

La chasse à la prime est ouverte...

Malgré les **18M€**, sur 3 ans, mobilisés par le Gouvernement via l'accord cadre portant sur le développement de l'emploi, de la formation et des compétences des salariés des centres de relation clients ayant pour but d'aider les entreprises du secteur à recruter, former et se faire de la publicité au frais du contribuable, ceux-ci ont réhabilité un vieux sport du patronat : La chasse aux subventions.

Sur la provenance des fonds, ils ne sont pas regardant. Qu'ils soient privés comme pour **ACTICALL**, qui a financé la création d'une partie des sites de Toul et de Clermont-Ferrand grâce aux subsides du groupe **MICHELIN**. Ou d'origine publique, comme pour **TELEPERFORMANCE** dont

l'installation d'un centre à Niort lui a valu une aide de **42.035 €** de la part du Conseil Régional de Poitou-Charentes. Idem pour **EURO-CRM** à Alençon qui a perçu **270.000 €** de la Communauté Urbaine.



Et ne parlons pas des soi-disant accords séniors ou handicapés qui n'ont qu'un seul but : réduire les cotisations sociales de l'entreprise.

Ce ne sont là que quelques exemples d'une pratique fort répandue.

Ces aides ne nous choqueraient pas si elles étaient accompagnées d'obligation pour ces entreprises en matière de conditions de travail, de formations, de rémunérations, etc., et surtout de maintien de l'emploi sur les sites bénéficiaires.

Mais au nom du sacro-saint principe de non ingérence dans les décisions des employeurs, ces fonds sont attribués sans aucune réelle contrepartie, et ne servent qu'à augmenter les dividendes des actionnaires ou pire parfois, d'investir à l'étranger pour mieux délocaliser.

Nous disons donc halte aux aides sans contrôle.

Xavier BUROT
Secrétaire fédéral en charge
des centres d'appels

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

... Et celle aux délégués syndicaux aussi !!!

Avec la crise, il semble qu'un autre ancien sport soit lui aussi remis au goût du jour, celui de « la chasse aux délégués syndicaux ».

Depuis plusieurs mois, nous constatons une recrudescence des « **brimades** » ou « **procédures disciplinaires** » à

l'encontre des représentants du personnel, et plus particulièrement ceux de la **CGT**.

Que cela soit à **TELEPERFORMANCE**, **EURO-CRM**, **B2S** ou ailleurs, les patrons et leurs « **sbires** » s'attaquent à ceux qui vous défendent contre votre exploitation à outrance.

Si vous avez besoin d'eux pour vous aider au quotidien, pour faire face aux mauvais coups de vos employeurs, ils ont besoin en retour de votre soutien, car à travers eux, c'est à vous que le patron s'en prend.

DEFENDONS NOS ELUS !!!

Les centres d'appels dans les médias

**ENVOYÉ
SPÉCIAL**

Le jeudi 8 avril 2010, **FRANCE 2** a diffusé, dans le cadre de l'émission « *Envoyé spécial* », un reportage d'Elsa FAYNER et Jérôme MIGNARD dédié aux centres d'appels intitulé « *Call centers : les nouveaux prolétaires* ».

Ce qui nous est montré n'a rien de nouveau, mais il conforte ce que nous affirmons tous les jours sur la réalité de cette activité, alors même que les patrons du secteur n'arrêtent pas de

clamer partout que celui-ci a changé, qu'il s'est professionnalisé, que nous sommes loin des débordements connus dans les années 80, etc.

Malheureusement pour eux la réalité a la vie dure.

Il est tout de même bon qu'au moment où le **Gouvernement** envisage de lancer une grande campagne de promotion du secteur, le service public rappelle que tout n'est pas aussi rose que voudrait nous laisser penser le **SP2C**, l'**AFRC** et notamment

l'**ALRS** avec son fameux « *Label Responsabilité Social* ».

« *Label* » obtenu par 3 des 4 entreprises apparaissant dans ce reportage, et plus particulièrement celle filmée en caméra cachée qui n'est plus ni moins la société dirigée entre autre par le Président de l'**AFRC** et membre de l'**ALRS**. Ce qui en relativise beaucoup le discours « *social* » des patrons du secteurs qui n'a d'autre but que d'attirer le client.

« Attendu cependant que la seule différence de catégorie professionnelle ne saurait en elle-même justifier entre les salariés placés dans une situation identique au regard du dit avantage, cette différence devant reposer sur des raisons objectives dont le juge doit contrôler concrètement la réalité et la pertinence »

Cass. Soc. 1^{er} juillet 2009
n°07-42.675

Cadres/Non-Cadres : Tous égaux !

Par un arrêt du 1^{er} juillet 2009, la **Cour de Cassation** a mis fin à la différence de traitement qui était de mise, depuis des décennies, entre les cadres et les non-cadres, au détriment majoritairement de ces derniers.

Il suffit d'une rapide lecture de la convention collective, notamment sur la question de la période d'essai, du préavis, de la prévoyance, pour consi-

tater les disparités qui existent entre ces deux catégories de salariés.

Fort de ce constat, notre Fédération a décidé de faire reconnaître par voie judiciaire l'illégalité de ces différences de traitements, avec pour objectif l'application à tous des dispositions les plus favorables des deux catégories, et ce pour toutes les conventions collectives entrant dans

son champs de syndicalisation.

Après une première assignation des signataires de la convention collective des bureaux d'études (dit **SYNTEC**) devant le **Tribunal de Grande Instance** de Paris, devront bientôt suivre celle des signataires de la convention collective des prestataires de services dont dépendent la grande majorité des centres d'appels prestataires.

Résultats encourageant pour la CGT



Malgré la répression organisée contre notre organisation, fort heureusement les salariés sont de plus en plus nombreux à nous témoigner leur confiance, notamment par des votes massifs sur des listes **CGT**, et en leur attribuant la place de premiè-

re organisation syndicale dans leur entreprise.

C'est le cas chez **INTRUIM JUSTICIA** (Lyon) avec un peu plus de 54% pour la **CGT**, chez **SOCAM** (Laxou) qui a obtenu 58% des voix avec une progression de 4 points par rapport aux dernières élections, ou chez **SI-**

TEL avec 36% où l'on conserve la première place.

Mais ces résultats ne se sont pas le fruit du hasard. Ils résultent d'un travail d'informations, de débats avec les salariés afin que ceux-ci avec nous deviennent les acteurs de leur avenir et des choix qui seront pris en leur nom.

Centres d'appels : alibis du Gouvernement !

Les parlementaires soucieux des finances publiques cherchent des moyens de renflouer les caisses de l'Etat qui sont désespérément vides (*mais pas pour tout le monde*), ont décidé de faire la chasse aux niches fiscales dont celle portant sur les allègements de cotisations sociales pour les bas salaires.

Cette velléité de vouloir toucher à cette avantage patronale a fait monter au créneau le Secrétaire d'Etat à l'Emploi, M. WAUQUIEZ qui a rappelé « **les allègements ne sont pas des niches fiscales, ni des cadeaux faits aux entre-**

prises, elles n'ont pas uniquement un remède au poison des 35 heures mais plus largement c'est une politique de l'emploi destinée à abaisser le coût du travail pour les salariés les plus faiblement qualifiés ».

Prenant exemple le secteur des centres d'appels, il rappelle que « **si les allègements de charge sont remis en cause, c'est la quasi-totalité de ces emplois (250.000 selon lui) qui partent en direction du Maroc ou de la Tunisie sur de la délocalisation** ».

Il est étonnant d'entendre un Secrétaire d'Etat affirmer que les emplois dans les centres d'appels sont « **faiblement qualifiés** », alors que **56%** des salariés ont un niveau BAC+1 et plus (*source SP2C*), et que la majorité des offres d'emploi proposées actuellement demandent un BAC+2 pour un poste de téléconseiller.

De qui se moque-t-on ? Tous les arguments sont bons pour ne pas remettre en cause les avantages octroyés au patronat, alors que ceux des salariés sont taillés en miettes.

« Un accord collectif ou une décision unilatérale de l'employeur ne peuvent retenir, afin de régulariser la rémunération, indépendante des heures réellement effectuées chaque mois, du salarié en fin d'année, la durée hebdomadaire moyenne de la modulation, comme mode de décompte des jours d'absence pour maladie pendant la période de haute activité. »

Cass. Soc. 9 janvier 2007
n°05-43.962

Modulation : Instauration d'une double peine

Depuis la promulgation de la loi du 20 août 2008 portant à la fois sur la réforme de la représentativité et sur le temps de travail, nous voyons refluer des accords de modulation du temps de travail. Ceux-ci font la part belle à l'intérêt de l'entreprise au détriment de celui du salarié à pouvoir jouir d'une vie de famille normale, ou de bénéficier d'une protection de son état de santé.

Outre cela, il apparaît que la gestion de la modulation du temps de travail engendre quelques libertés avec le droit en vigueur, notamment en matière de gestion des absences.

Il n'est pas rare de voir des salariés en arrêt maladie devoir compenser totalement ou partiellement ces heures perdues en fin d'année. Idem pour les jours fériés alors que ceux sont déjà pris en compte dans le calcul de la durée annuel de travail.

Pire, nous avons eu écho d'heures



de grève qui avaient été retirées du salaire sans pour autant avoir été prises en compte dans la durée annuelle, obligeant là encore à compenser par des heures supplémentaires non rémunérées.

Les patrons ont donc inventé la double peine (pertes de salaires + récupération obligatoire). Pour tous ceux qui ont l'outrecuidance de ne pas se présenter à leur poste.

Si personne ne dit rien, pourquoi se gêneraient-ils ?

C'est vrai mais voilà, leur pratique n'est pas vraiment légale, car toutes heures d'absences autorisées ou non (dans ce dernier cas elles ne sont pas payées) doivent être décomptées comme ayant été effectuées dans le cadre du forfait annuel. C'est ce que rappelle la **Cour de Cassation** dans un arrêt du 9 janvier 2007.

Dans le cas d'espèce, cela concernait des absences maladies en période de haute activité, qui n'étaient prises qu'à hauteur de la durée moyenne de travail soit 7h.

La haute juridiction a même déclaré qu'une telle pratique était indirectement discriminante car fondée sur l'état de santé du salarié.

Vu que sanctionner un salarié pour fait de grève est considéré comme une discrimination par le Code du travail, le même raisonnement s'applique.

Vous savez ce qu'il vous reste à faire ?!



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/>

Nouveaux types d'emplois ? Parlons en !

Comme chaque année, notre Fédération organise ses journées d'études sur les centres d'appels.

Cette année, elles auront lieu sur deux jours à Montreuil : les **23 et 24 novembre 2010**. Le thème de celles-ci portera sur : « **Les nouveaux types d'emplois dans le secteur des centres d'appels** »

Après l'échec des négociations sur les classifications et l'arrivée de nouvelles formes de travail comme le télétravail, il nous semblait important de faire le point sur la situation, afin de nourrir notre réflexion et de débattre des solutions à apporter.

Pour nous aider, nous avons fait appel aux cabinets **SECAFI-ALPHA**, et **APEX**, pour nous apporter leur expertise sur ces questions.

Ces journées se dérouleront com-

me suit :

- 1^{ère} demi-journée - Environnement / contexte sectoriel : Etude de l'environnement économique, stratégique, financier et social du secteur en général et des prestataires en particuliers.
- 2^{ème} demi-journée - Les axes de transformation du travail et des postes de travail chez les prestataires : Etude de l'impact sur les conditions de travail des évolutions en termes de mobilité fonctionnelle et de polyvalence des téléconseillers.
- 3^{ème} demi-journée - Les nouvelles formes d'emploi dans le secteur : Etude de l'impact de l'arrivée du home-shoring, du télétravail, du travail en prison, etc.
- 4^{ème} demi-journée - Table ronde

sur le télétravail et le home-shoring : Avec la participation de patrons, de syndicalistes, d'experts, etc.

A l'image de la journée d'étude de l'année passée, nous souhaitons la participation du plus grand nombre et nous l'ouvrons à l'ensemble des syndiqués **CGT** quelque soit leur fédération de rattachement.

Elles seront l'occasion de débattre et faire le point sur le secteur et son avenir; sur nos revendications et les moyens de les faire aboutir; sur notre capacité de renforcement dans ce secteur pour le biens des salariés.

Alors retenez ces dates dès à présent sur vos agenda.

Pour vous inscrire

Veillez contacter **Laila** au **01.48.18.84.34** ou par courriel à admsetud@cgt.fr.