

## 3 SUISSES : La grande braderie du nord

Après trois mois de négociations et de mobilisations, les **3 SUISSES** viennent de clôturer leur Plan de Sauvegarde de l'Emploi qui entérine la suppression de 674 postes dont les 354 des six centres d'appels internes de Lyon, Marseille, Nancy, Nantes, Rouen et Villeneuve d'Ascq.

Concernant la partie « **centres d'appels** », l'activité va être redistribuée entre un site offshore en Tunisie (environ 35% de l'activité), un site interne (sur le siège à Croix) et le surplus vers un sous-traitant.

Cette restructuration du deuxième VPCiste français est l'exemple assez symptomatique des réorganisations qui se profilent dans le secteur des centres d'appels.

En effet, face à la crise, plusieurs « **donneurs d'ordres** » mettent en place le même type de scénario. Offrant en pâture tout ou partie de leurs centres de relations



clients aux outsourcing qui croissent, tels des « **vautours** » se repaissent des restes qu'on leur donne.

Dans cette jungle économique, ce sont malheureusement les salariés qui sont immolés sur « **l'autel du profit** », avec une remise en cause de leurs conventions collectives, de leurs différents avantages, des rémunérations et aussi de leurs conditions de travail.

Il existe donc une convergence entre les salariés des « **donneurs d'ordres** » et ceux des centres d'appels externalisés. C'est d'ailleurs pour cette raison que nous appelons l'ensemble des salariés des centres d'appels à participer massivement à la grande journée de mobilisation nationale et interprofessionnelle du **13 juin**.

**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, Armatiss,  
CCA International,  
Centrapel, IMA  
Technologies, Laser  
Contact, etc.

## Construisons l'avenir !!!

Le 49<sup>ème</sup> Congrès des syndicats de la **CGT**, aura lieu à Nantes du 7 au 11 décembre. Au-delà du rendez-vous statutaire, celui-ci sera le moment pour notre organisation de réfléchir aux réponses à apporter aux nombreux défis que pose la crise, sans précédent, du système

économique mondial que nous traversons.

Il est indéniable que celle-ci met à rude épreuve les capacités du mouvement syndical tant local qu'international, à construire le rapport de force nécessaire à la sauvegarde des intérêts des salariés.

C'est principalement autour de cette construction que tourneront nos débats.



## EURO-CRM déboutée par la justice



Suite à l'affichage, dans les locaux d'**EURO-CRM** à

Troyes, d'un courrier que nous avons envoyé à la direction de cette entreprise, la déléguée syndicale ainsi que la fédération ont été assignées en

justice pour « **Diffamation** ».

S'il est vrai que nous avons quelque peu pris nos désirs

pour des réalités en écrivant que l'un des dirigeants de cette société avait été condamné pénalement, alors qu'il n'est que sous le coup d'une mesure d'instruction devant le Procureur de la République de Créteil pour « **prêt de main d'œuvre illicite** » depuis 2002, il n'en reste pas moins que celui-ci est loin d'être un patron modèle avec plusieurs dossiers en instruction devant les Parquets de Créteil et Troyes, plus un rappel à l'ordre de la **CNIL** sur son système d'é-

coutes téléphoniques, et sans compter les procès perdus devant les Conseils de Prud'hommes.

Nous sommes toujours étonnés de ces patrons qui contournent allègrement la loi et qui nous trainent devant les tribunaux dès que nous avons le malheur de faire une petite erreur.

D'ailleurs, leur « **bonne foi** » n'a pas convaincu le Tribunal de Troyes qui a ordonné notre relaxe ainsi que celle de notre déléguée syndicale.

## Classifications : Un petit pas...

Un petit pas pour le **SP2C**, une grosse perte pour les salariés, voilà en quelques mots comment résumer les propositions patronales en matière de renouvellement de la grille de classifications s'appliquant au secteur.

Dans sa dernière et définitive proposition, le **SP2C** rehausse « **généreusement** » le niveau d'embauche d'un Téléconseillers de **120** à **130**.

Et pour les superviseurs, même s'ils gagnent quelques échelons, il n'en reste pas moins que le niveau d'embauche est celui d'« **employé** » avec un niveau de **190** au lieu d'« **Agents de Maîtrise** » au coefficient **200**, revendiqué par toutes les syndicats.

Mais malgré un front uni contre les propositions patronales, deux syndicats (*la CFDT et la CFTC*) ont indi-

qué, tout de même, qu'ils pourraient envisager de signer ces propositions à la condition qu'il y ait un consensus avec la partie « **Conditions de travail** » de cet avenant.

Pour notre part, nous étudions les possibilités, avec les autres organisations syndicales, d'actions que nous pourrions mener, afin de faire aboutir nos revendications en la matière.

## Le jour où les centres d'appels s'arrêtèrent !



Le 1<sup>er</sup> avril dernier, à l'appel de la **CGT** et de **SUD**, se sont près d'un millier de salariés de centres d'appels qui ont cessé le travail en même temps partout en France (*16 sites dans 11 entreprises*), et une petite centaine qui ont manifesté devant le **SECA** (*salon*

*national des centres d'appels*).

Bien que la mobilisation puisse paraître faible en terme d'effectif, elle est tout de même très encourageante pour une première fois. D'autant que le contexte social actuel où plusieurs journées de mobilisation ont déjà beaucoup entamé le maigre salaire

des grévistes.

Cette initiative démontre que l'union de tous les salariés du secteur est possible et que tous ensemble nous avons une chance de faire plier nos patrons pour une véritable prise en compte de nos revendications salariales ou de conditions de travail.

# Téléperformance : Résultats des élections !!!

Le 12 mai 2009, plus de 8 300 salariés étaient conviés à élire leurs représentants (*Délégués du Personnel et Comité d'Entreprise*) au sein des 27 sites composant les 5 entreprises de l'UES **Téléperformance**.

Les urnes ont parlé. Si la **CGT** a dû céder sa première place à la **CFTC**, son score reste honorable au vu des conditions dans lesquelles se sont déroulées ces élections.

En effet, outre un calendrier hyper serré faisant coïncider la campagne électorale avec les vacances de

Pâques, nos délégués et candidats ont du subir maintes pressions et entraves dans l'exercice de leur fonction, qui nous ont à plusieurs reprises détournés de l'action de terrain qui est la notre.

Autre point qui a son importance, la **CFTC** présentait des candidats dans tous les collèges, alors que nous n'en avons présenté aucun à l'encadrement. Il est à noter que nous sommes la première organisation syndicale chez les employés qui représente 86% de l'effectifs.

Mention spéciale au site de Bordeaux où notre liste a obtenu le

plus fort nombre de voix (172 au CE et 213 aux DP) de toutes les listes, tous sites et tous syndicats confondus.

Sans surprise que les efforts conjugués des camarades de Bordeaux et Toulouse ont réussi à faire que la **CGT** soit la seule à dépasser la barre de 30% dans une entreprise (hormis la **CFE-CGC** dans la holding).

La **CGT** reste un acteur incontournable au sein de **Téléperformance**, et nous sommes résolus d'occuper cette position pour faire entendre la voix des salariés.

« Nous survivons déjà toute l'année car il nous est difficile de vivre avec 1000 euros par mois et nous n'acceptons pas que la seule prime nous permettant de souffler un peu, nous soit retirée pour des erreurs administratives faite par la direction »  
Dixit une salariée du Mans

## Pour nos salaires, suivons l'exemple !!!

Outre les mobilisations du 19 mars (*interprofessionnelles*) et du 1<sup>er</sup> avril (*sectorielles*), nous pouvons constater l'émergence de conflits de plus en plus importants touchant différentes entreprises du secteur, notamment sur le thème des rémunérations.

Comme dans l'établissement du Mans de **Téléperformance Centre-Ouest** (ex-*Communicator*) où les salariés se sont mis en grève après que la Direction ait annoncé le non-paiement de la prime de participation. Expliquant cela par des « événements exceptionnels » liés notamment aux opérations de réorganisation de groupe, impactant les résultats nets de l'entreprise.

La réaction des salariés a été immédiate : ils se sont mis massivement en grève, pour demander le versement d'une prime de 600 €. Il a fallu plus 11 jours de grève ponctués de barrages filtrants, de manifestations pour que la Direction ouvre des négociations qui se conclurent par l'attribution d'une

prime variable de 330 €, et l'assurance que les objectifs seront négociés avec les délégués syndicaux avant chaque campagne d'appels.

A **B2S** Strasbourg aussi, les salariés se sont mobilisés pour se faire respecter. Alors que la Direction avait prévu de verser l'intégralité des primes pendant tout le temps nécessaire à la formation des salariés à leur nouvelles fonctions, celle-ci décida unilatéralement de mettre en œuvre le nouveau système de prime bien avant que la phase d'adaptation ne soit terminée.

Ce non respect des engagements a mis en colère les salariés. A tel point que la Direction sentant la grève venir, a préféré faire machine arrière. Il a donc suffi que les salariés, épaulés par la **CGT**, fassent mine de vouloir se mettre

en grève pour que la mise en place de la nouvelle prime soit remise à une date ultérieure.

Actuellement, ce sont les salariés du centre d'appels de **Nespresso** qui sont en grève pour l'obtention d'une prime de 1.500 € prévue par la loi en faveur des revenus du travail, dérisoire en comparaison avec les 63 M€ de bénéfice engrangés en 2008 par l'entreprise.

Des exemples comme ceux-ci, il en existe plusieurs. Ils démontrent, si besoin était, que lorsque les salariés sont organisés et déterminés, ils peuvent faire pencher la balance du bon coté.





## 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/>

# Centres d'appels : Attention DANGER !!!



Après qu'un certain nombre de centres d'appels aient subi, en 2008, des chocs acoustiques ayant entraîné des dommages importants à la santé des salariés touchés par ce phénomène (Cf. « Ne Coupez Pas » n°3 - Décembre 2008), l'année 2009 voit les salariés des centres d'appels atteints par une mystérieuse intoxication.

En effet depuis le mois de mars, plusieurs plateformes téléphoni-

ques, disséminées partout en France, ont vu leur effectif se plaindre, de façon massive et spontanée, de malaises, « **voile noir de quelques secondes** », violents maux de tête, yeux et gorge irrités, vomissements, étourdissements, ... engendrant, pour certain, le recours aux pompiers ou au SAMU.

Là encore, comme pour les chocs acoustiques, ce problème ne se limite pas à une société ou à un site. Et les analyses des bâtiments effectués n'ont rien révélé sur les causes de ce mal. Les spécialistes ont conclu « **après recherche complète (monoxyde de carbone, chlore et ammoniac, soufre et autres types de bactéries) les installations ne présentaient aucun risque pour les salariés** ».

Autre particularité, ces intoxications ne touchent que les centres d'appels

et pas les entreprises ou autres bâtiments voisins.

Donc si ce ne sont pas des causes externes qui produisent ces effets, c'est que ceux-ci sont intrinsèquement liées à l'exercice de la profession. Celles-ci ne seraient-elles à rechercher dans les conditions d'exécution du travail (*stress, bruits, chaleur, infantilisation, pressions multiples, etc.*) ?

Bien entendu, la **CGT** tente, avec les salariés et leurs représentants, de faire toute la lumière, dans chaque établissement touché, sur l'origine de ces intoxications. Et vous pouvez compter sur notre détermination à faire toute la lumière sur cette affaire.

Si par hasard, vous constatez les mêmes symptômes sur votre site, n'hésitez pas à nous en informer.