

## Travail décent = Salaire décent !!!

La politique actuelle du Gouvernement, si tant est qu'il y en ait encore une, vise en priorité à partager encore plus de richesses entre les plus riches.

Notre pouvoir d'achat fond aussi vite que la Terre se réchauffe. Le travailleur de 2008 n'est plus là pour gagner sa vie, mais pour gagner celle de son employeur. Il n'a le droit que de bosser et de se contenter de ce qu'il a. Qui d'entre nous n'a

jamais entendu son responsable lui dire « vous savez, d'autres sont au chômage et voudraient bien votre place » ?

Et comme ci nos salaires n'étaient pas assez misérables, ils en « variabilisent » une partie au gré des objectifs clients qui, bien entendu, ne sont pas fait pour être atteints. Quand ils risquent de l'être, ils sont très vite revus à la hausse, afin de ne pas payer les primes dues.

C'est toujours les mêmes qui doivent « Travailler plus » pour

que nos employeurs puissent « Gagner plus ». Et si d'aventure, ils considèrent ne pas obtenir des résultats satisfaisants, ils ont toujours la solution de délocaliser leur activité vers des pays au coût de main d'œuvre

mêmes problèmes, ils ont pris leur avenir en main. Et par la lutte, ils ont arraché les congés payés, les conventions collectives, l'abaissement de la durée de travail, la retraite à 60 ans, etc. Des acquis qui, aujourd'hui,

nous sont rognés petit à petit. Ne ferons-nous rien contre la perte de cet héritage ?

Suivons leur exemple, et battons-nous pour avoir des métiers bien payés et des conditions de

travail dignes des années 2000 et non pas des années 1800.

Le **7 octobre**, soyez nombreux à arrêter le travail et à venir défilé avec la **CGT** de votre région, **pour un travail décent**.

J.G.

Collectif Centres d'Appels  
Poitiers/Futuroscope



plus attractif et/ou des conditions de travail moins draconiennes.

Devons-nous continuer à subir cela sans rien dire ? A survivre au jour le jour ? A laisser nos patrons jouer avec nos vies ? Nous ne le pensons pas.

Si seul dans son coin nous ne pouvons pas faire grand-chose, ensemble nous pouvons faire la différence.

Rappelons-nous ce qu'ont fait nos anciens. Confrontés aux

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

Rédacteur en chef :  
Xavier BUROT

Syndicats membres de la coordination : Téléperformance, Arvato, B2S, Acticall, Armatix, Quali-phone, Centrapel, IMA Technologies, Laser Contact, etc.



## Charte « Outsourcers » : la CGT rencontre le Ministère



Une délégation de notre Fédération, composée de messieurs Noël LECHAT et Xavier BUROT, a été reçue le 26 août 2008, au **Ministère des Finances** par messieurs Renaud RICHÉ, Conseiller technique au Cabinet de Christine LAGARDE, Ministre de l'Economie, de l'Industrie et de l'Emploi, et Philippe GRAVIER, Directeur adjoint de Cabinet au Cabinet d'Hervé NOVELLI, Secrétaire d'Etat chargé du Commerce, de l'Artisanat, des PME, du Tourisme et des Services.

Cette rencontre c'est notre organisation qui l'avait sollicitée afin de pouvoir aborder avec le Ministère, l'exigences

de contreparties sociales à une éventuelle mise en œuvre de la « Charte des relations Annonceurs/Outsourcers » que le **SP2C** leur a présenté avant l'été.

Pour notre part, une telle charte devrait prévoir :

1. L'interdiction des enchères inversées.
2. La fixation d'une période de réversibilité minimal pour les contrats commerciaux.
3. Le respect des engagements financiers pris et ce, même si le volume d'activité est inférieure à celle prévue.
4. L'indexation du prix des

prestations sur le SMIC.

La définition de normes sociales permettent une réelle amélioration des conditions de travail et de vie des salariés du secteur.

C'est pour cette raison que nous avons demandé la tenue d'une table ronde, sous l'égide du **Ministère des Finances**, rassemblant l'ensemble des acteurs du secteur (donneurs d'ordre, prestataires et organisations syndicales).

Nos propositions ont reçu un accueil favorable de la part des représentants du Ministère, reste à savoir maintenant si cela aboutira prochainement.

« Aucune écoute permanente ou aucun enregistrement permanent des conversations des personnels d'une entreprise ou d'une administration ne peuvent être mis en œuvre, sauf législation ou réglementation particulière imposant. »  
Recommandation de la CNIL

## Écoutes téléphoniques : Ce qu'il faut savoir

Présentées comme un moyen pédagogique, les écoutes téléphoniques sont surtout un puissant outil de contrôle et de pression sur les salariés, générant stress et mal être, surtout si celles-ci conditionnent l'obtention ou non d'une prime.

Mais savez-vous qu'elles sont régies par un certain nombre de règles de droit et d'obligations ?

### Le contexte légal

Les écoutes téléphoniques se heurtent à la liberté du secret des correspondances et constituent une atteinte à l'intimité de la vie privée réprimée par les articles **226-15** et **432-9** du Code pénal.

Toutefois, les dispositions de l'article **L.1121-1** du Code du travail, ainsi que celles de la

directive européenne n° **95/46/CE** du 24 octobre 1995, pondèrent cette interdiction, en permettant des écoutes en cas de **nécessité absolue** tout en restant proportionnées aux objectifs poursuivis. Par exemple, un enregistrement pour des besoins de formation ne pourra être réalisé que sur une brève période et en aucun cas de manière permanente.

La surveillance des salariés n'est pas une nécessité recevable aux yeux de la loi.

### Les obligations de l'employeur en matière d'information

De plus, avant de mettre en place un tel système d'écoutes, l'employeur devra :

- Consulter les institutions représentatives du personnel (Art. **L.2323-32** du Code du travail) ;
- Informer individuellement chaque salarié (Art. **L.1221-9** et **L.1222-4** du Code du travail) ;
- Informer les interlocuteurs (ceux qui appellent ou qui sont appelés) qu'ils sont enregistrés (Art. **32** de la loi du 6 janvier 1978) ;
- Nécessité d'une déclaration auprès de la CNIL du système d'écoutes (Art. **16** de la loi du 6 janvier 1978).

Donc comme vous pouvez le constater, les écoutes ne sont une fatalité. Nous pouvons les combattre.

# Des forçats du boulots aux forçats tout court

## Déclaration commune FNPSECP-CGT USGP-CGT INDECOSA-CGT

Une délégation **CGT**, composée des représentants de nos trois organisations, a été reçue le 27 août 2008 par la Sous-direction des personnes placées sous main de justice du **Ministère de la Justice**.

Lors de cette entrevue, il nous a été confirmé l'étude d'un projet d'installation de deux centres d'appels dans des établissements pénitentiaires à titre expérimental.

Si nous comprenons l'enjeu pour la réinsertion et la socialisation des détenus que peut représenter le travail en milieu carcéral, les explications, qui nous ont été données, ne permettent pas de lever nos inquiétudes légitimes sur l'impact que ce projet pourrait avoir.

Des interrogations persistent aussi quant à la réelle visée de l'administration pénitentiaire. Depuis plusieurs mois, la privatisation de

différents services dans les prisons (restauration, buanderie, cantine, ...) a eu pour conséquence des suppressions de postes de travail pour les détenus. Aujourd'hui, l'administration revendique vouloir augmenter les offres de travail en prison et justifie de cette manière l'installation de deux centres d'appels.

Dans le secteur des centres d'appels, l'apparition d'un nouveau concurrent à bas coût (le salaire d'un détenu pour ce type de travail serait situé entre 45 et 70% du SMIC) et sans les garanties offertes par le Code du travail :

- Accentuera la pression exercée, déjà forte en raison des délocalisations, sur les salariés du secteur (internalisés ou prestataires) en terme de rémunération, de reconnaissance de qualification et de conditions de travail ;
- Ternira encore un peu plus l'image du métier de télé-opérateur déjà fortement mise à mal par le comportement de certains employeurs du secteur.

Concernant les détenus, ce travail

ne leur apportera pas une nouvelle qualification, pourtant essentielle à la préparation à leur sortie. De plus, des études sur le métier de télé-opérateur ont démontré que ce travail génère un stress particulièrement important. Le personnel pénitentiaire peut donc légitimement s'inquiéter d'un tel projet. L'administration affirme pouvoir mener le projet en garantissant les normes de sécurité dans les prisons, mais refuse à ce jour d'apporter plus de précisions.

L'**INDECOSA** regrette que cet entretien n'ait pas permis d'obtenir des réponses précises aux questions posées, ce projet n'étant qu'en phase d'étude. Elle déplore de ne pas avoir pu obtenir l'identité des opérateurs retenus pour cette expérimentation, ce qui aurait permis des échanges utiles entre associations de consommateurs et opérateurs sur le degré d'informations qui seront en possession des détenus.

**C'est pour toutes ces raisons que nous réaffirmons notre opposition à ce projet que nous suivrons de près.**

« Les entrepreneurs ne viennent pas en prison par grandeur d'âme » dicit le **Ministère de la Justice**

## Le SP2C en rêvait, Mme Dati l'a fait !!!

Il n'est pas rare que l'on compare les centres d'appels à de nouveaux bagnes tant les règles de droits y sont bafouées et les salariés gérés comme des « galériens » avec leur activité « métronomée ».

Mais, nous étions loin d'imaginer que nous puissions passer de la métaphore à la réalité. Et pourtant c'est bien ce qu'envisage le **Ministère de la Justice** avec son projet d'ouvrir, à titre expérimental, d'ici à la fin de l'année au moins deux centres d'appels au sein des établissements pénitentiaires de Rennes (35) et de Bapaume (62).

Sous couvert de « démarche ci-

toyenne » et de « responsabilité sociale de l'entreprise », c'est surtout l'accès à une main d'œuvre bon marché et corvéable à merci qui est recherchée quoiqu'en disent le **SP2C**. En effet, avec un prix de l'heure compris entre 45 et 70% du SMIC et des conditions de travail non soumises au Code du travail.

Et pourquoi s'en priver, car comme l'indique Jon Swartz, journalis-

te américain, ayant étudié le phénomène aux Etats-Unis, les détenus sont « motivés, stables, pas chers et reconnaissants », enfin tout le contraire des salariés du secteur qui se plaignent tout le temps.

Les salariés des centres d'appels vous disent « Merci » Madame **DATI**, d'ailleurs ils le montreront en signant massivement la pétition intersyndicale sur le sujet.





## Fédération CGT des Sociétés d'Études

Coordination des centres d'appels  
263, rue de Paris

Case 421  
93514 Montreuil Cedex

Téléphone : 01 48 18 84 34

Télécopie : 01 48 18 84 86

Messagerie : fsetud@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) :

- |  |                                    |
|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Employé           | <input type="checkbox"/> Ingénieur |
| <input type="checkbox"/> Technicien        | <input type="checkbox"/> Cadre     |
| <input type="checkbox"/> Agent de maîtrise |                                    |

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



## 7 octobre 2008

### Journée mondiale pour un travail décent

La **Confédération Syndicale Internationale (CSI)**, dont la **CGT** est adhérente, appelle, partout dans le monde, à une mobilisation le **7 octobre** sur le thème du travail décent : lutte contre le travail informel, pour des salaires décents, pour des conditions de travail décentes...

Des sujets que nous connaissons, malheureusement, que trop bien dans les centres d'appels, car ce secteur est loin d'être un exemple.

Avec des salaires proches du niveau du SMIC ; Une non reconnaissance des diplômes acquis ; Des horaires modifiables à tout moment ou presque ; Des pauses accordées au bon vouloir du superviseur ; Un flicage journalier. Voici une liste non exhaustive du quotidien d'un téléconseiller.

Cette situation ne peut plus durer !!  
Nous devons réagir et montrer aux

patrons que le Moyen-âge est révolu.

Voilà pourquoi la **Fédération CGT des Sociétés d'Études** invite tous ses syndiqués et ses bases syndicales à aller à la rencontre des salariés des centres d'appels, afin de discuter avec eux de l'intérêt d'une forte mobilisation dans le secteur et de faire du **7 octobre 2008**, la première journée où tous les centres d'appels seront en grève.

**Le 7 octobre 2008, tous ensemble exigeons :**

- Des salaires qui permettent de vivre normalement.
- Une reconnaissance sociale.
- Une vraie convention collective.
- Une amélioration des conditions de travail préservant réellement

la santé physique et mentale.

- Des horaires respectueux des contraintes familiales.
- La fin des emplois précaires.
- Des formations qualifiantes.

*NB: Veuillez prendre contact avec l'Union Départementale **CGT** de votre département pour connaître les lieux et horaires des rassemblements organisés dans votre région.*



**Pour en savoir plus**

<http://www.wddw.org/-Francais->