

Est-ce ainsi que les hommes vivent ?

Le 29 janvier dernier, le **Président de la République** annonçait les deux mesures sociales « **phares** » de sa fin de mandat : La TVA Sociale et les accords dit de « **compétitivité** ». Deux projets applaudis par le patronat, et dont les salarié-e-s n'ont rien à attendre.

Avec la TVA Sociale, le **Gouvernement** propose un système d'exonération, totale ou partielle, des cotisations sociales employeur, au profit d'une hausse de la TVA de 19,6% à 21,2%. Tel un Robin des bois à l'envers, il détrouse les pauvres en augmentant le coût de la vie, pour mieux remplir les poches des nantis et des grands financiers.

Et comme si cette ponction n'était pas suffisante, il a été intimé l'ordre aux « **partenaires sociaux** » de négocier, courant du

premier trimestre, la mise en place d'accords dit de « **compétitivité** », ouvrant le droit pour les employeurs de réduire les salaires ou d'allonger les horaires (sans augmentation de salaire), avec l'aval de syndicats complaisants, pour soi-disant préserver les emplois.

« **Après les patrons-voyous, les maîtres chanteurs** », voilà comment caractérisait ce projet **M. GUAINO**, conseiller spécial du **Président**, dans les colonnes du journal **LES ECHOS** d'août 2004. Il affirmait, dans « **Chez DaimlerChrysler en Allemagne, comme chez Bosch en France, le procédé est le même : brandir la menace des délocalisations pour obtenir un recul social** » et posait même la question « **si le moment est bien favorable pour instaurer**

la primauté du contrat sur la loi et permettre aux accords d'entreprise de déroger aux conventions collectives(...). Lorsque l'équilibre du marché du travail ne garantit plus l'équilibre des forces dans la négociation, la loi du contrat deviendra fatalement la loi du plus fort ».

Et pour ce qui est du chantage à la délocalisation, nous savons ce que cela veut dire dans les centres d'appels et nous en connaissons les effets sur nos conditions de vie. Si un tel projet voyait le jour, nous deviendrions corvéables à merci pour une rémunération misérable.

Rappelons-nous qu'avant d'être des salarié-e-s, nous sommes des citoyens. Et que nous avons l'opportunité de mettre en retraite tous ces « **parasites** » qui s'enrichissent à nos dépens.

Bulletin trimestriel édité par la coordination fédérale des centres d'appels

Rédacteur en chef :
Xavier BUROT

Syndicats membres de la coordination :
Téléperformance,
Arvato, B2S, Acti-call, Armatix, CCA International, Centrapel, IMA Technologies, Laser Contact, etc.

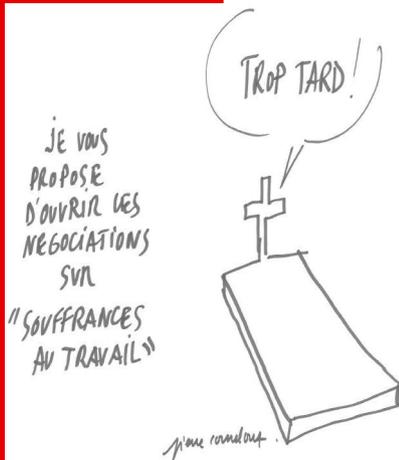
La grande braderie est ouverte !

Après le « **Mercato** » footballistique, voici, qu'en ce début 2012, nous voyons poindre celui des centres d'appels. En quelques mois, nous apprenons le rachat de **PHONE MARKETING** par le marocain **INTELCIA GROUP** ; la mise en vente de **LASER CON-**

TACT, qui intéresserait, d'après certains bruits de couloir, **ARMATIS, CORIOLIS SERVICES** et **WEBHELP** ; et, malheureusement, la cure d'amaigrissement drastique imposée à **LASER COFINOGA** Mérignac. Mais de ce grand « **Monopoly** »

les salarié-e-s n'ont rien à attendre. Ce sont toujours eux qui payeront, de leur emploi ou dans leurs conditions de travail et de rémunérations, les bénéfices que s'approprieront les actionnaires des centres d'appels, qu'ils soient anciens ou nouveaux.

Pénibilité : Rien à signaler ?



Lors de la réunion de la convention collective qui s'est tenue le 17 janvier 2012, le **SP2C** a présenté les résultats de son étude sur la pénibilité au sein des entreprises de centres d'appels prestataires.

Nous nous attendions bien à une minimisation de la pénibilité mais pas à ce point.

En effet, le syndicat patronal après avoir interrogé que 6 entreprises représentant 21.159 salarié-e-s, alors que le secteur, en compte environ 270.000, a, tout de même, réussi à trouver un taux de 0,4% de l'effectif exposé à un ou des facteurs de pénibilité.

Pour arriver à ce résultat, les patrons n'ont retenu, pour les téléconseillers, que le facteur le plus apparent : le travail de nuit. Ils ont évacué le bruit, les Troubles Musculo-Squelettiques (TMS), le travail

en équipes successives, etc.

Si de fait la négociation au niveau de la branche semble compromise, il nous faut donc l'imposer au sein de chaque entreprise du secteur avec le concours de nos représentants élus et/ou mandatés.

Mais cela ne sera réellement possible que si l'ensemble des salarié-e-s se mobilise sur cette question et affirme haut et fort qu'ils ne veulent plus avoir à choisir entre leur emploi et leur santé.

« Si un accord collectif peut tenir compte des absences pour le paiement d'une prime, c'est à condition que toutes les absences, hormis celles qui sont également assimilées à un temps de travail effectif, entraînent les mêmes conséquences sur son attribution. »

Cass. Soc. n°10-23.139

du 11 janvier 2012

Absences ≠ absence de primes !

Les patrons ont l'habitude d'amputer les primes attribuées à un salarié dès lors que celui-ci est absent pour maladie, voire quant il participe à un mouvement social.

Or le Code du travail (Art. L1132-1 et suivants) interdit toute discrimination basée sur l'état de santé du salarié ou de sa participation à une grève. Donc la prise en compte de ce type d'absence

dans le calcul des primes versées aux salarié-e-s peuvent s'apparenter à une sanction punie par la loi.

C'est d'ailleurs ainsi que l'analysent les juges quand ils sont confrontés à des demandes de rappel de salaires liées au non paiement complet de primes en raison de ces absences.

Pour autant, la reconnaissance de cette discrimination n'est

pas automatique, comme l'a rappelé la **Cour de Cassation**. Pour cela, il faut que ces absences soient les seules prises en compte dans la règle de calcul de la prime.

Si une telle ponction vous a été faite, n'hésitez pas à contrôler la règle applicable dans votre entreprise et à réclamer votre dû, avec le soutien de vos élus **CGT** dans cette démarche.

Salaire : Peut faire mieux !



Pour une fois, le **Gouvernement** a été rapide dans la publication de l'avis d'extension de l'accord « **Salaire** » de la convention des Prestataires de Services.

L'urgence était d'autant plus importante que les cinq premiers niveaux de

classifications étaient en dessous du niveau du SMIC.

Les salarié-e-s de la branche ont donc vu leurs rémunérations brutes réévaluées à compter du 1^{er} janvier 2012. Mais cette augmentation ne compense pas les années de gel de salaires qui ont entraîné une importante perte de

pouvoir d'achat.

C'est d'ailleurs pour cette raison que la **CGT** n'avait pas signé cet accord à l'époque.

Actuellement, elle réclame, avec d'autres syndicats, l'ouverture immédiate de nouvelles négociations sur le sujet pour l'année 2012, mais les patrons font la sourde oreille.

Téléperformance Tunisie ne répond plus

Le 15 février dernier, les salarié-e-s de **TELEPERFORMANCE Tunisie** ont cessé, massivement, le travail, à l'appel de l'**UGTT**, pour que la direction du numéro 1 mondial du secteur réponde à leurs revendications légitimes en matière salariale, de classification, d'évolution de carrière, etc.

Alors que cette entreprise affirme sur son site que « nous nous soucions de votre bien-être à chaque étape de votre vie professionnelle », sur le terrain le discours est tout autre. Face à

l'ampleur de la mobilisation, elle refuse toute négociation et pratique le chantage à l'emploi en indiquant par voie de communiqué qu'elle veut toujours croire au potentiel de la Tunisie pour y développer les emplois actuels et en créer de nouveaux. Mais que « Cette ambition ne pourra se faire dans un tel contexte et sans paix sociale. Dans l'intérêt de nos salariés, nous restons ouverts à tout dialogue constructif avec l'UGTT, car si cette situation et leur refus de dialogue perduraient, les contrats

en Tunisie seraient en péril et nos emplois directement en danger ».

Quelque soit le côté de la Méditerranée, le discours est toujours le même : « Nous sommes déjà bien bons de vous offrir un emploi, alors taisez-vous ! »

Il semble bien que les patrons de cette société ont oublié qu'ici comme là-bas, l'esclavage a été aboli. A nous de leur rappeler de temps en temps.

الإتحاد العام التونسي للشغل

Le 15 Février 2012, Les salariés de Téléperformance décideront de leur avenir!

GRÈVE GÉNÉRALE
POUR LA JUSTICE SOCIALE !

Classification : Non à l'uniformisation !

Lettre ouverte aux organisations syndicales CFDT, CFTC et CFE-CGC, en charge de la négociation des métiers repères dans le secteur des centres d'appels prestataires.

Camarades,

Nous vous envoyons cette lettre ouverte afin de vous interpeler sur votre positionnement dans les négociations actuelles avec le Syndicat Professionnel des Centres de Contact (**SP2C**), portant sur la définition des nouveaux métiers repères dans les centres d'appels prestataires et de leur positionnement dans la grille de classification.

Il ressort de vos propositions respectives que vous avalisez la proposition du patronat de fusion de l'ensemble des métiers de contacts clients en un seul et unique vocable de « **Téléconseiller** ».

Si tel est bien le cas, vous iriez à l'encontre de l'intérêt même des salarié-e-s, mais aussi de vos efforts pour construire une réelle filière métiers de la relation client.

Car comment pourrions-nous créer une telle filière avec un seul métier repère ? Et quelles seraient les possibilités d'évolution de carrières ou de reconnaissance des compétences acquises des conseillers-clients quand ceux-ci auront tous la même qualification ?

A lire vos propositions, il semblerait que la seule reconnaissance et évolution possible seraient par une évolution des coefficients à l'ancienneté.

Cela serait méconnaître la réalité de la profession et du métier de conseiller-client. Même le **SP2C** reconnaît sur son site l'existence de « **trois fonctions pour les centres de relations clients** :

La fonction service qui rassemble toutes les opérations d'information, d'assistance, de suivi de dossier, de traitement des réclamations.

La fonction commerciale qui regroupe des opérations de prospection, de vente, d'analyse et d'enquête.

La fonction support qui regroupe les actions d'assistance technique ou de hotline pour aider les clients à régler des problèmes techniques. »

Des fonctions qui nécessitent des compétences différentes et qui doivent être reconnues comme telles.

Voici pourquoi, nous vous invitons à bien vouloir revoir vos propositions en matière de métiers repères et de refuser toutes nouvelles discussions sur ce point tant que le **SP2C** n'aura pas fait une nouvelle proposition. Une plus apte à permettre une véritable reconnaissance des compétences des conseillers-client tout en leur définissant une perspective d'avenir et déroulement de carrière, grande absente du projet patronal.

Nous avons la possibilité, tous ensemble, d'œuvrer à la construction d'une filière professionnelle où celles et ceux qui y travaillent pourront se reconnaître et s'y épanouir. **Alors ne gâchons pas cette possibilité !**

« Problèmes permanents liés à la progression, liés aux passages automatiques d'un coefficient à un autre et à la faible reconnaissance de l'expérience et des compétences dans la grille actuelle »
Voici les motifs invoqués par le patronat pour renégocier la grille de classification actuelle



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 : ccnpresta@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/>

Si tous les téléconseillers s'unissaient ?

A la suite des rencontres de Tunis, en septembre dernier (cf. *NE COUPEZ PAS n°14*), il a été créé un **Réseau International des syndicats des Centres d'Appels** regroupant des organisations syndicales de différents pays et continents (*Afrique du Sud, Argentine, Belgique, Brésil, Espagne, Italie, Maroc, Tunisie, etc.*), dont notre Fédération.

C'est dans ce cadre que se tiendra, du 2 au 4 avril prochain à la Bourse du travail de Saint-Denis (93), le premier **Colloque International des Centres d'Appels**.

Pendant 3 jours, des syndicalistes venant des 4 coins du monde viendront échanger avec des chercheurs et des experts spécialisés dans le secteur des centres d'appels, autour de 3 thèmes :

- Les conditions de travail ;

- Les libertés syndicales et solidarités internationales ;
- Les délocalisations.

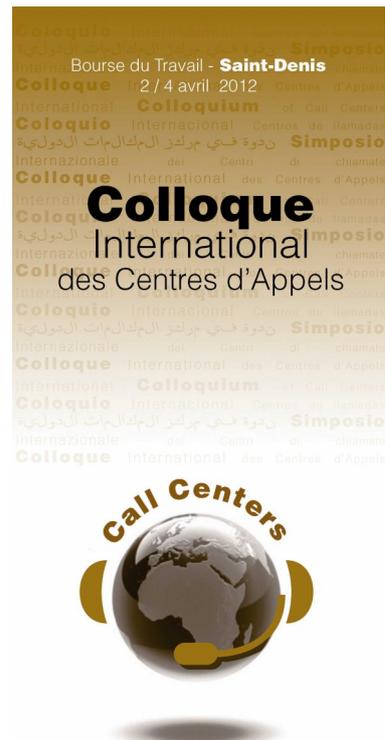
Mais pour que ces débats soient le plus complet possible, il est important que les salarié-e-s du secteur participent pleinement à ceux-ci.

C'est pour cela qu'il a été décidé d'ouvrir le colloque à tous les salarié-e-s des centres d'appels qu'ils soient internes ou externes, qu'ils soient ou non syndiqué-e-s. Mais aussi de ne pas faire payer de frais d'inscription.

Alors n'hésitez pas vous inscrire sur le site dédié (*voir ci-dessous*) et nous vous accueillerons avec plaisir dans la limite des places disponibles.

Pour vous inscrire

<http://www.rezisti.org/callcenter/>



ENGLISH / ESPAÑOL / العربية / ITALIANO / FRANÇAIS