

## Unissons-nous pour mieux peser

Notre Fédération a décidé la création d'une coordination nationale des centres d'appels, qui regroupera les représentants des entreprises de tous nos secteurs ayant ce type d'activité en son sein.

A l'heure où la Confédération annonce la création d'un collectif confédéral sur le sujet, dont l'ambition est de « trouver les formes d'une coopération, en coresponsabilité entre les fédérations et les territoires travaillant en direction de ce salariat pour permettre un état des lieux, l'élaboration et l'expression des revendications » et de « viser dans le même temps l'organisation dans la **CGT** de ce salariat dans les formes les plus appropriées », nous nous devons d'apporter une réponse adéquate à cette volonté confé-

dérale d'investir pleinement ce champ de syndicalisation.

Nous nous devons de mettre en place une structure permettant de répondre au mieux aux attentes des salariés et aux attaques portées par le patronat.

Celle-ci s'appuyant sur des collectifs locaux (par exemple : Nancy, Lyon, Poitiers, Lille, etc.) ou d'entreprises (Téléperformance, Arvato, B2S, Acticall, Quali-phone, etc.), elle sera animée directement par un secrétaire fédéral sous la responsabilité de la Commission Exécutive.

Ces objectifs sont :

- L'échange d'informations et la mutualisation des expériences au sein de notre Fédération, mais aussi avec les autres structures de la

**CGT** ;

- L'élaboration de plans de travail communs en direction des salariés en matière revendicative, de renforcement et de déploiement **CGT** ;

- La création d'un bulletin trimestriel à destination des salariés du secteur.

C'est un programme ambitieux. Mais il résulte de la nécessité de construire la **CGT** dans un secteur important de notre Fédération.

Et pour le mener à bien, nous aurons besoin de tous. Nous comptons donc sur vous.

Fraternellement,

**Xavier BUROT**

Secrétaire fédéral en charge  
des centres d'appels

Bulletin trimestriel  
édité par la coordi-  
nation fédérale des  
centres d'appels

Rédacteur en chef :  
**Xavier BUROT**

Syndicats mem-  
bres de la coordi-  
nation : *Téléperfor-  
mance, Arvato, B2S,  
Acticall, Armatix,  
Quali-phone, Cen-  
trapel, IMA Techno-  
logies, Laser  
Contact, etc.*

## A Poitiers, on s'organise pour le futur

Les syndicats **CGT** des centres d'appels, **Laser Contact**, **Quali-phone**, **Aquitel** (ex-SFR, racheté par Arvato), basés sur le pôle du Futuroscope ont décidé de mettre en place un collectif pour défendre leurs conditions de travail, avec l'aide de l'antenne **CGT** (du moulin à

Jaunay Clan) et de la **Fédération des Sociétés d'Etudes**.

L'objectif est de :

- Organiser les salariés du secteur autour de structures syndicales bien implantées ;
- Créer des solidarités entre les salariés des différentes

entreprises afin qu'ils puissent se défendre face aux mauvais coups portés par le patronat local ;

- Renforcer la **CGT** sur ce territoire.

Espérons que leur exemple sera suivi par d'autres dans d'autres régions.

## Les classifications ? Parlons en !



Des négociations sont en cours depuis le mois de décembre 2007, au niveau de la branche sur une remise à plat des classifications et la définition d'emplois repères pour les centres d'appels externalisés.

Il était temps que le patronat de la branche se décide de les ouvrir, alors qu'elles étaient prévues dans l'avenant du 20 juin 2002.

Cela est l'occasion pour nous de remettre à plat la définition des métiers repères

(téléopérateur, superviseur, etc.), ainsi que leur positionnement sur la grille de classifications.

Dans une profession où le baccalauréat, voire même BAC+2, est demandé pour le moindre poste, il est important que la grille des métiers tienne compte de cela en matière de positionnement hiérarchique et de rémunération.

Voilà pourquoi la **CGT** revendique que :

- Le positionnement sur la grille de classifications tien-

ne compte du diplôme et/ou de l'expérience acquise par le candidat.

- Les entreprises mettent en place une réelle méthodologie d'évolution interne avec des cycles de formation et une commission de suivi au CE des demandes d'évolutions.
- La branche crée des Contrats de Qualification Professionnelle permettant aux salariés de valider leur expérience professionnelle.

« Le soir je rentre chez moi, je suis très fatigué. J'ai mal partout, de rester tout le temps assis à mon bureau. Je mets devant la télé, je n'ai envie de rien. Je n'arrive pas à lire en rentrant, je suis passif, j'ai besoin d'être passif. Souvent je mets deux heures à décompresser. Ce sont des métiers qui usent vite. »  
Témoignage de Stéphane, 27 ans, conseiller clientèle en centre d'appels depuis un an

## Et les conditions de travail ?

Selon l'**INRS** (Institut National de Recherche et de Sécurité pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles), les médecins du travail ont répertorié un certain nombre de problèmes de santé chez les salariés du secteur dont notamment les suivantes :

- Fatigue mentale, oculaire, physique et/ou auditive ;
- Troubles alimentaires et digestifs ;
- Troubles du sommeil ;
- Maux de tête ;
- Anxiété, irritabilité ;
- Troubles musculo-squelettiques ;
- Troubles dépressifs ;
- Symptômes d'épuisement.

Ces troubles, rencontrés de manière isolée ou associée, trouvent leur origine dans les conditions de travail déplorables qui existent dans ce secteur. Et qui ont tendance à se dégrader encore plus dans les centres d'appels externalisés.

### Et vous, souffrez-vous de l'un de ces symptômes ?

Si tel est le cas, nous vous conseillons de prendre contact avec l'un des représentants de la **CGT** au sein de votre entreprise, ou s'il n'y en a pas à l'Union Locale **CGT** la plus proche.

Car il existe tout un arsenal de moyens à la disposition des salariés pour qu'ils ne perdent

pas la vie à essayer de la gagner.

L'un d'eux est le Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de travail (CHSCT). Cette institution représentative du personnel a de nombreuses possibilités d'intervention, afin de prévenir les différents risques et d'étudier les dysfonctionnements lors de la survenance d'accident du travail ou de maladie professionnelle.

La **CGT** peut vous aider dans la mise en place d'une véritable politique de prévention des risques au sein de votre entreprise.

**Contactez nous !**



# « Charte des relations Annonceurs Outsourcers »



Cette charte, créée en décembre 2006 par le **SP2C**, est restée lettre morte jusqu'à maintenant.

Devant le peu d'intérêt que suscite celle-ci chez les donneurs d'ordre, le syndicat patronal s'en rapporte au gouvernement et demande à Bercy la tenue d'une table ronde entre les différents acteurs

du secteur afin de rétablir un certain équilibre entre ceux-ci.

Pour faire bonne figure, il souhaite que les organisations syndicales de salariés l'appuie dans sa démarche.

Si les idées contenues dans cette charte sont intéressantes, leur mise en application ne doit pas se limiter à une simple amélioration des dividendes versés aux actionnaires des entreprises prestataires de services.

Car si il existe un « rapport asy-

métrique » (dixit **M. Uberti**, Président du **SP2C**) entre les donneurs d'ordre et les sociétés de centres d'appels, celui-ci se retrouve, de façon démultipliée, dans la relation entre les patrons des centres d'appels et leurs salariés.

C'est pour cette raison que la **CGT** n'appuiera la démarche du **SP2C** que si celui-ci s'engage de façon claire à améliorer les conditions de vie et de travail des salariés, et à l'arrêt des délocalisations qui augmentent le dumping social.

« Nous reconnaissons que, bien évidemment, les salariés ne sont pas suffisamment payés, mais nous n'avons pas de marge de manœuvres »  
dixit **M. Eric DADIAN**,  
Président de l'**AFRC**.

## Ras le bol des fins de mois difficiles !



Avec des rémunérations moyennes proches du SMIC, les salariés des centres d'appels sont

touchés de plein fouet par la hausse des prix des produits de premières nécessités.

Il est donc normal que sur la question des salaires, la grogne monte sur les plateaux. Celle-ci s'exprime encore plus fortement au moment des Négociations Annuelles Obligatoires, qui portent entre autres sur la revalorisation des rémuné-

rations.

Les salariés sont de plus en plus excédés de l'attitude « pleurnicharde » des employeurs (Cf. les propos de **M. Eric DADIAN** ci-contre), qui invoquent les contraintes du marché pour ne pas prendre en compte leurs revendications légitimes.

Dans ce contexte, il n'est donc pas étonnant que depuis le début de l'année, de nombreuses entreprises, telles que Techcity (du groupe Téléperformance), Armatis, Qualiphone, etc., aient été touchées par des mouvements sociaux de grande ampleur mobilisant un grand nombre de salariés autour d'une revendication centrale : **l'obtention d'augmentation générale**

**des salaires leur permettant de vivre décemment.**

Partout la **CGT** a été présente, comme toujours, pour assister, conseiller et aider les salariés à faire valoir leurs droits.

De l'élaboration de leurs revendications jusqu'à la négociation avec le patron, nos camarades ont été au coté du personnel en colère, leur apportant leurs connaissances et les informations juridiques qui parfois faisaient défauts.

Si toutes ces actions n'ont pas été couronnées de succès, elles auront permis aux salariés de prendre conscience du pouvoir qui est le leur.

Et il y a de forte chance que cela ne s'arrête pas de si tôt.

## De l'argent, il y en a !!!

Le groupe **Téléperformance**, leader en France dans le secteur des centres d'appels, vient d'annoncer, le 21 mai 2008, une hausse des ses objectifs annuels. Son chiffre d'affaire pour 2008 devrait être compris entre 1,74 et 1,75 milliard d'euros, soit une croissance d'environ **9,5%**, avec un résultat net en hausse de **17%** à 115 millions d'euros.

Cela donne à réfléchir au moment où les employeurs prônent la modération salariale comme seul moyen de lutter contre les délocalisations.



Manifestation des salariés de Techcity au SECA le 1<sup>er</sup> avril 2008



## Fédération CGT des Sociétés d'Études

### Coordinations des centres d'appels

263, rue de Paris

Case 421

93154 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/>

# Elections prud'homales 2008



Mais la défense de la **CGT** ne s'arrête pas aux portes des entreprises. Elle est aussi présente dans les Conseils de Prud'hommes qui auront à traiter des différends qui opposeront les salariés à leur employeur (primes non payées, licenciement abusif, etc.).

Pour une justice du travail rapide, accessible et efficace, la **CGT** fait des propositions concrètes pour un meilleur accès au droit, au conseil juridique, à la défense, pour une procédure prud'homale efficace et pour le bon fonctionnement des



Conseils de prud'hommes.

Les élections prud'homales vont **déterminer les juges salariés de cette juridiction.**

Son rôle vise à régler les litiges du travail entre salariés et employeurs, mais au-delà, les élus **CGT** aux prud'hommes jouent un rôle essentiel dans la formation d'une jurisprudence progressiste et donc de normes nouvelles plus favorables aux salariés.

Ces élections seront aussi être un **test de représen-**

**tativité des organisations syndicales** : voter **CGT**, c'est faire le choix d'un syndicalisme de défense des intérêts des salariés sans concession et de conquête pour des droits nouveaux.

Il s'agit d'un moment fort d'expression de démocratie sociale pour les salariés. Le droit de vote est un droit constitutionnel, et la forte mobilisation des salariés autour de ce scrutin sera également un signe fort en direction du patronat et du gouvernement, de la volonté affichée des salariés de faire valoir et reconnaître leurs droits !

**Le 3 décembre prochain,**

**pour les prud'hommes,**

**JE VOTE CGT !!!**