choisies. En octobre 2018, plutôt que de revoir sa copie, la Direction décide d'ignorer les syndicats et organise sa propre consultation des salarié-es... Le résultat est sans appel : 80% des votes exprimés sont contre le projet souhaité par l'entreprise !!!

Il y aura ensuite plusieurs versions d'un projet basé sur des semaines de 35 heures avec suppression du Compte Epargne Temps ou avec la réapparition des fameuses 12 semaines consécutives de 46 heures ! Un projet « final » sera proposé et signé par tous

les syndicats en mai 2019. Cet Accord ATT est suffisamment favorable aux salarié-es, surtout dans une entreprise régie par la Convention Collective des Prestataires de Services, pour que **SUD**, principale force de proposition, l'ait signé :

Les points forts :

- Temps de travail : semaines de 35 heures pour les Employés et de 39 heures pour les Cadres (avec rendu en RTT), les heures supplémentaires restant essentiellement sur la base du volontariat.

- Mise en place d'un Compte Epargne Temps pour toutes et tous les salarié-es.

- Acquisition d'1 jour de congé payé supplémentaire pour chaque prise de congés en période verte

- 30 minutes de temps de pause payées incluses dans les 7 heures de travail + 10 minutes de temps personnel.

Sans être l'accord rêvé diminuant le temps de travail, cet accord est à marquer d'une pierre blanche dans le secteur des centres d'appels et devrait servir de référence dans les négociations concernant l'Aménagement du Temps de Travail...

Teleperformance du bénévolat pour notre patron ? Non merci !

Tous les jours des milliers de salarié-es doivent arriver 10 mn avant leur début de vacation afin d'allumer l'ordinateur et lancer les applications nécessaires à leur travail. Cette obligation imposée par la hiérarchie, dans une multitude de centres d'appels n'est évidemment pas payée dans la plupart des cas. Quand on y pense, sur une année cela fait quelques heures de bénévolat pour nos entreprises qui pourtant, elles, ne font pas dans l'humanitaire.

Il y a encore quelques mois à Teleperformance Belfort ou Blagnac, l'employeur rémunérait les salarié-es dès qu'ils étaient logués sur le téléphone. Avec le changement de donneur d'ordre, le téléphone a disparu au profit d'un bandeau sur l'ordinateur qui sert d'interface. Résultat pour se loguer il fallait allumer son ordinateur puis un logiciel, et encore un autre logiciel pour enfin avoir droit à être payé. En clair, on devait arriver en avance et travailler gratuitement. Face à cela, nos sections **SUD** ont agi rapidement, puisque nous avons dénoncé le travail dissimulé par tract, puis par voie de presse. Un dossier était en cours au Tribunal de Grande Instance afin de faire plier l'employeur, mais l'entreprise a fini par mettre un dispositif incluant 4 minutes de tolérance de retard pour se loguer à l'arrivée et au retour de pause déjeuner.

En ce qui nous concerne, nous sommes très satisfaits dans la mesure où c'est la durée approximative pour lancer l'ordinateur et les logiciels.



Pour un débouché électoral de ceux qui disent STOP ça suffit ! (suite et presque fin)

Encore quelques semaines et toutes les entreprises auront organisé leurs élections professionnelles. Pour rappel, les ordonnances Macron ont obligé toutes les entreprises à organiser des élections afin de passer des anciens CE/DP au Comité Social et Economique. Voici un rapide aperçu de l'évolution des résultats dans le secteur des centres d'appels.

Groupe COMDATA : SUD continue sa forte progression sur ce groupe. Sur **CRM 59** (Valenciennes), **SUD** réalise une progression de près de 22% et obtient pour la première fois la représentativité. Sur **CRM 02** nous progressons de 24%, puisque nous présentions pour la première fois une liste... Sur **CRM 03**, nous progressons de 4%. A noter que dans les trois entreprises la CFDT et la CGT disparaissent. Sur **CRM 71** (Chalon) nous n'avons pas réussi à être représentatifs, mais nous progressons de presque 4% (La CFDT et la CFTC s'écroulent au profit de FO et un peu pour la CGT). Sur **CRM 72** (Le Mans) nous redevons premier syndicat en progressant de 5%...

Qualicontact : Notre section réussit une très belle percée en passant de 15 à 56%.

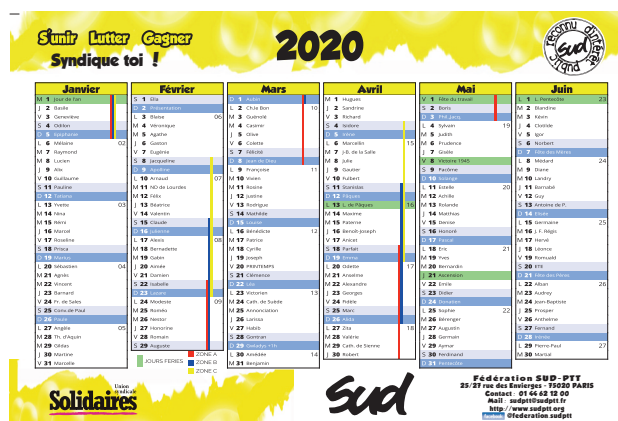
Majorel-Tellis : SUD reste première organisation sur le premier collège, malgré une campagne d'insultes et de pressions... Nous perdons la première place via un vote en mode Corée du Nord sur le second collège, puisque FO fait 100% des voix chez les agents de maîtrise et les cadres... avec un taux de participation de 97,22% sur ce collège :). On ne fera pas de commentaire, vous aurez compris...

Sitel : Ici aussi **SUD** progresse (1%) dans cette première élection réunissant l'ex-Acticall et Sitel. L'élection sur les 12 sites avait lieu en même temps sur toute la France. Nous progressons nettement sur plusieurs sites comme Clermont, Nancy, Troyes ou La Rochelle, mais la plus belle percée est obtenue par notre nouvelle section de Wasquehal. A noter la forte poussée de la CFDT au plan national (+6%) qui profite notamment de la baisse de FO et de la CGC.

Dans cette dernière ligne droite avant la fin des élections, nous réaffirmons plus que jamais la nécessité de voter et bien entendu de bien voter. Chaque voix sur chaque liste **SUD** est importante afin de porter haut et fort, la nécessité d'imposer une autre répartition des richesses à nos patrons. Cette répartition devra se traduire tant sur nos salaires, que sur nos conditions de travail, la formation ou la reconnaissance de notre travail via la classification.

Vous l'aurez compris, nous avons besoin de vous afin de renforcer notre syndicalisme qui dit stop à la résignation. Il faut des représentants qui disent "**STOP ça suffit**", armés pour négocier et entraîner la rupture sociale dont nous avons tant besoin, que ce soit au sein de l'entreprise ou au niveau de la convention collective.

REJOIGNEZ LE SYNDICAT SUD !



Comme chaque année le syndicat SUD vous offre un calendrier...

Vous pouvez l'obtenir soit avec notre journal soit via nos militant-es...

Armatis Caen Licenciée pour non-respect des phrases commerciales

Dans la série on tente et on verra, la société Armatris Caen fait encore parler d'elle. Cette fois, elle a licencié une salariée suite à des écoutes. Malgré les nombreux procès gagnés par plusieurs salarié-es avec les mêmes motifs, encore trop de centres d'appels se croient au-dessus des lois. C'est à se demander jusqu'où devons-nous aller pour enfin faire comprendre à nos entreprises que non, elles ne peuvent pas sanctionner sur des écoutes et encore moins nous licencier !!

En septembre 2018, une salariée de Armatris Caen a encore dû faire valoir ses droits suite à un licenciement pour « faute grave » basé sur le non-respect des phrases commerciales. La direction avait, pour le coup, plus qu'insisté en réalisant 2 mises à pied en 6 mois pour le même motif. Cela avant d'en finir, 1 mois après sa dernière mise à pied, par un entretien préalable à licenciement qui se conclura 16 jours plus tard par le licenciement. La salariée saisit alors le Conseil des Prud'hommes en se basant sur le fait que tout-e salarié-e doit être

informé-e, ainsi que le Comité d'Entreprise, qu'un système d'écoute et de surveillance est mis en place au sein de l'entreprise. Tout cela devant faire l'objet (avec motivation) d'une déclaration auprès de la CNIL.

Armatris, comme beaucoup d'autres entreprises du secteur a déclaré auprès de la CNIL que : « l'enregistrement téléphonique est utilisé à des fins de formation et d'évaluation, afin d'améliorer la qualité des prestations demandées par le client. Ce procédé d'enregistrement permet de débrief les téléconseillers sur la base de l'enregistrement et d'argumenter les points d'amélioration dans la qualité du discours. Il peut également servir dans certains domaines d'activité, notamment banque et assurance, d'élément probatoire. Les écoutes et les enregistrements sont utilisés à des fins de formation et d'évaluation des téléconseillers, de la montée en compétence (débriefing) contrôle des process/contrôle du respect du script, contrôle qualité client (double écoute). Il peut servir en cas

de vente par téléphone d'élément probatoire ».

Vous l'aurez compris... l'entreprise détourne le but de l'écoute et ce qu'elle a déclaré sans aucune honte, afin de licencier des téléconseiller-eres plutôt que de les former, comme elle le déclare. Et nous pourrions rajouter sur le fond que, non, nous ne sommes pas des machines et clairement certains discours stéréotypés ne peuvent que générer des oublis ou erreurs, sans parler des risques psychosociaux !

Pour le coup, les Prud'hommes ont donné raison à la salariée qui a vu son licenciement qualifié de « sans cause réelle et sérieuse ». Armatris a bien sûr été condamné à l'indemniser pour un montant d'environ six mois de salaire. Moralité : ne vous laissez pas avoir par les mensonges de vos responsables, et rappelez-vous que vous ne devez pas être sanctionné, mais formé et accompagné !

Union syndicale
Solidaires

"Hot Tension" c'est quoi ? Le journal national du syndicat **SUD** des centres d'appels sous-traitants (TP, Arvato, Comdata, Armatris LC, Sitel...), 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 54ème numéro.

