

Hot Tension



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



25/01/2018

Elle est pas belle la vie ?

“Le chômage baisse”, “les français ont le moral”, “la croissance est de retour”, “les investisseurs étrangers reviennent”... En clair, soyez optimistes et faites-leur confiance car la France est en marche ! Ce discours qui peut paraître étrange au vu de la réalité de chacun, passe en boucle depuis des semaines dans les médias servant de porte-voix à Macron et ses acolytes.

Il est certain que pour une petite partie de la population les choses vont mieux, voire beaucoup mieux... Entre la mise à mort du code du travail, la fin de l'ISF et les autres changements fiscaux (CSG, cotisations maladie...) n'avantageant que les gros salaires (vous pouvez tester sur le simulateur internet mis en en place par le gouvernement), l'année 2017 aura été mémorable. Le cru 2018 avec les retraites, l'assurance chômage ou la formation professionnelle semble encore se présenter sous les meilleurs auspices... pour les mêmes personnes.

Alors oui, au sommet de la société, l'argent coule à flots et cela ouvre des perspectives à nombre de patrons pour OSER... Lorsque l'on parle d'OSER on pense évidemment aux ruptures conventionnelles collective mises en place dans des grands groupes comme Peugeot, ou peut-être bientôt dans notre secteur puisque Teleperformance y réfléchit fortement. On pense aussi aux propositions patronales dans les négociations salariales au sein des entreprises... Mais on peut aussi penser à cette députée La République En Marche se plaignant de « son maigre » salaire de 5.372 euros mensuel qui l'oblige à manger des pâtes et à s'habiller avec des vieux vêtements. Et aussi aux millionnaires obligés de fuir la fiscalité écrasante qui ne leur laisse à peine de quoi vivre...

De qui se moquent-ils ? De nous, sans aucun doute !

La réalité est largement plus compliquée pour nous, salarié-es, qui avons chaque mois des difficultés à boucler notre budget et à satisfaire nos besoins. Il ne s'agit pas de nier la croissance mondiale, mais juste de rappeler que nous n'en voyons pas la couleur... Chaque matin cette fameuse réalité se rappelle à nous via notre porte-monnaie : les tarifs réglementés du gaz ont augmenté de 6,9 % au 1er janvier, le prix des carburants à la pompe de 7,6 centimes pour le gazole et 3,84 centimes pour l'essence. Sans oublier les amendes, les loyers, le tabac, les prix

à la consommation ou encore le forfait hospitalier qui a pris 2 euros. Côté fiscalité, l'INSEE estime à 4,5 milliards d'euros l'augmentation des impôts sur les ménages en 2018...

Pour faire face à toutes ces hausses de tarifs, le président de Plus Belle La Vie a augmenté le SMIC du strict montant de l'inflation, soit d'une vingtaine d'euros... Ce qui fait que les quatre premiers échelons de notre convention collective sont absorbés par le SMIC et que les superviseurs se rapprochent tout doucement du salaire des conseillers...

Le syndicat **SUD** a fait ses premières propositions en reprenant ce que des milliers de salarié-es de centres d'appels ont porté lors des grèves du printemps dernier : 100 euros net (au-dessus du SMIC) et un 13ème pour toutes et tous sans condition. Nous avons aussi demandé l'ouverture de négociations sur la classification afin de reconnaître le travail de chacun ainsi que l'ancienneté. Par exemple nous proposons qu'un superviseur soit d'office agent de maîtrise ou que l'ancienneté puisse permettre de passer des échelons tout comme le fait de faire plusieurs tâches ou d'apporter un plus comme un niveau technique ou une langue étrangère.

Nous ne croyons ni au rêve américain ni au rêve Macron... Nous ne croyons qu'au salaire net qui nous permet de vivre et d'offrir un avenir à nos projets. Le syndicat **SUD** appelle d'ores et déjà à la mise en place d'une intersyndicale au niveau de la convention collective afin de mettre en place les conditions pour ne pas connaître la même fin que d'habitude... c'est à dire le néant.

Armatis LC : We are not sheep !

Le groupe Armatis LC a lancé un tour de France de ses centres d'appels afin de valoriser et unifier la marque du groupe. Autant dire que cette campagne de communication pilotée par la fille du PDG est à contre-courant de la réalité des sites.

En effet, comment oser parler d'unification alors que les salarié-e-s des sites Armatis n'ont pas les mêmes avantages que ceux de LC France ?

Comment s'identifier quand son site (Roanne) est au bord de la fermeture depuis des années faute de contrat, alors que le groupe recrute partout en France ?

Comment s'identifier à une entreprise quand sur certains sites nous croisons au quotidien des CDD qui bataillent pour certains depuis des années afin d'obtenir un CDI. La direction préconise la vulgarisation de la précarité et élimine les CDI moins investis au profit de CDD pressés comme des citrons. Et s'il n'y a plus de jus, on passe au suivant...Et à la fin le groupe se plaint de ses difficultés de recrutement ! Mais au lieu de dépenser des milliers d'euros dans une parade internationale à base de hashtags, nos dirigeants devraient penser à redistribuer les richesses que les salarié-es ont produites depuis des années. Au lieu de cela, ils préfèrent acheter des entreprises au Portugal ou créer un nouveau site de 400 positions en Pologne.

Pour **SUD**, les salarié-es s'identifieront sans doute plus facilement à leur entreprise lorsque le groupe traitera tout le monde sur un même pied d'égalité. Nos requêtes depuis des années sont simples : nous souhaitons un alignement des acquis sociaux du groupe vers le haut... et des tickets restaurants ainsi que le 13ème mois. C'est à ce prix, ainsi qu'avec des meilleures conditions de travail et l'arrêt de la précarité contractuelle, que les salarié-es auront envie de rester et de porter fièrement leur entreprise.

Au lieu de ça, la direction essaye de porter une communication positive à coup de tags et de hashtags quitte à frôler le ridicule tellement que cette propagande est insistante et envahissante. Par exemple à Boulogne, ils ont tagué #wearemartislc 40 à 50 fois dans tout le bâtiment (miroirs des toilettes, cafétéria, extérieur etc ...).

Nous ne voulons pas des tags, de sourires marketing, de concours de photos ou de concours sportifs ... Nous voulons des vrais signaux positifs récompensant les efforts de l'ensemble des salarié-es. L'investissement des salarié-es dans la société nécessite le passage par la case redistribution des richesses. Nos dirigeants l'entendent différemment et préfèrent nous prendre pour des gosses avec un peu de communication.

Et pour couronner le tout, on nous demande d'aller "liker" une page Facebook d'un groupe qui nous prend pour des cons, tout ça pour un voyage ! #wearenotsheep [1]*

*1 : Nous ne sommes pas des moutons

Big brother... à Arvato Poitiers (Aquitel)

Depuis sa création, le travail dans les centres d'appel est soumis à une multitude de contrôles, pour ne pas dire de surveillance. Nous sommes toutes et tous habitué-es aux écoutes ou autres statistiques venant des services qualité, superviseurs ou du donneur d'ordre. Pour Arvato ce n'est pas suffisant, puisque ce dernier vient de rajouter un échelon de plus à ce contrôle du travail sur un plateau oeuvrant pour un client américain. Il sera en plus fait de manière bénévole et volontaire par les salarié-es eux-mêmes.

En effet, lors de la réunion de novembre des Délégués du Personnel, les élu-es **SUD** ont demandé à quoi correspondait précisément ce nouveau logiciel avec comme logo un oeil barré... La réponse fut glaçante de la part de la direction qui, au passage, lors de sa réponse a dépassé les limites de l'agressivité acceptable au sein d'une entreprise.

Cela sert tout simplement à dénoncer "des actes pouvant nuire à la sécurité des activités" (et donc ses collègues), mais, rassurez-vous, le formulaire garantit l'anonymat puisque le log ne remonte pas

(bien entendu...). Et comme cela ne suffisait pas, l'entreprise a rajouté une seconde possibilité pour obtenir le diplôme du meilleur délateur en créant un système de notation entre salarié-es... si... si... Les conseillers peuvent à présent noter leurs collègues qui ont eu le client précédemment. Cette évaluation se fait en mettant des étoiles (de 1 à 3) et si c'est une ou deux étoiles, le cas remonte au superviseur, qui pourra donc convoquer pour une discussion "amicale" le salarié.

En tout cas l'ambiance sur ce plateau doit être super sympa, mais bon le ton est donné dès l'entrée dans l'entreprise puisque la dénonciation est expliquée comme une vertu servant l'intérêt collectif et est encouragée...

La prochaine étape, ce sera sans doute des caméras derrière chaque conseiller ou superviseur...

Les équipes **SUD** qui ont dénoncé cette politique aggravant le stress continuent de lutter contre toutes les manoeuvres de ce groupe allemand.



Teleperformance Belfort : UNE sanction suite à une écoute c'est pas légal

Peut-on sanctionner un(e) salarié(e) sur la base de l'enregistrement d'une écoute avec son client ? Bon nombre de salarié(e) du secteur se sont déjà posé la question.

Pour SUD, la réponse est toujours la même : non !

Et pour le coup, la cour d'appel rejoint notre position. Teleperformance a inauguré début janvier 2016 un nouveau règlement intérieur décrié et censuré par l'Inspection du travail sur plusieurs articles, sauf sur celui concernant les écoutes. Cette dernière avait demandé toutefois que la possibilité de sanctionner suite à des écoutes soit déclarée à la CNIL.

Quelques jours après, la société met aussitôt en application cette disposition et délivre un avertissement à un salarié. Pas de chance !!! Elle est tombée sur un salarié déterminé à faire valoir ses droits, et, qui plus est, adhérent à notre organisation syndicale.

L'employeur reproche dans cet avertissement des maladrotes dans le discours en les qualifiant de comportements inacceptables, intolérables...

Dans la foulée, le salarié saisit le Conseil des Prud'hommes de Belfort, puis lors du bureau de conciliation et d'orientation du Conseil des Prud'hommes de Belfort, l'employeur a persisté. Représenté par un défenseur syndical **SUD**, il fait rappel à Teleperformance que les finalités des enregistrements des écoutes déclarées à la CNIL sont l'évaluation des salarié-es, l'amélioration de la qualité et de la formation, et jamais l'utilisation de celles-ci à des fins disciplinaires.

Mais rien n'y fait, l'avocat parisien de Teleperformance, appelé en renfort pour s'occuper de cette

affaire, argumente en précisant que les finalités principales (évaluation, qualité, formation) n'excluent pas pour autant le recours à une sanction, du coup les écoutes ont une valeur de preuve (probatoire) selon la direction.

La sanction est donc perçue non comme une finalité principale mais comme une finalité accessoire, comme une possibilité qui va de soi. Subtilité sémantique qui n'a pas impressionné les juges.

L'employeur, dans sa défense, va jusqu'à prétendre que la sanction disciplinaire contribue justement à l'amélioration de la qualité. Mais le 16 janvier 2017, le Conseil des Prudhommes de Belfort retient l'illégalité du procédé au regard des finalités déclarées à la CNIL. Et le 8 décembre de la même année, la Cour d'Appel confirme ce jugement. La décision de justice est la suivante : annulation de la sanction disciplinaire et elle accorde la somme forfaitaire de 150 euros à titre des dommages et intérêts pour préjudice moral.

Pour **SUD**, il est important que chaque écoute serve à renforcer la qualité et donc soit débriefée, voire suivie de formation adaptée. De plus, comme le préconise la CNIL, les écoutes doivent être faites dans un climat serein pour tout le monde et donc que le salarié-e soit prévenu soit en début de vacation, soit en début d'appel.

En cas de besoin d'information, vous pouvez nous faire parvenir un mail...

Construisons un syndicalisme international !

Une rencontre a eu lieu fin Janvier à Madrid entre différents syndicats des centres d'appel. Des syndicalistes issu-es de Teleperformance, Convergys, Webhelp, Comdata, Armatix, Arvato... et venant notamment de l'UGTT (Tunisie), du STCC (Portugal), de la CGT-E (CGT Espagnole)...

Un point actualité de notre métier dans chacun de nos pays a ouvert la discussion : Augmentation des salaires en Tunisie, répression au Maroc, lutte nationale pour une autre convention collective en Espagne... Les multiples rachats d'entreprises et la consolidation du secteur entre quelques multinationales a bien entendu été évoqué avec quelques cas récents comme celui de Comdata. D'autres questions, comme la répression et les politiques anti-sociales de quelques gros groupes ont été posées avec notamment le cas d'Intelcia ou d'Arvato.

A partir de cela, nous avons essayé de réfléchir à ce que nous pourrions mettre en place tous ensemble dans les deux prochaines années. Le débat a débouché très naturellement sur une volonté commune de travailler sur une campagne autour de nos revendications, avec comme support une pétition, les réseaux sociaux.

Tout cela devrait se terminer par une journée de mobilisation, ainsi qu'un colloque réunissant des centaines de salarié-es afin de discuter notamment de nos conditions de travail ou de l'évolution du métier (digitalisation). Enfin, nous sommes toutes et tous d'accord pour intensifier les échanges d'informations, notamment économiques, et le soutien contre les politiques anti-sociales de nos entreprises.



B2S devient Comdata G.F.

La consolidation européenne des entreprises en centres d'appels continue, puisque cette fois c'est B2S qui se rapproche d'un groupe italien. Ce nouveau groupe est présent dans 17 pays et dispose de 79 centres de contact à l'échelle mondiale employant 42000 salarié-es.

Essentiellement européen et latino-américain (sans oublier la branche africaine pour le côté francophone), ce groupe fait son entrée dans le top 5 européen à côté des Teleperformance, Acticall, Arvato et Webhelp. Il faut dire qu'avec son principal actionnaire, le fonds de gestion d'actifs américain Carlyle, les achats se sont multipliés depuis fin 2016, le groupe ayant acheté Digitex (Espagne et Amérique du Sud), Win (Turquie), Overtop (Espagne), Wind (Italie) et donc le groupe B2S-Izium.

Ce rapprochement, devrait permettre à B2S de diversifier son offre commerciale, puisque Comadata réalise une partie importante de son chiffre d'affaires dans des métiers comme le back office (23% du chiffre d'affaires), la gestion des créances et des paiements (6%), de services techniques (5%)

On vous rassure, le PDG de B2S, Maxime Didier, reste le premier actionnaire "humain" avec environ 11% du groupe...

On dit que...

Pour certains syndicats, il est de coutume d'opposer négociation et lutte. Il faut dire que le patronat, relayé par les médias, nous explique à longueur de temps que la grève est un moyen préhistorique utilisé par des syndicalistes ayant une vision limitée du dialogue social... Avant de rajouter, que l'on obtient jamais rien de cette manière... Bah oui c'est bien connu, nos patrons sont des anges et le dialogue social avec le sourire c'est du gagnant-gagnant.

Pourtant, une étude sur la négociation collective, publiée par le Ministère du Travail, bat en brèche ces idées... Et on ne pourra pas dire que le Ministère du travail sous Macron ou Hollande soit un repaire de gauchistes rescapés de Mai 68. Alors que dit ce rapport :

- 75% des entreprises déclarant une grève ont engagé des négociations, contre 13% pour celles qui n'en ont mentionné aucune.
- 87% des entreprises ayant eu une grève et ayant commencé une négociation ont conclu un accord...

Une autre étude intéressante réalisée par deux économistes du FMI lie la hausse des inégalités de revenus à l'affaiblissement du pouvoir syndical. En analysant la période 1980-2010 dans les pays développés, il est ressorti qu'un plus faible taux de syndicalisation est associé à un accroissement des revenus les plus élevés plus favorable et donc à une augmentation des inégalités. A contrario, les syndicats permettent, là où

ils sont plus puissants, de freiner les inégalités en assurant une « distribution des salaires » plus équitable et en faisant pression sur les autorités pour s'engager dans cette voie. Les deux auteurs évaluent qu'en moyenne le recul du taux de syndicalisation est responsable pour moitié de la hausse de 5 points de pourcentage des revenus des 10% les plus riches.

Les deux chercheurs relèvent bien que certains économistes pointent les désavantages d'un trop grand pouvoir syndical. Pour certains, (les mêmes qui affirment sans doute que la grève ne sert à rien) la présence de « syndicats puissants », conjuguée avec l'instauration d'un « salaire minimum, peut réduire les inégalités de salaire. Mais ces deux facteurs peuvent aussi conduire à un accroissement du taux de chômage par le maintien de salaires supérieurs à ce que le Marché pourrait supporter », argumentent-ils. « Cette hypothèse ne résiste pas à l'étude empirique », conduite dans les pays riches, rétorquent les deux économistes du FMI.

En clair il est plus qu'utile de rejoindre un syndicat, surtout si il n'a pas peur d'utiliser la grève comme un moyen de construire un rapport de force contre l'employeur !

Source : Les Echos et Finance et Développement (revue du FMI)

Webhelp Vitré : La classification en question.

Etonnamment la direction de Webhelp Vitré ne comprend pas la définition du mot négociation. En effet, au lieu de donner de nouveaux acquis sociaux ou de rétribuer le travail acharné et de qualité des salarié-es, la direction a décidé de supprimer la possibilité d'être au coefficient 190 sur la grille de classification au bout de 9 ans d'ancienneté. Et ce, sans proposer quoi que ce soit de conséquent à côté...

La direction explique que la décision n'a "pas été prise de gaieté de cœur. Mais le secteur est concurrentiel..."

Rappel des faits : au CE de juin 2017, annonce d'une décision unilatérale de supprimer le coefficient 190 à compter du 1er juillet 2017. L'ensemble des organisations syndicales ont contesté par un courrier à la direction et alerté l'Inspection du travail. **SUD** a lancé un débrayage d'une heure le 13.07.2017. Courant septembre, la direction suspend sa décision et réintègre le coef 190 jusqu'au 30.11.2017, le temps de négocier avec les organisations syndicales. Deux

réunions ont eu lieu, la 1ère pour annoncer la proposition de la direction qui est de supprimer le prime de fidélisation de 50€ et de l'intégrer au salaire et... rien, nada... Aucune proposition des syndicats n'a été entendue. Un PV de désaccord est établi suite à cela et n'est pas signé par les organisations dénonçant un simulacre de négociation.

La direction de ce site a dû oublier que 9 ans d'ancienneté en centres d'appels c'est déjà pas très courant, même sur un site 700 personnes. Elle a aussi dû oublier que sur 746 000 € remontés aux actionnaires, le maintien du coef 190 n'aurait pas pesé beaucoup.

SUD a donc décidé d'appeler une nouvelle fois à la mobilisation, même si nous étions le seul syndicat. Au bout de 4 jours, la grève a été suspendue. Il faut dire que se battre pour quelque chose que l'on obtient qu'au bout de 9 ans, sur un site avec un fort taux de turn over, ce n'est pas facile et ne mobilise pas les masses en CDD et intérim.

Le syndicat majoritaire CFDT a laissé entendre qu'il saisirait la commission paritaire de Branche (pourquoi ? on a toujours pas compris), ce qui n'a pas été fait... Et la CFCTC a essayé d'expliquer qu'elle ferait des choses dès que possible... mais quoi ?

Devant cette capitulation, **SUD** a décidé de relancer le combat dans les négociations, ainsi qu'au niveau de la convention collective. Car, mine de rien, nous ne pouvons pas accepter qu'il n'y a jamais d'évolution possible dans notre carrière. Quand on sait que les 5 premiers coefficients de la convention collective sont au SMIC, il nous semble important de mettre de l'ordre dans tout cela.

C'est dans ce sens que nous avons fait des propositions lors des réunions de négociation de Branche. A côté, nous avons décidé de consulter nos avocats pour aller contester cette décision de Webhelp.



SUD
Solidaires

Depuis quelques semaines, un nouveau bulletin est diffusé au nom de notre syndicat **SUD**, le **Prest'Action**.

Vous pouvez y trouver les informations sur la convention collective, les négociations, nos revendications et propositions.

Il est disponible auprès de nos militants, sur Facebook ou sur notre site internet.

Au sommaire du numéro 2, à paraître prochainement, les négociations salariales de Branche et les Accords Santé et Prévoyance qui ont été signés...

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 49ème numéro.