

Printemps des revendications !!!

Les salariés des centres d'appels, comme 76% de nos concitoyens, sont préoccupés par leur salaire. D'autant que le leur plafonne toujours au niveau du SMIC.

Nous aurions pu espérer que le retour de la croissance et des bénéfices en 2010 aurait permis une amélioration du côté des rémunérations. Que nenni !

A lieu d'augmenter les salaires fixes, et nos patrons proposent d'accroître la part variable de la rémunération par la mise en place de primes en tout genre (intéressement, participation, etc.). Faisant ainsi supporter aux salariés les aléas financiers négatifs de l'entreprise.

Au vu de l'iniquité de ces proposi-



tions, nous avons vu ça et là éclater des conflits plus ou moins longs comme à **SOCAM** avec 54 jours de grève, **ARMATIS IDF** en grève depuis le 30 mai, **TELEPERFORMANCE**, etc., avec comme point commun, la volonté d'avoir un salaire décent.

Mais si ces luttes éparses peuvent faire évoluer favorablement la situation dans telle ou telle société,

elles sont insuffisantes à tirer vers le haut l'ensemble des entreprises du secteur. Il nous faut pour cela un mouvement de grand ampleur touchant toutes les entreprises au même moment.

C'est fort de ce constat que les syndicats **CFDT**, **CFTC**, **CGT**, **FO** et **SUD** ont décidé d'appeler à une grande journée

de mobilisation dans tous les centres d'appels prestataires, pour une revalorisation des salaires fixes.

Partout en France, posons nos casques pour se faire entendre !

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.

EDF/Prestataires : Même combat !

Le 6 mai dernier s'est tenue la première réunion de coordination de l'action syndicale entre un grand donneur d'ordres et ses prestataires.

C'est à l'initiative de la **CGT d'EDF** et avec le concours de notre Fédération, que se sont rencontrés pour la première

fois les représentants des centres d'appels internes **EDF** et ceux de leurs prestataires (**ACTICALL**, **ARVATO**, **CORLIOLIS SERVICES** et **LASER-CONTACT**) pour échanger sur leurs conditions de travail, leurs procédures de travail, leurs modes de rémunération, etc.

Il n'y a pas à en douter, vu la teneur des débats, ce premier contact sera suivi par d'autres dans les prochains mois.

Voici un bel exemple de travail inter-structures **CGT** que nous souhaitons réitérer avec d'autres donneurs d'ordres du secteur.

En Inde, on stérilise les téléconseillères !!



Jusqu'où ira la folie des hommes dans leur quête de profits maximums.

D'après le syndicat indien **AITUC**, certains centres d'appels iraient, dans ce pays, au-delà du simple non-respect du droit du travail (*obligation de travailler 12h/j, interdiction de former des syndicats, etc.*), comme nous le constatons en France. Aux dires de **Gurudas DASGUPTA**, secrétaire général de ce syndicat, ils iraient jusqu'à administrer une poudre contraceptive

qu'ils mélangeraient, à l'insu des téléconseillères, à la nourriture qui leurs est fournie. Et ce, bien entendu, pour prévenir les risques de grossesses et les arrêts maternité qui en découlent.

Nous auront tout vu dans ce secteur, après les coups de fouets italiens (Cf. **NE COUPEZ PAS n°10** — Septembre 2010), voici les femmes indiennes stérilisées et quasi enchaînées à leur poste de travail. Tout cela pour que certains gros actionnaires amassent encore

plus de profit.

Mais où est le respect de l'être humain dans ce qu'il a de plus profond ? Comment peut-on empêcher une femme de procréer au nom de la rentabilité ? Sommes-nous que des bêtes de sommes pour être traités de la sorte ?

Fort heureusement, en France, le patronat n'en est pas arrivé là. Quoique philosophiquement, il n'en est pas si éloigné que cela car il pense aussi que nous devrions être corvéables à merci.

« La relation client est une profession jeune, qui a grossi très vite, essentiellement avec des jeunes. D'ailleurs, la moyenne d'âge n'excède pas 26 ans. Mais elle commence à découvrir et à apprécier les vertus des seniors »
Dixit Eric DADIAN
Président de l'AFRC

Dans les seniors, tout est bon ?

« **Conscientieux, fidèles, ayant déjà une connaissance de la relation client... et surtout, dont l'emploi est encouragé par le gouvernement** » voici comment sont décrits les seniors chez **TELEPERFORMANCE**.

Ajoutons à cette définition qu'ils sont peu enclin, selon les patrons du secteur, à se plaindre (*ayant pour beaucoup connu de longues périodes de*

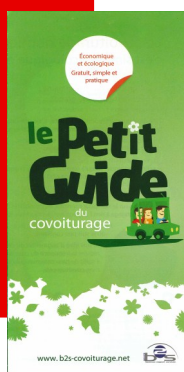
chômage), et vous avez les employés idéaux pour nos employeurs.

Pour autant, malgré ces grandes déclarations d'intentions, les accords seniors signés ne réservent qu'une très faible place au maintien des emplois de seniors. Les employeurs préférant, de loin, licencier ou pousser vers la sortie leurs anciens pour mieux en embaucher de nou-

veaux permettant de bénéficier des aides financières prévues par l'État.

Voici encore un bel exemple de responsabilité sociale qui sonne avec appât du gain. Que cela soit en matière de seniors, de travailleurs handicapés, d'aide à la diversité, etc., leur credo est : « **chaque salarié est exploitable, surtout si on perçoit des aides pour cela** ».

Covoiturage en place chez B2S



Voilà longtemps que la **CGT** demande la mise en place du covoiturage dans les centres d'appels.

Cette solution simple, économique et écologique de transport

était jusqu'ici inconcevable pour les patrons des centres d'appels, car elle nécessiterait une adaptation des plannings des salariés en fonction des passagers d'un même véhicule.

Apparemment cela n'est plus le souci pour **B2S** qui l'a mis en œuvre dans son groupe, ni

pour **LASERCONTACT** qui l'expérimente sur son site tourangeau.

Nous espérons que ces entreprises se donneront les moyens, notamment organisationnels, à permettre aux plus grands nombres d'y avoir accès à ce dispositif dans tous les centres d'appels français.

« Halfalogue », danger pour les téléconseillers ?

L'« **halfalogue** » ou « **mialogue** » est une conversation dont vous ne percevez qu'une partie. C'est le cas notamment lorsqu'une personne discute à côté de vous à l'aide de son téléphone portable. Vous n'entendez que les propos tenus par votre voisin sans entendre les réponses formulées par son correspondant.

Lauren EMBERSON et **Michael GOLDSTEIN**, chercheurs du département de psychologie de l'université américaine de Cornell, ont mis en évidence les effets perturbateurs pour notre concen-

tration de ce type de conversation.

Cela serait dû principalement à notre cerveau qui n'entendant qu'une partie de la conversation tenterait d'en reconstruire l'intégralité. Ce qui mobiliserait de façon inconsciente nos ressources cognitives et donc perturberait notre concentration et par conséquent notre performance.

Mais au fait où trouvons-nous la plus grande concentration de « **mialogues** » simultanés au mètre carré ? Sur les plateaux de centres d'appels bien sûr !

Le cerveau d'un téléconseiller est en permanence soumis à des dizaines de « **mialogues** » qui forment un bruit de fond perturbateur. Dans ces conditions, il n'est pas étonnant qu'un bon nombre de téléconseillers ont des migraines et sont épuisés mentalement après leur journée de travail. Et même si cela ne doit pas être le seul facteur en cause, il doit y contribuer grandement, à en croire cette étude.

Voici un nouveau risque qui devrait faire prochainement l'objet de débat au sein des CHSCT.

« Elle avait constaté que les salariés n'étaient pas à la disposition de l'employeur pendant les pauses et qu'il en résultait que la prime rémunérant celles-ci, non reconnues comme du temps de travail effectif, était exclue du salaire. »
Cour de Cassation

SMIC et temps de pause

Le 15 février dernier, la Chambre criminelle de la **Cour de Cassation** a rendu 3 arrêts contre des grandes enseignes de la grande distribution pour non application du SMIC.

Celles-ci intégraient la prime versée au titre des pauses prévues conventionnellement dans l'assiette de comparaison permettant de vérifier que le SMIC est bien respecté. Une pratique que la haute Cour a condamnée en rappelant que « **dans le cas où les temps de pause correspondent à un repos obligatoire durant lequel les salariés ne sont plus à la disposition de l'employeur, les primes les rémunérant, qui ne correspondent ni à un travail effectif au sens de l'article L.3121-1 du Code du travail** »

Mais en quoi cela concerne-t-il les centres d'appels ?

Parce que l'avenant du 20 juin 2002 portant sur les salariés des centres d'appels

non intégrés dépendant de la convention collective nationale des prestataires de services dans le domaine tertiaire fixe, en son article 6, prévoit que « **une pause obligatoire doit être respectée, celle-ci pouvant être soit d'une durée de 10 minutes toutes les 2 heures de travail effectif, soit de 15 minutes toutes les 3 heures de travail effectif. Ces pauses rémunérées sont exclues de l'appréciation du temps de travail effectif** ». Il y a donc une

grande similitude avec la décision précitée.

Les conséquences financières pour les salariés concernés est loin d'être négligeable. Cette intégration de la rémunération du temps de pause représenterait une perte brute avoisinant les **97€** par mois pour les salariés du secteur, payés actuellement au SMIC.

Vu que les rémunérations conventionnelles des cinq premiers niveaux hiérarchiques de la convention collective nationale des prestataires de services dans le domaine tertiaire sont inférieures au SMIC, cela risque de faire un grand nombre de personnes concernées.

A un moment où le patronat du secteur joue les « **Mister Freeze** » des rémunérations, il est important que les salariés se mobilisent pour faire valoir leur droit et réclament le paiement de leur dû.

La **CGT** les aidera en ce sens.





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 corres-
pondante) :**

- Employé** **Ingénieur**
 Technicien **Cadre**
 Agent de maîtrise

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

Les assises et après ?



Le 30 mars 2011, s'est tenue la première réunion de travail post-assises de la relation clients, sous l'égide du **Ministère de l'Emploi** et de la **Mission Nationale Relation Client**. L'objectif de cette journée était d'« *engager un processus concerté en vue de contribuer à mieux structurer la profession, améliorer la qualité du service rendu et faire évoluer l'image de la profession afin de la rendre plus attractive* ».

La **CGT** a souhaité, bien que non-signataire de l'accord-cadre, pleinement participer à ce groupe de travail, afin d'apporter son expertise et ses propositions basées sur la réalité terrain qui dénotent avec le discours trop consensuel des signataires de l'ADEC.

Pour notre part, nous voulons replacer le salarié des centres d'appels au

cœur des débats. Car nous sommes persuadés qu'aucune amélioration de l'image du secteur n'est possible sans une réelle amélioration des conditions de vie au travail des milliers de salariés qui y officient.

Pour nous, cela passe, non pas par un pseudo label qui n'a de social que le nom, mais par une véritable étude de l'utilité de certaines « demandes » de clients en matière d'accessibilité aux centres de relation clients, afin de limiter, sauf services d'urgence, les créneaux d'ouverture à ceux des bureaux (8h/18h). Quitte à surtaxer hors horaires pour prendre en compte la majoration des rémunérations versées aux salariés affectés à ce service.

Nous militons aussi pour une organisation du travail offrant une plus grande autonomie de décision aux

téléconseillers, accompagnée de formations adaptées et d'une meilleure prise en charge des dysfonctionnements remontés. Tout comme nous demandons la suppression des écoutes téléphoniques qui n'ont d'autres rôles que de « *fliquer* » les salariés.

L'amélioration de l'image du secteur passe aussi par la reconnaissance d'un métier particulier à la relation clientèle prestataire, à partir de laquelle il pourra être créé de réelles filières métiers propres, permettant des évolutions de carrière.

Dernier point, et non des moindres, celui des rémunérations. Il n'est plus possible de demander à des salariés d'être de plus en plus qualifiés tout en continuant à ne pas vouloir valoriser leurs compétences par une rémunération convenable non attachée au SMIC.