

## Elections Prud'hommes

Le 3 Décembre 2008 : Votez CGT !!!



Comme plus de 19 millions de salariés, vous allez être appelés à voter le 3 décembre 2008 pour désigner les nouveaux conseillers prud'hommes. Vous aurez donc la possibilité d'élire celles et ceux vers qui vous serez, un jour peut-être, amenés à faire valoir vos droits.

En tant que salarié de centre d'appels vous avez plus de risques de recourir au Conseil de prud'hommes, tant ce secteur a mauvaise presse en terme de respect du code du travail et en particulier des droits des salariés.

Certains affirment même que ce sont des zones de non droit et ce, même si, avec le progrès de l'implantation syndicale et les luttes des salariés la situation tend à s'améliorer.

Le Conseil de prud'hommes reste malheureusement encore pour

beaucoup de salariés des centres d'appels, le lieu ultime où ils peuvent se voir rétablir dans leur droit face aux abus des employeurs de ce secteur.

Sachez que dans plus de 70 % des demandes, le Conseil de prud'hommes condamne les employeurs et que leurs décisions sont confirmées

à 80% par les Cours d'Appel. Il est aussi à la base de nombre de jurisprudences favorables aux salariés.

Cela résulte en grande partie de l'implication massive des conseillers CGT qui siègent dans ces conseils.

Il est donc essentiel pour avoir l'assurance d'être entendu, par des conseillers proches de vous dont la compétence est reconnue par tous que le 3 décembre 2008, vous participiez à ces élections en votant pour des candidats CGT qui défendront vos droits avec la même rigueur et le même zèle qu'ils le font dans leur entreprise.



**Jamila MANSOUR**

Présidente du Conseil de Prud'hommes de Bobigny  
Déléguée syndicale B2S

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.

## Comment voter ?

Pour voter aux élections prud'homales, vous avez deux possibilités :

1. **Le vote physique** : Il vous suffit de vous rendre le **3 décembre 2008** au bureau de vote inscrit sur votre carte d'électeur prud'homale,

muni de celle-ci et d'une pièce d'identité, pour voter.

2. **Le vote par correspondance** : Pour ceux qui ne peuvent se déplacer sur le bureau de vote où qui ne seront pas présents le jour du vote, ils pourront voter par correspondance à l'aide

du matériel de vote qui devraient être reçu à la **mi-novembre 2008**.

**ATTENTION !!!** Pour être valable votre vote devra être expédié avant le **29 novembre 2008**, et l'enveloppe d'expédition **signée par vos soins**.

# Téléperformance perd son label social



**Téléperformance France** n'aura pas gardé son « *label social* » bien longtemps.

En effet le 1<sup>er</sup> octobre 2008, le comité de labellisation a décidé, à la majorité, le retrait du label qui lui avait été attribué un an plus tôt.

Pour ceux qui se targuent de vouloir mettre en œuvre les « *meilleures pratiques* » du secteur, c'est tout de même un sérieux désaveu de la profession sur leurs pratiques sociales calamiteuses.

Pour le syndicat **CGT**, la

surprise n'est pas qu'elle ait perdu son label, mais surtout qu'elle ait réussi à l'obtenir au moins une fois.

Avec un dialogue social ressemblant fort à un monologue, une gestion des ressources humaines plus que calamiteuse, notamment lors de la fermeture de site, sans compter le fort recours à la délocalisation d'un grand nombre d'appels vers sa filiale tunisienne, **Téléperformance France** cumule tous les ingrédients pour ne pas pouvoir

prétendre à un quelconque « *label social* ». Et pourtant, elle conteste la décision prise par l'ALRS (**A**ssociation pour la promotion et le développement du **L**abel de **R**esponsabilité **S**ociale de relation client) et même dit être prête à recourir à la justice pour trancher ce litige.

Bien entendu comme tout le monde le sait, il est plus facile de s'attaquer aux indicateurs qu'aux causes réelles qui suscitent les problèmes mis en avant par ceux-ci.

## Téléperformance se réorganise

**Téléperformance**, leader mondial des centres d'appels, a décidé, début octobre 2008, la fusion de 8 de ses filiales (**Téléperformance France**, **Techcity**, **Téléperformance Midi-Aquitaine**, **Infomobile**, **Communicator**, **Cash Performance**, **Téléperformance Nord** et **Téléperformance Rhône-Alpes**) afin de former une nouvelle société **Téléperformance France** composée de 4 filiales opérationnelles régionales (**Téléperformance Centre Est**, **Téléperformance Centre Ouest**, **Téléperformance Nord**, **Téléperformance Sud**).

Au-delà d'une simple modification de l'actionnariat, ce projet a pour vocation, selon les dires mêmes de la Direction, d'améliorer la compétitivité et le développement de **Téléperformance** en France et ce dans le but de maintenir sa position

dominante sur le secteur. Rappelons, tout de même, que le groupe **Téléperformance** prévoit un résultat net aux environs de 115 millions d'euros pour 2008.

La question fondamentale est quel sera le prix à payer par les salariés ? Là-dessus, la Direction reste vague, hormis pour affirmer qu'elle est créatrice d'emplois et qu'elle veut mettre en œuvre les meilleurs standards de la profession pour le bien de tous.

Malheureusement, cette déclaration de bonnes intentions n'est corroboré par aucun élément concret. Bien au contraire, les premières conséquences de ce projet sont :

- La perte de toutes les garanties collectives, qui avaient été obtenues de hautes luttes ;
- La disparition d'un grand nombre de leurs représentants de proximité ;

- L'augmentation de la flexibilité des salariés qui pourront être positionnés sur n'importe quelle opération.

Et comment croire une société qui parle de bonnes pratiques et qui vient de perdre son « *Label Social* » (Cf. Voir article ci-dessus) ?

Dans ce contexte, la **CGT** revendique :

- Une analyse indépendante de ce projet et de ses conséquences sur l'emploi et les conditions de travail ;
- L'ouverture de négociations avec les organisations syndicales sur la structuration de la représentation du personnel au sein de la nouvelle structure ;
- L'amorce de discussion sur la future harmonisation du statut collectif véritablement innovant.



# EURO-CRM collectionne les plaintes pénales

Après une plainte en 2003 déposée par la **CGT** auprès du Procureur de la République de Créteil, suite à la fermeture du site de Kremlin-Bicêtre, les dirigeants de la société **EURO-CRM** sont sous le coup d'une instruction pour « prêt de main-d'œuvre illicite ».

Mais apparemment soit cela ne leur a pas servi de leçon, soit ils ont décidé d'en faire collection, car ils continuent toujours à refuser de respecter le droit du travail, du moins pour les dispositions qui les dérangent, comme les classifications conventionnelles, appli-

cations des accords d'entreprise, informations du Comité d'Entreprise sur les comptes de l'entreprise, etc.

La **CGT** a donc de nouveau interpellé le Procureur de la République, de Troyes cette fois-ci, et porter plainte pour différents sujets dont l'« entrave syndicale ».

Mais l'histoire ne s'arrête pas là, la **CGT**, ayant découvert que le système d'écoutes téléphoniques mis en place par la société n'avait pas été déclaré auprès de la **CNIL**, et qu'au surplus celui-ci n'était pas conforme à la loi, a

donc saisi la **CNIL** pour lui demander de dresser procès-verbal.

Et malgré tout ceci, la direction d'**EURO-CRM** annonce, à qui veut l'entendre, qu'elle va déposer un dossier en vue d'obtenir le « Label Social ». Pense-t-elle réellement pouvoir l'avoir dans de telles conditions sociales ?

Quoi qu'il en soit, « Label Social » ou pas, la **CGT** continuera à se battre pour le respect du droit et de la dignité humaine au sein du groupe **EURO-CRM** et ce malgré les pressions que peuvent subir ses représentants.

« La rédaction d'un nouvel avenant serait l'opportunité de marquer la volonté du secteur de valoriser ses métiers, en les définissant de façon globale et en identifiant des niveaux de formation et d'habileté »  
dixit le **SP2C** (Flash Info — Septembre 2007)

## Télé-conseiller : Vers un métier unique ?

Depuis près d'un an, le **SP2C** et les organisations syndicales négocient la révision de la grille des métiers de la branche relative au secteur des centres d'appels. Sujet hautement important car il détermine à la fois la reconnaissance des compétences et la rémunération. En effet, le positionnement d'un emploi sur la grille de classification conditionne le salaire minimum de celui-ci.

A l'époque, le **SP2C** annonçait vouloir redorer l'attractivité des centres d'appels en offrant des filières claires d'évolution au sein de ses entreprises, la redéfinition des métiers-repères et des classifications devant être la première pierre de la reconstitution de l'image de la profession.

Hélas, lors de la séance du 4 novembre 2008 de la commission restreinte qui discute des nouveaux emplois-repères, le **SP2C** nous a démontré qu'il y avait un fossé entre les paroles et les actes, car il reste campé sur ses positions : Celles de vouloir qu'une

seule définition d'emploi-repère regroupant l'ensemble des métiers du téléphone, gommant ainsi toutes les compétences nécessaires pour bien renseigner, bien conseiller, bien vendre ou même bien dépanner.

La **CGT**, depuis le début, défend la définition de 3 emplois-repères (télé-conseillers, télévendeurs et techniciens conseils) correspondant chacun à 3 compétences particulières (le conseil, la vente et l'assistance technique au sens large).



Mais apparemment nous sommes les seuls à penser, car les 4 autres organisations syndicales (**CFDT**, **CFE-CGC**, **CFTC** et **FO**) cautionnent

ce regroupement de l'ensemble des emplois sous une même dénomination.

Un regroupement qui risque de s'avérer très pénalisant pour les salariés, car en terme d'évolution ou de reconnaissances de compétences, nous sommes loin du compte :

- L'emploi-repère de « **Télé-conseillers** » ne se déclinant qu'en 3 niveaux : TC1, TC2 et TC3.
- Des niveaux liés quasi-exclusivement à la complexité des tâches à accomplir et à votre capacité à travailler sur des opérations différentes.

Qu'est-ce que cela veut dire concrètement ? Que les salariés seront interchangeables à volonté et positionnables sur n'importe quelle mission même déqualifiante ?

La **CGT**, avec les salariés, entend donc s'opposer à ce projet et vous demandera dans les semaines à venir de vous mobiliser.



## 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) :

- Employé                       Ingénieur  
 Technicien                   Cadre  
 Agent de maîtrise

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

# Chocs acoustiques : Le bruit de la peur !!!



Un problème technique mystérieux est apparu au mois de décembre 2007 sur le site de Carmaux, et depuis le mois de novembre 2007 sur le site de Rouen.

C'est un phénomène encore peu connu dans les centres d'appels. Les salariés sont les premières victimes de ses bips qui surviennent à n'importe quel moment durant l'appel.

Depuis leur apparition, nous recensons plus de 60 accidents de travail, et également 600 défauts sonores depuis le mois de février 2008.

Avec des conséquences importantes, pour la santé auditive des sala-

riés,, car certain salarié ont subi une perte d'audition définitive, des acouphènes, des maux de tête et on en passe.

Malgré ce constat, la direction de **CCA International**, affirme que les salariés ne sont pas en danger grave et imminent.

Elle pense avoir solutionné le problème avec la mise en place des limiteurs censés écrêter et diminuer le son à l'arrivée dans le casque du conseiller. Or, nous déplorons des accidents de travail, malgré ceux-ci, conduisant la médecine du travail à déclarer plusieurs salariés inaptes suite à ces chocs acoustiques.

Voilà pourquoi, nous avons encore sur le site, environ 60 salariés en droit de retrait.

Aujourd'hui, malgré les différents experts nommés par **CCA Inter-**

**national**, le problème n'est toujours pas résolu.

La direction de **CCA** perd donc patience, et à coup de pression reçoit les salariés individuellement et leur envoie des courriers pour les sommer de reprendre leur activité.

Fort heureusement, nous sommes là au quotidien pour les épauler et avec eux mettre tout en œuvre pour qu'ils ne prennent plus le casque avec la peur d'être le prochain frappé par ce bip fatal.

Nous savons, que bien que limité, ce problème s'est produit dans d'autres centres d'appels. Nous sommes donc prêts à échanger notre expérience avec tous ceux qui le souhaiteraient.

**Pour en savoir plus**

[cgt.carmaux@qualiphone.com](mailto:cgt.carmaux@qualiphone.com)