FÉDÉRATION CGT DES SOCIÉTÉS D'ÉTUDES

Ne coupez pas !!!

ANNÉE 2016 — N°32 SEPTEMBRE 2016

LBO mon amour

Tout d'abord un peu de lexique : Le LBO, de l'anglais «Leverage Buy-Out », est un terme générique désignant un montage juridico-financier de rachat d'entreprise par effet de levier (« leverage »), c'est-à-dire par recours à un fort endettement bancaire.

Patrick Drahi apparaît comme un fin utilisateur du principe de LBO. Ce riche « investisseur » connaît un aussi riche endettement suite aux rachats successifs qu'il a pu opérer. Construisant un véritable « empire » médiatico-numérique, beaucoup craignent que celui-ci ne s'effondre comme un château de cartes lorsque les échéances du remboursement des dettes de Drahi ne seront plus honorées.

Si cela devait arriver, ce sont des milliers de salariés qui verraient leurs entreprises fermées ou dépecées par des repreneurs plus ou moins providentiels qui viendraient récupérer ce qui est rentable sur le dos de la bête Altice, alors que l'actionnaire principal Next Limited Partnership (appartenant directement à Patrick Drahi et immatriculé dans un paradis fiscal…)pourra tranquillement compter des années et des années de juteux dividendes accumulés.

Mais le LBO n'est pas un sinistre uniquement dans son effondrement, véritable épée de Damoclès renouvelable au-dessus des salariés. Il l'est aussi dans son principe.

Les LBO les plus viables sont généralement constitués pour acquérir une entreprise déjà existante, autonome et économiquement viable. Sous prétexte de modernisme, de création d'un grand groupe, de jouer sur les coûts d'échelle, ou parfois de sauver l'emploi, des patrons bankable (c'est-à-dire à qui les banques prêtent facilement) montent une opération financière créant une ou plusieurs holding afin, d'une part d'éviter que leur richesse personnelle soit impactée en cas d'échec de la LBO, et d'autre part, que les revenus générés par leur acquisition servent, dans des proportions modifiables à leur avantage, à rembourser les intérêts des dettes générées. Bref, minimum de risques, maximum de bénéfices.

Pour optimiser les dividendes, les entreprises achetées sont soigneusement choisies. Elles bénéficient toutes de richesses structurelles qui vont permettre de générer du profit. Ainsi, après un rachat en LBO, il n'est pas rare de voir ces entreprises se « recentrer sur leur cœur de métier » et virer tous les salariés (de gré ou de force) des services les moins rentables. Le but pour la LBO est donc d'optimiser son acquisition pour générer un flot de cash sur la durée du LBO. En effet, ce montage financier, adossé à des échéances de remboursement, est généralement construit sur une durée déterminée à l'avance (en moyenne 5 à 7 ans). Ces années verront généralement la destruction des postes de travail en interne, pour soit s'orienter vers le tout numérique et la digitalisation, soit la sous-traitance en France ou à l'étranger (les contrats commerciaux étant toujours à l'avantage des gros poissons).

La démarche de Patrick Drahi n'est donc pas un ovni dans le paysage financier français, de nombreuses holdings existent déjà sur ce fonctionnement, certes de façon moins bling-bling, mais avec les mêmes conséquences : casse sociale, pression sur les prix et accaparation des richesses par les puissants.

Julien HEMON

Bulletin trimestriel édité par la coordination fédérale des centres d'appels

Rédacteur en chef : Julien HEMON

Syndicats membres de la coordination : *Téléperformance, Arvato, B2S, Acticall, Armatis-LC, CCA International, Centrapel, IMA Technologies, , etc.*

Mutation à la Banque Postale

Le secteur des banques/assurances est le cœur de cible des équipes commerciales des grands prestataires de la relation client à distance. Après la téléphonie qui a vu s'écrouler le nombre de ses salarié-e-s en France, l'Énergie où tous les acteurs du secteur ont fini par choisir de sous-traiter leurs activités, et continuent de transférer progressivement leurs compétences client de l'interne vers l'externe, la Banque/Assurance est le nouvel pseudo Eldorado des patrons du SP2C.

Pour preuve que ce secteur évolue, la Banque Postale, pas tellement connue pour être à la pointe du marché néo-libérale du travail, va faire évoluer les postes de ses 3.000 salariés en « *front-office* » pour les amener à d'une part plus de « *rebond commercial* » afin de mieux « *servir* » les clients et d'autre part « *flexibiliser* » les horaires de travail afin « *d'offrir* » une plus grande disponibilité aux habitudes de consommation des clients.

Des objectifs qui tombent pile dans le cœur de métier des sous-traitants de la relation client : vendre du temps de travail (*donc couvrir n'importe quel horaire*) à bas coût (*avec des télévendeurs prêts à tout pour avoir 20€ de prime*).

Avec cet exemple, nous risquons à nouveau de voir nos patrons se gargariser de gagner des parts de marché et de créer de l'emploi en France, et de constater que nous sommes finalement en concurrence avec les salariés de nos donneurs d'ordres.

« Un salarié peut, sous conditions, recevoir la médaille d'honneur du travail en récompense de l'ancienneté de service et de la qualité des initiatives prises dans son travail »

Médaille d'honneur du travail

Est-ce un effet de mode ? Dans quelques grandes entreprises du secteur (*TELEPERFORMANCE, ARMATIS-LC, …*), les patrons proposent en NAO de délivrer des médailles (*bien sûr sans prime pécuniaire en plus, faut pas pousser*) ! On a vu parfois la **CFDT** applaudir des deux mains, voire s'enthousiasmer pour une telle initiative du patronat.

Au départ, cette gratification devait encourager les salariés à rester dans une même entreprise durant des années, car pour obtenir la médaille il ne fallait avoir eu qu'un employeur. C'était donc un moyen pour les patrons de garder les bons travailleurs à une époque ou le plein emploi poussait certains à régulièrement voir si l'herbe était plus verte ailleurs. En 1984, les postulants à la médaille du travail pouvaient avoir jusqu'à 4 employeurs dans leur carrière. Depuis l'année 2000, ce nombre d'employeurs est devenu illimité, signe d'une mutation de la vie active et du monde du travail.

Ainsi, le patronat ne valorise plus l'ancienneté dans l'entreprise, synonyme d'expérience, de savoir-faire et de fidélité à son métier (*et à sa boite*). La médaille du travail va surtout servir à mettre en avant celles et ceux de nos concitoyens qui auront réussis, par tous les moyens, à travailler 20, 30, 40 ans, dans une société qui connaît le chômage de masse, c'est plutôt un exploit !

SITEL en sursis ?

Les décisions de Patrick Drahi mettent en danger de nombreux centres d'appels. Ainsi, le site de **SITEL** de Pont-Sainte-Marie (*Aube*) risque de ne pas y survivre. En effet, **SFR** étant le seul client du site, et le contrat se terminant le 30 juin 2017, on peut s'attendre au pire pour les 350 salariés du site.

Comme bien souvent dans le secteur, la dégressivité de la commande va faire en sorte de permettre à la direction de se séparer (*fin de CDD, démission, etc.*) d'une partie de l'effectif au cours de l'année sans trop avoir à forcer. Combien seront-ils encore lorsque le site mettra la clé sous la porte ? **SITEL**, ou même le groupe **ACTICALL**, sortira-t-il un nouveau client de sa manche pour sauvegarder l'emploi sur ce territoire ? Les remous de **SFR** n'ont pas fini de questionner les salarié-e-s.

Le pire métier du monde !

« *Les salariés dans les centres d'appels, ce sont les ouvriers du XXI^e siècle. C'est un métier horrible. Le job qu'ils font, c'est le pire des jobs. Je m'intéresse aux activités qui m'intéressent. Est-ce que les centres d'appels de chez Free sont une activité qui me passionne ? Non* ».

Les propos de Xavier Niel, patron de Free, pour le magasine Society, écornent un peu le discours du patronat du secteur sur leur valorisation de la relation client comme faire valoir d'une marque. Dans cet article M. Niel avoue qu'il ne se soucie pas des conditions de travail des salarié-e-s dans ses centres d'appels, qu'il emploie des gens pour

ça. Il sous-entend à demi-mot, que si les gens ne sont pas contents ils peuvent partir. Et que si on l'embête trop avec ce sujet, que cela soit fiscalement ou socialement, il pourrait délocaliser ses centres d'appels comme ses concurrents…

Xavier Niel indique donc que les salarié-e-s ne peuvent que subir cet état de fait, que les conditions de travail n'évolueront jamais dans le bon sens et qu'ils doivent déjà être contents d'avoir un salaire… Ces propos, injurieux pour les « *petites mains* » en général et pour les conseillers clientèle en particulier illustrent le point de vue de façon direct du patronat libéral : « *Si tu n'es pas assez doué, tant pis pour toi* ».

Elles sont loin les idées de fraternité, d'égalité des chances, de luttes contre la pauvreté et la précarité. Pour ces gens là, seul compte la sélection naturelle menée par la compétition incessante entre les travailleurs, laissant les plus faibles sur le bas côté… La victoire de la loi de la jungle en somme. **De cette société là, on n'en veut pas !**

Le mur comme seul interlocuteur

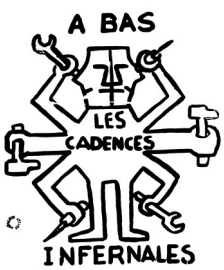
Qui n'a pas déjà entendu parler du Lean Management. Cette méthode, très répandue dans les centres d'appels prestataires, a pour unique but de maximiser les profits en éliminant toutes les sources non productives, et ce qui est fort, c'est que le Lean met le salarié au centre de sa propre démarche de maximisation de la productivité.

Le Lean est souvent illustré par une roue : Prévoir, Faire, Vérifier, Réagir, Prévoir, Vérifier, etc… Cette roue ne tourne que dans un sens, vers le profit du patron.

Alors que se passe-t-il quand les représentants du personnel essaient d'infléchir la direction de cette roue vers les aspirations des salarié-e-s (*voir théorie de l'angle Alpha de F.Lordon*) ?

Après avoir décortiqué le discours patronal, sa langue de bois habituelle, sa surprenante capacité à noyer le poisson, et à faire passer les licenciements pour des opportunités pour l'emploi, on arrive à un bug du système. En effet, le patronat se retrouve face à ses propres contradictions et finalement l'antagonisme primaire entre les intérêts du patronat et celui des salariés apparaît. Car si le patronat commence à faire tourner la roue du Lean sur une autre ligne droite que son profit personnel, l'évolution structurelle du travail s'écarterait inexorablement de sa marge bénéficiaire.

C'est ce qui s'est passé sur le site du Futuroscope d'Armatis-LC. Le CHSCT (*composé d'élu-e-s **CGT** et SUD*) a fait appel à un cabinet d'expert (*agréé par le ministère du travail*) pour faire une étude sur les RPS suite aux rapports alarmants de la médecine du travail, au turn-over important et aux inaptitudes aux postes de travail à foison. L'expertise, qui a eu lieu sur plusieurs semaines, a rencontrée des dizaines de salarié-e-s, c'est immergée sur le terrain pour se rendre compte des réelles conditions de travail des conseillers clientèles. Il en est ressorti un rapport indiquant les défaillances de l'employeur, ces manquements à préserver la santé physique et mentale des salariés, et surtout la prédominance de l'intérêt de production sur l'intérêt du salarié. Au vu de l'actualité, ce rapport fait écho au calvaire de cette salariée de la Poste forcée de tenir son poste malgré un état de santé grave… Face à ce rapport d'expert du CHSCT, les représentants de la direction ont tout fait pour en minimiser la portée, indiquant leur déception, qu'ils n'apprenaient rien (*ironique non ?*), et jusqu'à ce jour ils font tout pour empêcher la diffusion de ce rapport aux salariés. Le bras de fer continue, mais les élu-e-s se retrouvent face à un mur de cynisme, qui sait que les salariés sont en danger au travail, mais qui préfère ses profits.



L'indifférence patronale face au sort des travailleurs peut être révélé en poussant la réflexion sur le sens du travail et en ne tombant pas dans les pièges des « *plans de travail* », « *groupe de progrès* » et autres séances collectives invariablement montées et pilotées par le patron.

« Le lean est une méthode de management qui vise l'amélioration des performances de l'entreprise par le développement de tous les employé-e-s. »

SOCIÉTÉS D'ÉTUDES la cgt CENTRES D'APPELS

Fédération CGT des Sociétés d'Études

Coordination des centres d'appels
263, rue de Paris
Case 421
93514 Montreuil Cedex

Téléphone : +33 1 55 82 89 41
Télécopie : +33 1 55 82 89 42
Messagerie : ccnpresta@cgt.fr

La précarité ne se négocie pas.
Elle se combat !!!

Bulletin d'adhésion

Nom et prénom : _____

Adresse personnelle : _____

_____

Code postal : _____ **Ville :** _____

Tél. : _____

Courriel : _____

Nom entreprise : _____

Adresse : _____

_____

Code postal : _____ **Ville :** _____

Secteur d'activité : _____

Catégorie professionnelle (cocher la case correspondante) :

- ☐ **Employé**
- ☐ **Technicien**
- ☐ **Agent de maîtrise**
- ☐ **Ingénieur**
- ☐ **Cadre**

Retrouvez-nous sur le Web!
http://www.soc-etudes.cgt.fr/

TELEPERFORMANCE : NAO 2016

Les NAO 2016 ont débuté le 6 juillet dernier. Plusieurs réunions se sont tenues pour traiter les différents thèmes prévus par la Loi : Les salaires, le temps de travail, la valeur ajoutée (*intéressement…*), qualité de vie au travail et égalité professionnelle.

Une fois de plus, la Direction est venue en réunion non pas pour négocier mais pour faire un monologue. Lors de ces rencontres, aucune discussion n'a été possible. La Direction a fait la sourde oreille et n'a retenu aucune revendication syndicale. Elle nous a simplement dit que l'Entreprise va mal et affiche 12 millions de pertes et donc qu'aucune augmentation n'est envisagée pour les salariés. Mais pendant ce temps-là, les actionnaires et les cadres dirigeants s'en mettent plein les poches.

Pour la ***CGT***, il est inadmissible qu'une Entreprise comme **TELEPERFORMANCE** qui génère des milliards de bénéfices refuse, tous les ans, d'augmenter ses salariés en France, sachant qu'en Tunisie, l'Entreprise a accordé des augmentations de salaire ainsi qu'une augmentation des variables. Et après la Direction ose nous soutenir que les caisses sont vides !!!

La Direction, dans la note de service transmise dans le bulletin de salaire du mois d'août 2016, indique qu'aucun accord entre les organisations syndicales et TP n'a pu être conclu. Cela veut donc dire qu'elle passera par un Procès-Verbal de désaccord et donc de manière unilatérale.

La Direction n'a laissé aux syndicats aucune marge de manœuvre et a donc décidé de passer en force.

De plus, **TELEPERFORMANCE** fait régulièrement appel à la solidarité de ses salariés pour collecter des denrées alimentaires et autres pour des organisations humanitaires alors que parmi nous, nombreux sont ceux qui sont bénéficiaires de ces aides. QUELLE HONTE !!!

Vous pouvez retrouver l'intégralité de la communication du syndicat ***CGT*** de **TELEPERFORMANCE** sur le site de la fédération des sociétés d'études.