

Le 7 septembre, préservons notre retraite !

Sous prétexte de sauvegarder notre système de retraite, le Gouvernement propose un projet de loi qui détricote inexorablement nos acquis pour ouvrir discrètement la porte aux retraites par capitalisation. D'ailleurs certains n'hésitent pas à le dire comme c'est le cas d'**Hervé NOVELLI**, Secrétaire d'Etat aux PME, qui affirme « **la capitalisation est incontournable** ».

Outre cela, comment peut-on demander à des seniors de travailler plus longtemps alors qu'un bon nombre de jeunes sont en recherche d'emploi.

Que pensez du sort qui est fait aux femmes, premières perdantes de cette réforme du fait de la conjugaison de la faiblesse du niveau de rémunération et de leur taux d'activité, et dont bon nombre d'entre elles, seront obligées d'at-



tendre **67 ans** (âge du départ à taux plein) avant de pouvoir bénéficier de leur retraite. Et ce n'est pas les quelques trimestres liés à la maternité qui rééquilibrera la situation.

Comment ne pas se révolter contre la reconnaissance extrêmement limitée de la pénibilité qui de fait

ne prendra pas en compte les risques psychosociaux pourtant source de nombreuses dépressions et voir d'incapacités non reconnues comme maladie professionnelle.

Vous voyez-vous à 62 ans encore au téléphone ?

Si comme la **CFDT**, la **CFTC**, la **CGT**, **FO**, la **FSU**, **Solidaires** et l'**UNSA** vous pensez que notre retraite mérite autre chose, nous vous invitons à participer à la grande journée de mobilisation du **7 septembre 2010** afin de préserver notre régime de retraite basé sur la solidarité intergénérationnelle.

AGISSONS AUJOURD'HUI, POUR PRESERVER DEMAIN !

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
membres de la
coordination :
Téléperformance,
Arvato, B2S, Acti-
call, Armatix, CCA
International, Cen-
trapel, IMA Techno-
logies, Laser Con-
tact, etc.

Europe : Donnons la priorité à l'emploi

Face aux différentes mesures d'austérité qui sont mises en œuvre dans les différents pays européens pour plaire aux marchés financiers, la **Confédération Européenne des Syndicats (CES)** appelle l'ensemble des salariés européens à une grande journée d'action le **29**

septembre 2010, pour la mise en place d'une réelle politique de relance basée sur l'emploi, la croissance interne liée à une amélioration du pouvoir d'achat et non casse des acquis sociaux sur l'autel de la grande finance internationale responsable de la crise actuelle.



Italie : Coups de fouet à la production !



Courant mai, nous avons appris que cinq responsables de la société **ITALCARRONE**, centre d'appels italien, avaient été arrêtés pour avoir maltraité leurs salariés.

Il faut dire qu'ils avaient une façon très particulière de motiver leur troupe.

Tous les matins, la journée commençait par l'hymne national italien. Et sans siffler je vous prie, mais en se tenant par la main pour insuffler

davantage de motivation.

Comme partout, les plus « **performants** » recevaient primes, voyages exotiques, gadgets divers, louanges publiques accompagnées d'applaudissements. Que du classique.

Là où cela sortait de l'ordinaire, c'était sur le sort réservé à celles et ceux qui n'obtenaient pas la productivité voulue. Outre les insultes ou rappels humiliants, ils se voyaient interdit de se rendre aux toilettes ou recevaient

des coups de fouet dans les jambes.

Mais me direz-vous cela s'est passé en Italie et qu'il n'y a aucune chance pour que cela arrive en France. Le pensez-vous vraiment ?

Si les coups de fouet ne sont pas encore de mise, il en est tout autrement des insultes, des humiliations publiques et des pauses pipi données au bon vouloir du superviseur.

Prenons garde, les centres d'appels français ne sont pas immunisés contre la bêtise.

« L'application de la grille de salaires doit se faire à la signature, dans le cadre d'un faire-valoir social. »
Réclame la CGT à la CCN de branche

Salaires : L'accord non étendu !!!

L'avenant portant sur l'augmentation des salaires minimums hiérarchiques signé le 4 novembre 2009 par la **CFDT**, la **CFE-CGC** et **FO** (Cf. Ne Coupez Pas n° 7 - Décembre 2009), n'a pas été étendu par le **Ministère du Travail** en raison du manque de représentativité de la seule organisation cosignataire à la fois de la convention nationale et de cette avenant : la **CFE-CGC**.

Sans s'appesantir sur cette décision, qui voit réduit à néant les promesses d'augmentations, fussent-elles extrêmement faibles, elle a le mérite de nous faire prendre la pleine mesure de la clause conditionnant l'application de celui-ci au « **premier jour du mois civil suivant la date de publication de l'arrêté d'extension au Journal Officiel** ».

Cette manœuvre a permis pendant des années au patronat de la branche de reculer les augmentations de salaires générales de plusieurs mois. Voir aujourd'hui de ne pas respecter leurs engagements. Car bon nombre de membres du **SP2C** signataires de l'accord n'ont pas répercuté dans leur politique salariale cette hausse. C'est toujours cela que les salariés n'auront pas !

Canal + de CGT !!!



Les dernières élections professionnelles qui se sont tenues à **CANAL +** ont vu la **CGT** obtenir un score honorable de **12,22%** dans un contexte difficile où l'un des objectifs de la DRH était de l'éradiquer totalement comme ce fût le

cas pour la **CFTC**, **FO** et le **SNTPCT** (*syndicat corporatiste*).

Il est assez ironique de constater que notre organisation a fait ses meilleurs scores dans les centres d'appels internes de l'entreprise. Une entreprise dont le Directeur des Centres de Relation Client a

été pendant plusieurs années aussi le Président de l'**ALRS** et l'un des promoteurs du « **Label de Responsabilité Sociale** ».

L'implantation de la **CGT** dans ce centre d'appels démontre bien qu'il ne suffit pas d'un « **Label** » pour être réellement social.

Grand ménage d'été à Téléperformance

Certains font leur ménage au printemps, **TELEPERFORMANCE** préfère le faire en été, et plus particulièrement à l'approche de la période des congés estivaux.

Déjà en 2009, c'était à la même période qu'elle initiait son plan de restructuration de sa filiale **CENTRE-EST** (Belfort, Ile-de-France, Lyon), avec le succès que nous connaissons : Montigny ayant fermé qu'en fin mai 2010, et Pantin résistant encore, à tel point que sa fermeture est de nouveau évoquée dans le nouveau plan dévoilé le 1^{er} juillet dernier devant le CCE.

Ce projet de réorganisation prévoit la suppression de 12% des effectifs (689 postes) par la fermeture de 8 sites sur 22 que compte le groupe en France. Certains dans le cadre de regroupement des différents établissements au sein d'un même bassin d'emploi (Le Mans, Lyon, Orléans, Pantin, Toulouse), alors que d'autres le seront définitivement (Marseille, Rennes, Tours). Pour compléter le tableau, l'agence Bordeaux verra aussi ses effectifs réduits.

Malgré une période peu propice à la mobilisation, les salariés, avec le

concours de leurs organisations syndicales dont la **CGT**, tentent de faire échec à ce plan qui ne résoudra en rien la situation économique de l'entreprise qui préfère jouer la carte des délocalisations, plus rentables pour elle, plutôt que d'essayer d'être plus compétitive en améliorant la qualité du service rendu et les conditions de travail des salariés qui vont de pair.

La rentrée s'annonce donc rude chez **TELEPERFORMANCE**, mais les salariés savent compter sur la **CGT** pour les soutenir.

Quand les juges taclent Téléperformance

Il n'y a pas que sur le front social, que **TELEPERFORMANCE** fait parler d'elle, sur le front judiciaire aussi.

Hasard du calendrier, l'entreprise a été condamnée, au moment même où celle-ci annonçait un énième plan social (Cf. *article précédent*), par deux juridictions différentes pour des pseudos ruptures du contrat de travail pour raisons économiques.

La première affaire commence en 2007. Année où **SFR** a décidé d'externaliser les 1.877 salariés de ses 3 centres d'appels vers deux sous-traitants : Lyon et Toulouse pour **TELEPERFORMANCE** pour Lyon et Toulouse, et **ARVATO SERVICES** pour Poitiers. Ceux-ci, à peine transférés, se sont vus proposer l'adhésion à un plan de départ volontaire dans le cadre d'un plan social monté sans réel fondement économique autre que la réduction des coûts pour laquelle les deux entreprises semblent s'être entendues. Cette situation qui n'a pas échappé au

tribunal : « **La société SFR clients se dédouanant de ses obligations de maintien de l'emploi de ses salariés n'a pas assumé une réorganisation de son entreprise en transférant son activité de ses centres d'appels, reportant ainsi sa responsabilité au cessionnaire de procéder à une restructuration de l'entreprise pour faire des économies, négociant seulement dans une convention de cession entre autres, des indemnités de départs volontaires de la quasi-totalité de ses salariés au sein du nouvel employeur** ». C'est cette entente qui a conduit le conseil à donner raison aux 200 ex-**SFR** Toulouse en leur accordant des indemnités qui pour certains dépassent les **15.000 €**.

L'autre affaire concerne un site lyonnais du groupe qui en fin 2003 a dû faire face à la perte du client **ORANGE**. Les salariés concernés, après une période de flottement, se sont vus proposés une nouvelle affectation sur le client **CEGETEL**. Un certain nombre

d'entre eux ont refusé cette affectation arguant une modification de leur contrat de travail. **TELEPERFORMANCE** les avait alors licencié pour faute, et non pour raison économique. La **Cour d'Appel** de Lyon, approuvée par la **Cour de Cassation**, a considéré que le licenciement de ces salariés « *s'inscrit dans le prolongement du refus par (eux) d'une proposition de modification du contrat de travail, visant l'article L.321-1-2 du Code du travail, alors applicable, est un licenciement pour motif économique ; qu'en effet, le motif disciplinaire retenu par l'employeur n'était destiné qu'à éluder les dispositions de l'article L.321-4 du Code du travail* », et elle a donc prononcé la nullité de celui-ci.

Comme quoi, il existe tout de même encore une justice en France pour protéger les salariés des employeurs qui utilisent des « **méthodes esclavagistes** », et c'est heureux.

« Le conseil retient une collusion frauduleuse et de la confusion des intérêts des deux sociétés (...) ayant entraîné une perte de chance de conserver un emploi »
Conseil de Prud'hommes de Toulouse



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/>

Assises des Centres d'appels : Le grand bluff ??

Dès l'annonce du plan social de **TELEPERFORMANCE** accompagné de l'externalisation d'une partie de son activité vers des sites des pays du Maghreb, **Laurent WAUQUIEZ**, Secrétaire d'Etat à l'Emploi, est monté au créneau pour dénoncer ces entreprises qui délocalisent à tour de bras.

Son arme secrète pour faire rentrer dans le rang ceux qui ne jouent pas le jeu : « **Les assises de la relation clients** » dès la rentrée.

Et pourquoi faire ? Proposer l'attribution d'une nouvelle « **prime symbolique** » de relocalisation en sus de toutes celles déjà allouées que cela par le **Gouvernement** ou les collectivités territoriales (*pour la formation, l'installation en zone rurale, la réindustrialisation, etc.*) et des allègements de cotisations sociales.

Et si la carotte ne fonctionne pas, il

est prévu le bâton avec la possibilité de surtaxer les appels provenant de sites implantés à l'étranger, ou encore de mettre en place un code de bonne conduite pour les entreprises publiques.

Il serait grand temps que l'Etat en temps que grand donneurs d'ordres soit directement (*via l'externalisation de certains services de renseignements*), soit par le biais des entreprises dont il est actionnaire (**FRANCE TELECOM, EDF, GDF-SUEZ, etc.**) prenne pleinement conscience de sa responsabilité sociale envers les salariés des centres d'appels, en mettant fin aux enchères inversées et à la course aux prix toujours plus bas. Dans une activité où 80% des coûts de production est représenté par la rémunération des salariés, c'est la faiblesse des prix d'achat qui est la première responsable des

délocalisations, des bas salaires dans la profession et de la dégradation des conditions de travail.

Pour notre part, nous défendrons la même position qu'en 2008, où nous avons rencontré les conseillers de la **Ministre de Finances** sur le sujet (*Cf. Ne Coupez Pas n°2 — Sept. 2008*), en matière de définition de normes sociales permettant une réelle amélioration des conditions de travail et de vie des salariés du secteur, par la refonte des classifications pour tenir compte des diplômes et de l'expérience acquise; par la mise en place de système d'organisation du travail non infantilisante et non abêtissante; par une réelle politique de lutte contre les risques psycho-sociaux.

Voilà ce que nous porterons lors de ces assises si nous y sommes conviés.