

HOT TENSION

3ème trimestre 2015

Voici le 38ème numéro de "Hot Tension", le journal national de la Fédération Sud Ptt des centres d'appel. Son but est de créer du lien entre les salarié-es des différents centres d'appel sous-traitants (TP, Arvato, CCA, Armatix, B2S, Sitel, Acticall...) 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 (convention collective, négociations...). Si vous avez aimé ce journal, si vous avez des commentaires, des questions ou si vous voulez nous rejoindre, vous syndiquer, n'hésitez pas à nous contacter (sudptt@sudptt.org).

En attendant, bonne lecture à toutes et tous !



SFR bouleverse les cartes du secteur

Après l'arrivée de Free dans la téléphonie mobile, le secteur des centres d'appel a connu une vague de délocalisations importante. Les effectifs du secteur ont diminué de plusieurs milliers d'emplois, 2000 rien que pour les sous-traitants de SFR. Cette diminution a été absorbée, essentiellement, par la fin des contrats précaires (CDD, intérim) et le turn over.

Cette pression sur l'emploi due aux délocalisations, a permis aux donneurs d'ordres comme EDF, Canal+, GDF ou Bouygues... de faire baisser les prix du marché. Nos patrons des centres d'appel ont accepté de baisser leurs marges voire ont vendu à prix coûtant afin de remplacer au plus vite les contrats télécoms volatilisés. Ils n'étaient pas totalement perdants puisque le plus souvent les appels étaient toujours traités dans leur groupe mais sur un autre continent. Pour eux, il fallait remplir les plateaux afin de payer les charges fixes et éviter de financer un plan social. La suite vous la connaissez, les marges ont été reconstruites sur notre dos en augmentant toujours les cadences, en gelant les salaires, en cassant nos acquis sociaux et nos conditions de travail.

En clair, quand un gros donneur d'ordre décide de changer de sous-traitant ou de quitter la France c'est un peu tout l'écosystème des centres d'appel qui est touché. Puisqu'au lieu de se battre sur la qualité pour récupérer un contrat nos patrons préfèrent baisser les prix et augmenter la productivité...

3 ans après, le groupe Numericable / SFR (près de 4000 emplois en France chez les sous-traitants) nous propose de revivre cette «aventure»...

Drahi, le PDG de ce groupe a besoin de cash pour financer son envie de conquérir le monde. Rien que pour rembourser le crédit qui a permis le rachat SFR, il faut 600 millions !. A cela, il faut rajouter, les crédits pour Portugal Telecom, Virgin ou le cablo-opérateur américain Suddenlink... Après avoir pressurisé les coûts en exigeant 30% de baisse... Il compte à présent:

- délocaliser près de 1500 emplois du Maroc vers Madagascar soit 2/3 des emplois SFR au Maroc. La raison ? Un-e employé-e marocain-e coûte environ 500 € par mois contre environ 200 € à Madagascar. Les groupes B2S et Arvato, sont principalement exposés.
- délocalisation dans un premier temps d'environ 400 emplois d'ici fin 2015 au Portugal dont le SMIC est juste en dessous des 600 €.
- modification importante de la répartition du trafic des sous traitants « pour faire jouer la concurrence entre eux ». SFR aurait d'ailleurs trouvé une entreprise prête à casser les prix.

Alors oui, c'est l'ensemble des centres d'appel qui sont concernés directement ou indirectement par ce coup de force de SFR. Car nous pouvons être certains que les conséquences seront les mêmes qu'en 2012. Voir pire puisque le marché marocain sera lui même touché par les délocalisations...

Une première mobilisation des centres d'appel SFR (internes et sous-traitants) a eu lieu le 11 juin dernier en France mais aussi au Maghreb pour dire non à ce projet. Certes la mobilisation, a été un peu en dessous de ce que nous pouvions et voulions au vu des enjeux mais les freins ont été nombreux : absence d'unité syndicale, des directions dignes d'elles-mêmes : menace sur l'avenir des sites, convocation des salarié-es pour expliquer que tout va bien et que c'est la concurrence qui est visée, cadeaux pour les non grévistes (barbecue, prime et parfois une sucette...). Nous avons aussi eu droit à des tracts de «syndicats» pour empêcher la grève comme à Arvato Poitiers (FO, UNSA...) ou des prises de position contre la grève d'un syndicat qui avait pourtant monopolisé les médias sur le danger à venir (Sitel).

Nous avons eu des mobilisations importantes avec plus de 70% à Arvato Tulle et des taux de grévistes importants sur une grande partie des sites (entre 10 et 30%).

Et si le gouvernement agissait ?

Renouvellement de l'accord sur l'Aménagement du Temps de Travail à Webhelp Caen :

La Direction de Webhelp Caen a lancé fin mai une "négociation" sur le renouvellement de l'accord d'entreprise sur l'Aménagement du Temps de travail (ATT), qui portait sur l'annualisation du temps de travail. Il modulait les semaines de travail entre 20H et 40H hebdomadaires en fonction des «besoins de production».

Comme trop souvent, cet accord est dominant-perdant pour les salarié-es ! Pour SUD, il était évident que nous ne pouvions pas laisser passer un tel accord même au motif de la compétitivité du site. Argument erroné, vu la qualité de travail fourni sans aucune compensation par les salarié-es). Un tel accord est non seulement mauvais par rapport à ce qui pratique sur le secteur mais, de plus, il est dangereux pour la santé des salarié-es !

Il a été testé sur le contrat EDF (1er projet sur Caen à avoir réellement fait l'ATT) et les salarié-es ont pu constater les dégâts sur leur vie personnelle et sur la fatigue accrue que cela a provoqué ! En plus, se sont rajoutés des pertes d'argent : tickets restaurants, garde des enfants, impossibilité de faire du covoiturage... Le résultat a été clair, des salariés ont quitté l'entreprise via des ruptures conventionnelles, ne pouvant

subir toutes ces nouvelles contraintes...

La négociation a été courte et sans vraiment de débat, puisque la direction avait son clan syndical pour l'accompagner dans sa destruction de droits sociaux. En effet, à Webhelp Caen, et ce depuis les dernières élections professionnelles d'avril 2015, la CFDT peut signer et donc de mettre en oeuvre un accord (puisque'elle a obtenu 30%). Cette dernière avait pourtant basé sa campagne sur le fait qu'elle ne signerait pas un tel accord ! Au cours de la négociation, les échanges ont tourné autour de deux thèmes et entre deux clans : la compétitivité pour la Direction et la CFDT (L'entreprise a gagné beaucoup d'argent grâce aux semaines hautes, ce qui a permis une prime d'intéressement) et la santé des salarié-es au travail pour SUD (2ème organisation aux élections) et la CGT !

Avec l'appui de la CGT, nous avons donc organisé un débrayage pour dire NON à la signature, mais la mobilisation n'a pas suffi... Le dernier mot est revenu à la CFDT, qui a bien enfoncé le clou, aidée par la Direction, en signant cet accord pour une durée de 2 années qui seront à coup sûr bien longues...

Pour aller plus loin... notre avis :

tout effet positif (potentiel). Les journées de 9H voire 10H que subissent les conseiller-es affecté-es à un service sont-elles vraiment un avantage pour le service rendu au donneur d'ordre ? De plus, dans le cas de Webhelp mais aussi de 90% des entreprises du secteur, cette annualisation se fait sans contrepartie pour le salarié-e. Même si la santé et la vie privée ne s'achètent pas, il nous semble logique qu'une prime substantielle soit donnée aux salarié-es. Nous venons d'en obtenir une de 200€ à CCA Carmaux.

Les équipes SUD, même si elles combattent ce type d'organisation du travail, négocient article par article ces accords afin de les rendre les moins néfastes possible. Pour SUD, être « contre » toute forme d'annualisation du temps de travail, cela signifie d'abord lutter contre de tel accord tout en négociant pour que les articles les plus handicapants pour nos vies ne passent pas. Vous pouvez retrouver sur notre site des tracts sur ce thème...

Qualité, productivité et annualisation

Le manque de qualité et de performance durant les semaines de 40H anéantissent

News, News, News...

Qualicontact en grève :

Alors que les élections viennent de finir (Sud est devenu représentatif avec presque 17%), l'intersyndicale CFDT / UNSA / SUD a appelé à la grève pour les salaires.

SUD dans les entreprises :

Des élections on eu lieu à Coriolis Saint-Augustin, SUD devient 1er syndicat (avec environ 66%). Chez Webhelp Caen, SUD passe second syndicat en progressant de presque 7% avec (environ 27%), chez Symphoning (Groupe B2S), SUD passe à 15%. Notre syndicat s'implante également chez Arvato Tellis.

Il y a de l'avenir ?

Nos patrons sont souvent pessimistes quand il s'agit de parler de l'avenir du secteur enfin surtout quand on discute du niveau des salaires. Pourtant l'entreprise CCA est en train de boucler l'acquisition du groupe Data Base Factory (2200 salarié-es) à coup de millions... Webhelp se développe à Compiègne avec un agrandissement de plusieurs centaines de positions tout comme Armatix à Calais et enfin Acticall à Rouen.

Pour un secteur sans avenir nos patrons ont l'air confiant, non ? Pour un secteur sans argent nos patrons ont l'air d'avoir un peu de cash, non ?

Annualisation, modulation, complication pour nos vies !

De plus en plus d'entreprises du secteur veulent mettre en place des accords sur l'organisation du temps de travail. Bien souvent lors des négociations nos équipes sont confrontées au chantage à l'emploi...

Nos équipes syndicales essayent partout de combattre ce système qui ne comporte aucun avantage ni pour les salarié-es... ni pour les entreprises. Aucun élément pour prouver que cela améliore franchement l'organisation de l'activité. Pour preuve, certaines entreprises qui ont signé un tel accord ne l'appliquent pas et d'autres ont déposé le bilan alors même qu'elles ont un accord de ce type. D'autres l'appliquent tout en mettant des formations ou des réunions d'information en semaines hautes, etc...

Certains patrons expliquent qu'il y a une saisonnalité forte dans notre activité (ce qui peut être vrai en fonction des contrats) et qu'il faut donc s'adapter au flux. N'est ce pas la raison d'être du contrat CDD ? D'ailleurs au départ, certains patrons argumentent sur le

fait qu'un accord d'annualisation fait baisser le travail en contrats précaires (CDD et intérim). Dans la réalité, presque toutes les entreprises continuent après l'annualisation à recruter des CDD à longueur d'année pour faire face au flux... Certaines entreprises trouvent même le moyen de refuser des congés payés et obligent les salarié-es à faire des heures supplémentaires... Est-ce que tout cela existerait si l'annualisation était si efficace pour nos centres d'appel? Alors à quoi cela sert ? Peut-être à gratter quelques appels ? Peut-être à amplifier le turn-over qui en période de chômage important a la facheuse tendance à "se tasser"... Pourquoi dans ce cas vouloir augmenter le turn-over ? Cela n'a pas de sens... Pourquoi en plus de 15 ans d'existence le secteur n'a rien fait pour casser ce véritable fléau de notre métier qui voit les salarié-es partir les un-es après les autres, épuisés, dégoutés-es ?

La Direction de ce groupe vient de présenter aux élu-es du CE, un projet de renforcement de la sécurité, un nouveau Règlement Intérieur, une Charte Informatique et sa « Clean Desk Policy ».

Ce paquet de mesures fait partie de la GESP* qui consiste à renforcer tous les moyens de contrôle sur les salariés (ce qui permettra aussi de sanctionner, voire de licencier les salarié-es plus facilement).

L'ensemble des CHSCT des 13 sites de Teleperformance a été informé et consulté depuis le mois de mai. A Villeneuve d'Ascq, les deux élus SUD ont voté une expertise tant les projets de la Direction semblaient porteurs de dangers pour les conditions de vie au travail des salarié-es !

Un règlement intérieur comportant des atteintes aux libertés individuelles.

Le projet actuel est une copie, à peine retouchée, d'un texte précédent pourtant rejeté par les CHSCT mais aussi, et surtout, par l'Inspection du travail.

Illustration des dérapages à la sauce TP :
- Le casier d'un salarié pourra être ouvert

en son absence (Article 15.2).

- La tenue vestimentaire sera réglementée : «... En conséquence, les signes et démonstrations manifestement ostentatoires d'appartenance politique, ethnique, religieuse ou philosophique sont interdits au sein de l'entreprise. ».

Qu'est-ce qu'une « tenue ethnique » ou, mieux encore, une « tenue philosophique » ?

Le clean desk ou bureau vide

Il s'agit de renforcer les normes PCI-DSS déjà mises en place sur quelques entreprises de télévente (notamment). Désormais seront interdits de présence sur les plateaux : les téléphones portables, sacs à main, manteaux, mais aussi stylos et papier ! Pour le coup, des travaux sont effectués sur tous les sites afin de mettre en place de vestiaires / casiers (ce qui au passage aurait déjà dû mis en place depuis longtemps selon la loi !). Par contre, dans le futur, chaque salarié-e devra passer par une sorte de sas de sécurité pour y déposer, et récupérer, toutes ses affaires personnelles. Bien entendu, le non respect de ces nouvelles règles sera passible de sanctions !

La Direction compte même créer une hotline afin de permettre aux salarié-es de dénoncer tout comportement frauduleux, voire suspect, d'un-e collègue de travail. Le terme « collaborateurs » utilisé par la Direction pour parler de ses salarié-es prendrait alors tout son sens !

Certain-es Responsables d'Equipe semblent déjà s'y croire, comme dans un "bon" James Bond 007, puisqu'ils menacent déjà les salarié-es de sanction pour non application des consignes « clean desk », et cela alors que ni la CNIL (Commission Nationale Informatique et Libertés), ni l'Inspection du travail, n'ont encore transmis leurs observations et avis sur ce projet...

Avec **SUD**, ne faisons pas un GESP, faisons un geste pour préserver nos libertés individuelles, nos conditions de travail. Agissons pour faire reculer la Direction de Teleperformance et la forcer à revoir sa copie !

* : *Global Essential Security Policies*

-> **Parce que le réchauffement climatique est sans équivoque** : réchauffement de l'atmosphère et des océans, diminution de la couverture de neige et de glace, élévation du niveau des mers, et enfin, augmentation des gaz à effet de serre (GES),
-> **Parce que les matières premières sont épuisables** (combustibles fossiles, pétrole, uranium, terres rares comme le tantale, indium, gallium etc.),
-> **Parce que l'influence de l'activité humaine sur le système climatique est clairement établie**, nous devons nous approprier, tous ensemble, les problèmes environnementaux.

Nos modèles de vie actuels menacent notre écosystème et plus particulièrement ceux et celles qui habitent des zones polluées, inondables ou arides. Nous ne sommes pas tous égaux face à la crise climatique. Pour le syndicat **SUD**, un autre modèle de développement devient urgent et pour cela il faudra l'imposer aux décideurs économiques et politiques sinon...

Du 30 novembre au 11 décembre se tiendra la 21ème conférence des parties de la Convention cadre des Nations Unies (COP21). Elle revêt un caractère particulier car le protocole de Kyoto (non signé par les Etats Unis dont le président Bush déclarait «le modèle de vie américain n'est pas négociable»), a pris fin en 2015.

L'objectif théorique de cette réunion est la ratification d'un nouveau protocole de réduction de Gaz à Effet de Serre (GES) par une majorité de nations. Dans les faits, tous les sommets «climat» ont été des échecs. La majorité des Etats refuse les politiques climatiques qui remettraient en cause la croissance et les intérêts des multinationales.

Vert devant, marron derrière...

Si les problèmes environnementaux sont réellement à prendre au sérieux, les prises de conscience sont différenciées selon le côté où on se trouve. Pour certain-es, c'est le constat d'une diminution de la qualité de l'alimentation, d'une augmentation des pollutions et des risques sanitaires, de l'apparition de nouvelles maladies mais aussi du réchauffement climatique. Mais c'est surtout le renforcement des inégalités.

Pour d'autres, fervents adeptes du capitalisme, rien ne doit changer car ils ne veulent pas rogner leurs profits et/ou ternir leurs images. De nombreuses entreprises considèrent la nature comme une marchandise et en font un outil de profits et de marketing. En effet les entreprises essayent de verdir leur image à coup de communication sur des démarches «écoresponsables» et leur Responsabilité Sociale d'Entreprise. B2S, Acticall, Teleperformance... ont par exemple signés des engagements en adhérant au Pacte Mondial des Nations Unies. Il s'agit d'un engagement volontaire de l'entreprise pour aligner ses opérations et sa stratégie sur dix principes universellement acceptés touchant les droits de l'homme, les normes du travail, l'environnement et la lutte contre la corruption. Au-delà de l'affichage la réalité est bien différente...

Agir aujourd'hui, c'est éviter le pire tant pour la planète que pour la santé des citoyen-nes... Voici quelques pistes pour notre secteur d'activité :

-> Une grande partie des bâtiments dans lesquels sont abrités les centres d'appel sont des passoires énergétiques de par leur conception à moindre frais. Résultat, à la moindre montée de température (ou baisse) une partie des centres d'appel se retrouve avec les climatiseurs à fond... ce qui n'arrange pas l'état de la planète. De plus, ils n'ont pas été conçus pour recevoir des centaines de salarié-es leur ventilation est souvent inadaptée.

-> Téléphones portables, antennes relais pour la téléphonie mobile, lignes à haute tension, mais aussi transformateurs électriques, moniteurs d'ordinateurs, de TV, ou néons : nous sommes entourés d'équipements qui émettent des ondes électromagnétiques. Certaines sont capables de traverser les murs et donc de traverser les corps. Si à cela nous rajoutons les câbles électriques, gaines, ondes wifi ou des casques sans fils et tous les matériels informatiques qui composent un centre d'appel, nous arrivons à un milieu pouvant être nocif... Surtout que tout cela est concentré sur des plateaux réunissant des dizaines de poste de travail et de très nombreux salarié-es dans un minimum de mètre carré... Aujourd'hui des villes et des pays s'inquiètent de leurs effets sur le long terme. Les centres d'appel devraient étudier cette question de manière urgente afin de redéfinir l'espace d'une position de travail qui au fil des années à plus que diminué.

-> Les centres de stockage des données (datacenters) se multiplient avec au moins deux conséquences : énergivores en électricité et dangereux par le stockage de fuel pour les groupes électrogènes. Les ordinateurs, les climatiseurs, luminaires sont aussi de gros consommateurs d'énergie. Encore aujourd'hui peu d'entreprise réfléchissent à mettre en place des systèmes pour réduire cette consommation. Ils pourraient par exemple mettre des panneaux solaires ou couper les consumma-

tions en dehors des horaires d'ouvertures.

-> Un certain nombre de centres d'appel a été construit dans des zones avec peu voir sans transports en commun. Ceci provoque un afflux de voitures important sur des parkings inadaptés (trop petit). De plus, l'utilisation de la voiture est bien souvent nécessaire à cause de l'incompatibilité des horaires des transports en commun (quand ils existent) et ceux des centres. Le covoiturage existe presque partout mais est rendu compliqué à cause des directions qui ne veulent pas faire des efforts pour organiser les équipes ou le travail en fonction des salarié-es pouvant faire le trajet ensemble. Pour réduire le nombre de voiture, il y aurait pourtant des solutions faciles et peu onéreuses : emplacements de places de parking prioritaires pour le covoiturage, « horaire / équipe / projet » négociable pour les personnes en covoiturage, abonnement au transport en commun pris en charge à 100%, négociation avec la ville pour organiser ces transports en commun en fonction des besoins, création de navette de ramassage par l'entreprise (cela existe au Maroc par exemple)...

-> Le papier, le matériel, les déplacements professionnels ... peuvent être des véritables sources d'économie tant pour la planète que pour les entreprises. Des solutions existent même si cela engendre quelques investissements au départ : visio conférences, recyclage et la simplification (digitalisation) d'un certain nombre de process internes. Une partie des entreprises du secteur a d'or et déjà avancé sur ces questions, pourquoi ne pas pousser les autres via les discussions en comité d'entreprise ?

Pour **SUD**, l'avenir de la planète c'est aussi notre avenir, notre santé et celles des générations futurs. Il n'y a aucune raison que ces questions s'arrêtent aux portes des entreprises alors que c'est dans ce cadre que la majeure partie de la pollution (et du danger) est générée.

Convergys : Au bord du gouffre, la direction a fait un grand pas en avant !

Étonnant comment, en quelques semaines, des dossiers laissés dans le silence peuvent soudain devenir urgents. Ce n'est pas la première fois que nous abordons les soucis d'ambiance sonore à Stream / Convergys, mais la direction y était toujours resté sourde. Sourde, parfois muette... Mais une chose est sûre, elle n'est pas aveugle devant une lettre du tribunal...

Le CHSCT ne pouvait plus travailler puisque leurs alertes restaient lettres mortes. Le médecin du travail, lui, signalait de plus en plus de cas de problèmes auditifs...sans résultat... Alors le 1er avril, les délégué-es du personnel **SUD** ont saisi le Conseil des Prud'hommes d'Angers pour débloquer la situation.

Il faut dire que c'est un sujet brûlant, et **SUD** a largement averti la direction sur le sujet : tracts, courriers, journal Hot Tension...

Suite à cette saisine du conseil des prud'hommes, la direction a fait un énorme pas en avant ! En voici la chute, dans l'empressement, (pour se dédouaner, sans doute), la direction a décidé de poser pour tout-es les conseiller-es des limiteurs acoustiques et de changer les casques.

Dit comme ça, on devrait dire : cool ! Encore une victoire ! Sauf que... réaliser de tels changements sans effectuer une étude préalable sur l'ambiance sonore des plateaux ne permet pas forcément de choisir les bons équipements ni de les utiliser de manière optimale. Ne fallait-il pas traiter les murs ou le plafond

avant ? Voir la disposition des bureaux ? Voir si la qualité des casques et des limiteurs répondaient aux besoins des salarié-es ?

Dans l'empressement, on n'a traité que la moitié du problème et nous restons avec de forts doutes sur le fait que l'usage de ces équipements résoudra tous les problèmes notamment quand les plateaux seront "pleins". D'ailleurs, les premiers retours pour ceux qui en bénéficient sont plutôt très mitigés. Vouloir traiter le risque de choc acoustique c'est bien, mais cela ne résout pas tous les problèmes liés à l'usage intensif d'un casque. Nous conseillons à la direction de Convergys de relire nos trois derniers numéros de Hot Tension et de consulter des spécialistes de l'aménagement de plateaux.

En attendant, lors de la conciliation prud'homale du 1er juin, l'entreprise s'était engagée à mettre en service ces boîtiers dans les 3 semaines, date butoir annoncée au président le 22 juin... Etrangement à cette date, plus de la moitié des personnes n'avaient toujours pas les équipements fonctionnels...