

Il y a enfin une justice !!!

Fort heureusement, la rentrée n'a pas apporté que des mauvaises nouvelles. Bien au contraire certaines nous redonnent espoir en notre justice.

Fin août, nous apprions que le **Ministère du Travail** décidait d'infirmier la décision de l'Inspection du travail qui avait autorisé le licenciement de notre déléguée syndicale à **CCA INTERNATIONAL** Carmaux, et

de demander sa réintégration immédiate.

Début septembre, c'était la **Cour d'Appel** de Reims qui déboutait la société **EURO-CRM** de sa demande de condamnation de la **CGT** pour diffamation pour l'affichage d'un courrier où nous dénoncions certains agissements de la direction envers notre déléguée syndicale.

Le 30 septembre, c'est une dizaine de salariés de **B2S CHALON** qui ont vu, après 4 ans de procédure, leur con-

trat de travail résilié judiciairement par la **Cour d'Appel** de Dijon pour non respect par l'entreprise du paiement de la prime de qualité, soit plusieurs milliers d'euros de récupéré par les salariés en plus de l'indemnité de rupture du contrat de travail.

Mais toutes ces décisions ne remplaceront jamais l'action syndicale pour acquérir de nouveaux droits et faire respecter les anciens. Voilà pourquoi nous devons nous unir pour mieux nous défendre.



« Le fait de se rendre aux toilettes répond à un besoin physiologique que seul l'individu est à même d'apprécier »
Conseil des Prud'hommes de Quimper
18 mars 1996

Des pauses pipi au compte goutte !

Voici quelques mois, **TELEPERFORMANCE** sanctionnait un élu **CGT** pour avoir pris des pauses pipi, hors des pauses conventionnelles.

Ce que nous pensions, à l'époque, n'être qu'un épiphénomène circonscrit à cette entreprise, a malheureusement fait tâche d'huile dans de nombreux autres centres d'appels, pourtant pour certains labellisés.

Nous faisons face à une montée des interdictions de se rendre aux toilettes ou d'aller boire un verre d'eau hors des 15 minutes pour 3 heures de travail prévues par la convention collective.

Une interdiction que nos patrons savent illégale depuis qu'en 1996, date où le Conseil des Prud'hommes de Quimper a statué contre ce genre de pratiques qui obligeaient les salariés à deman-

der l'autorisation de quitter leur poste pour aller aux toilettes.

Il faut donc que partout nous fassions barrage contre cette nouvelle restriction de nos libertés individuelles avant que nos employeurs nous transforment en robot bon qu'à produire pour eux.

Comptez sur nous pour vous assister dans ce combat pour le respect de vos droits.

SITEL vide son site de Malakoff

La société **SITEL** a annoncé début septembre la suppression de **113** postes sur les 240 emplois du site de Malakoff (92), alors même qu'elle embauche sur ses deux autres sites français (*La Rochelle* et *Troyes*). Tout comme **TELEPERFORMANCE**, elle se désengage

de la région parisienne au profit de la province mais aussi du Maroc.

Les salariés du site se mobilisent, avec le concours de leurs organisations syndicales, donc depuis le mois de juillet contre ce plan de licenciements, qui par ailleurs vient d'être refusé par l'Inspection

du travail au motif que toutes les actions, afin de préserver l'emploi en interne ou en externe, n'ont pas été mises en œuvre.

Les salariés et leurs représentants continuent donc le combat pour que la sauvegarde et la pérennité de l'emploi sur le site parisien.

LUTTER ou SUBIR
IL FAUT CHOISIR

Stream : social ! Vous avez dit social ?

Le 20 septembre dernier, le syndicat **CGT** de la société **STREAM GLOBAL SERVICES** a envoyé une lettre à l'**ALRS** afin de dénoncer les pratiques peu sociales mises en œuvre dans cette entreprise qui s'est vue récemment décernée le « **Label Social** ».

Cette initiative fait suite aux non-respect par la société d'un certain nombre de dispositions légales et conventionnelles dont celles relatives aux droits des mamans que cela soit en matière d'allaitement, d'aménagement des horaires de travail ou de rémunération.

A ces discriminations, l'entreprise ajoute un accroissement de la pression sur les salariés notamment en matière de prise de pauses, d'augmentation de la productivité, etc.

En matière de dialogue social, nous ne pouvons pas dire que la situation soit des plus florissantes, avec une proportion grandissante à ne répondre qu'au compte-goutte, ou pas du tout comme pour l'identité des actionnaires de l'entreprise.

Bien entendu, ce petit courrier n'a pas beaucoup plu à la direction

de la société qui, prenant sûrement exemple sur la compagnie **RYANAIR**, brandit le chantage à l'emploi au cas où notre démarche ferait perdre le précieux label.

Voici donc la seule réponse possible pour ces employeurs peu respectueux des lois. Nous devrions choisir entre avoir un emploi et avoir des droits.

Pour ce qui concerne la **CGT**, nous nous refusons à faire un tel choix que rien ne justifie. Nous voulons à la fois un emploi et le respect des droits en découlant.

« Le salaire moyen reflète la valeur ajoutée en croissance du secteur : pour les conseillers client il s'établit à 1 427 euros (primes incluses) en 2009. »
Dixit le SP2C

Le SP2C se glorifie un peu vite !!!

Pour la 3^e année consécutive, le **SP2C**, en collaboration avec le cabinet **BearingPoint**, a présenté un état du secteur de la relation client prestataire. Une nouvelle fois, ce fut pour le patronat de l'occasion de s'auto-congratuler.

C'est d'ailleurs dans le domaine du social où cela est le plus flagrant, et où la vision présentée par le patronat est loin de décrire la réalité du terrain.

Que cela soit en matière de lutte de contre la précarité, où ils se glorifient d'avoir réduit le nombre de CDD dans le secteur à 18% des contrats, alors que l'étude des bilans sociaux font apparaître que la majorité des embauches ne se font qu'en CDD qui éventuellement seront requalifiés en CDI. D'ailleurs, les mêmes bilans sociaux donnent un taux de CDD plus près des 30% que des 18.

Que cela soit aussi en matière de reconnaissance des compétences nécessaires pour faire face à la « **complexité croissante des**

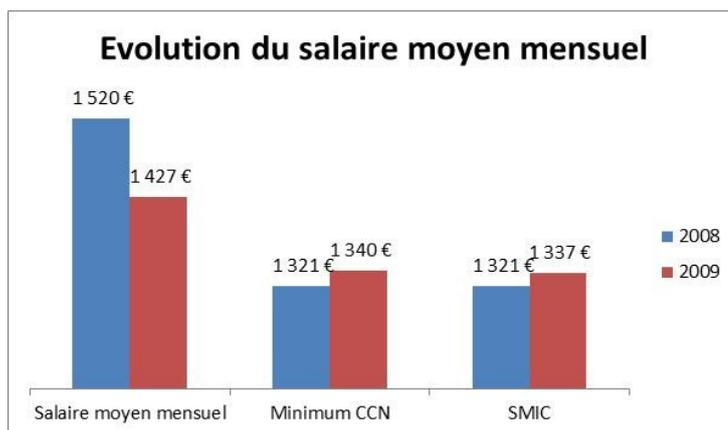
missions » confiées aux centres prestataires qui nécessitent des salariés de plus en plus diplômés (50% des téléconseillers ont une formation supérieure à BAC+1), mais avec une rémunération de base avoisinant toujours le SMIC. Où est la reconnaissance là dedans ?

Parlons salaires ! Le **SP2C** met en avant que le secteur rémunère en moyenne ses salariés 6% au-dessus du minimum hiérarchique conventionnel soit à 1 427 €. C'est vite oublier qu'en 2008, celui s'établissait à 1 520 € (soit +15% du minimum hiérarchique conventionnel), et

qu'en conséquence cette rémunération moyenne a perdu 6% de sa valeur en 1 an.

Cette variabilité de la rémunération est liée aux différentes primes que les entreprises se sont empressées de réduire sous prétexte de crise économique qui n'a pas empêché le secteur de voir son chiffre d'affaire progresser de 4,2%, pour s'établir à 1,92 milliards d'euros.

Comme d'habitude, il suffit de gratter très peu pour faire tomber le vernis social qu'arbore le **SP2C**.





CENTRES D'APPELS

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 : La montagne accouche d'une souris



Les assises des centres de relation client, annoncées cet été par **M. Laurent WAUQUIEZ**, Secrétaire d'Etat à l'Emploi, à grand coup de communication comme une parade aux délocalisations, se sont tenues le 21 octobre.

Ce qui était annoncé comme le moment phare de la lutte contre les délocalisations s'est avéré n'être qu'une petite discussion entre amis, à laquelle dans un premier temps les organisations syndicales n'étaient pas conviées. Elles n'ont été reçues par le cabinet du Secrétaire d'Etat

qu'une semaine avant la tenue des assises et encore sans qu'officiellement ne leur soit communiqué un quelconque document de travail sur lequel se positionner.

Dans ces conditions, il est apparu aux yeux de la **CGT** que notre présence à ces assises n'avait pas d'autre but que de cautionner ce qui a été négocié entre le Gouvernement et le patronat du secteur. La décision a donc été prise de boycotter cette réunion dont les salariés n'avaient plus rien à attendre.

D'ailleurs, qu'en est-il ressorti de ces assises ? La création d'une « **Charte de bonnes pratiques en vue de favoriser la création d'emplois dans les métiers de la Relation Client** » qui se limite à lister une succession de mesures non contraignantes et qui parfois même risquent de fortement affecter les

conditions de travail des salariés du secteur, comme par exemple la généralisation de la norme NF 345 qui fixe un certain nombre de critères de qualité de services rendus sans jamais se préoccuper des moyens nécessaires pour atteindre ces objectifs.

Et comme toujours, le patronat et le Gouvernement se sont alliés pour nous vanter les vertus du « **Label de Responsabilité Sociale** » qui devra limiter le recours aux délocalisations et promouvoir les entreprises qui sont responsables socialement. Comment l'exploitation des salariés peut-elle l'être ?

Tout cela démontre, encore une fois, que nous ne pouvons rien attendre de ce Gouvernement et que les salariés ne doivent compter que sur eux-mêmes et leurs luttes pour bouger les choses dans le bon sens.