

## Mon atout, c'est la CGT !

Un an après la plus grande mobilisation des salarié-e-s des centres d'appels, avec l'appui de l'intersyndicale **CGT, CFDT, CFTC, FO et SUD**, qu'a connu ce secteur depuis sa création, nous nous devons de fêter cela.

Notre syndicat a décidé d'aller, partout en France, du **18 au 24 juin prochain**, à la rencontre de celles et ceux qui au quotidien créent la richesse de ce secteur.

Pour cela, la **CGT** organisera, selon les sites, des distributions de tracts, des débats, des piqueniques fraternels, ou d'autres événements conviviaux afin de discuter avec vous des moyens à mettre en œuvre pour créer le rapport de force nécessaire à l'aboutissement de vos revendications.

Nous appelons donc l'ensemble



des salarié-e-s à venir rencontrer la **CGT**, à échanger avec ses représentants des solutions qu'elle propose en matière salariale, de conditions de travail, de reconnaissance des compétences, etc.

Bien entendu, la question du renforcement de la **CGT** sera posée. Car, en définitive, comme les autres syndicats d'ailleurs, elle n'existe pas pour elle-même mais uniquement comme outil pour que les salarié-e-s se fassent entendre, pèsent d'un poids suffisant face au

patronat et aux gouvernements, pour obtenir des avancées sociales. Sa force, c'est celle que lui donnent les salarié-e-s.

Elle sera d'autant plus forte qu'elle rassemblera le plus grand nombre possible de salarié-e-s. Cette diversité de point de vue, d'expé-

riences et d'analyses enrichira les débats au sein de la **CGT** et rendra celle-ci plus efficace car plus en phase avec les aspirations des salarié-e-s du secteur.

Donc plus que jamais, nous vous invitons à nous rencontrer, débattre et pourquoi pas nous rejoindre pour crier haut et fort : « **Mon atout, c'est la CGT !** »

**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, Acti-call, Armatix, CCA International, Centrapel, IMA Technologies, Laser Contact, etc.

## Une fédération à votre écoute

Le champ d'activité de la **Fédération CGT des Sociétés d'Études** est constitué par les salarié-e-s appartenant à plusieurs conventions collectives dont celle « **du personnel des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire** », à laquelle appartient la

grande majorité des centres d'appels externalisés (Code NAF 8220Z, 7320Z et 7022Z).

Elle participe, activement, aux négociations de la Convention Collective, et notamment celles sur les augmentations des rémunérations minimales hiérarchiques, qui ont permis un réa-

justement des salaires à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2012.

Elle coordonne et impulse aussi l'action syndicale dans ce secteur afin que les salarié-e-s/syndiqué-e-s soient réellement acteurs et décideurs de leur avenir et des revendications portées en leur nom.

# Se rassembler pour être plus fort !



L'actualité sociale montre combien l'action collective apparaît comme indispensable, dès lors qu'il s'agit de s'opposer aux mauvais coups du patronat comme des pouvoirs publics, de faire entendre ses aspirations sociales dans l'entreprise, comme dans le pays.

Mais, posons-nous la question : ce rapport de force reconnu indispensable quand il y a des attaques d'ampleur, est-ce qu'il ne serait pas utile de le maintenir à tout moment, devant nos patrons,

qu'ils soient publics ou privés ? Comment lutter contre l'éclatement du salariat, la flexibilité du travail, la mise en concurrence des travailleurs par le patronat, l'uniformisation de la pensée par les médias, la précarité, le chômage et bien d'autres facteurs de division générateurs d'individualisme et de fatalisme, sans une organisation syndicale forte, reposant sur des revendications claires et précises et la solidarité de l'ensemble des salarié-e-s ?

Et qui mieux que la **CGT**, forte de son expérience plus que centenaire de luttes aux côtés des travailleurs, de conquêtes sociales, etc., pourrait vous offrir le support à la création du rapport de force nécessaire au développement de vos droits.

**Nous vous invitons donc à adhérer, et faire adhérer, à la CGT car plus nous serons nombreux, plus nous serons forts pour contrer les attaques du patronat.**

**« Il ne suffit plus d'être fort dans une catégorie, un secteur, pour gagner des avancées sociales, il faut être fort partout »**

## Des solutions, il y en a !!!

Que cela soit en matière de rémunération, de reconnaissance des compétences acquises, de déroulement de carrière, de conditions de travail, de lutte contre toutes les discriminations, etc., la **CGT** a des propositions d'améliorations qu'elle met au débat, comme :

- La reconnaissance des diplômes sur la grille salariale ;
- Pas de salaire inférieur à 1.700 € brut mensuel ;
- Pause de 10 mn toutes les

heures ;

- Temporalisation obligatoire de 8 s en réception d'appels et de 15 s en émission ;
- Interdiction d'amplitude de travail supérieure à 10h par jour ;
- Aucune séquence de travail inférieure à 3 heures ;
- Aucune coupure méridienne supérieure à 1 heure ;
- Majoration des heures habituelles de nuit de 50% ;
- Prise en charge à 100% des frais de déplacement pour les salarié-e-s travaillant de nuit ou week-end ;
- Maintien de salaire à 100% dès le premier jour d'arrêt maladie ;
- Maintien de salaire à 100% pour les femmes en congé maternité et pour les hommes en congé paternité ;
- Obligation d'une visite médicale annuelle avec contrôle de la vue et de l'audition ;
- Augmentation du délai de

prévenance en cas de modification des plannings pour le porter à 15 jours calendaires ;

- Etc.

Voici une partie des revendications que nous portons. Celles-ci sont loin d'être irréalistes. Elles répondent à vos aspirations à pouvoir vivre dignement de leur travail tout en préservant leur santé, ainsi que leur droit à avoir une vie de famille normale.

**Nous vous invitons à venir en débattre avec nous.**



# Une cotisation, pourquoi faire ?

L'adhésion à un syndicat quel qu'il soit se concrétise par le versement d'une cotisation régulière.

Celle-ci permet au syndicat d'avoir les ressources nécessaires à son indépendance financière et à sa représentativité.

Cet argent permet surtout de se donner les moyens nécessaires à la formation de vos représentants, à l'information des salarié-e-s/syndiqué-e-s de l'actualité sociale, à la mise en place de moyens structurels et humains permettant la prise en compte des revendications des salarié-e-s, etc.

De plus, vu le contexte d'hyperjudiciarisation des contentieux sociaux, il est de plus en plus souvent nécessaire de recourir aux tribunaux pour faire valoir ses droits face à des « **patrons-voyous** » qui ne respectent le Code du travail que quand celui-ci leur est favorable (*Exemple : défaut de consultation des CHSCT dans le cadre d'un plan social*).

A la **CGT**, cette cotisation est égale à **1% du salaire net moyen**, toutes primes comprises (Cf. Art. 34 des statuts de la CGT).

Pour beaucoup d'entre vous coti-

sent **10€** par mois (correspondant à la cotisation d'un-e salarié-e payé-e au SMIC). Cela représente une lourde ponction sur leur budget., nous le savons bien. Mais celle-ci est indispensable si vous voulez que la **CGT** continue à vous défendre et porter au cœur du débat public, sans compromission, la question de vos conditions de vie au travail et d'une meilleure répartition des richesses que vous générez par votre travail !

**L'argent est le nerf de la guerre, sans lui nous ne pourrions rien !**



## Élu-e-s CGT, des élu-e-s pas comme les autres !

Tout syndiqué **CGT** peut être amené à exercer des fonctions représentatives que cela soit par le biais des élections ou d'un mandat de son organisation. Pour autant, il ne sera pas un élu comme les autres, il partage des valeurs communes mais aussi des devoirs à la fois envers les salarié-e-s et l'organisation qui les a présenté, comme le rappelle la « **Charte de l'élu-e et mandaté-e CGT** » dont voici un extrait :

« Quel que soit leur mandat (Comité d'Entreprise, Délégué du Personnel, Délégué Syndical, membre du CHSCT), l'efficacité, la crédibilité de la **CGT** ne prend force qu'au sein du syndicat.

- les élu-e-s et mandaté-e-s sont porteurs de revendications des salarié-e-s ainsi que des orientations de la **CGT** définies au congrès. Les règles de vie de la **CGT** sont, pour eux, le fil conducteur ;
- les élu-e-s et mandaté-e-s doivent avoir en permanence le souci de renforcer leur syndicat afin de créer un rap-

port de force indispensable ;

- les élu-e-s et mandaté-e-s doivent veiller à revendiquer et appliquer la démocratie syndicale ;
- les élu-e-s et mandaté-e-s doivent mener le débat avec franchise, mais dans la fraternité, en respectant les camarades qui expriment des avis contradictoires et appliquer les décisions votées à la majorité ;
- ils prennent en compte les aspirations individuelles de chaque salarié en tenant compte de tous, dans leur diversité, de l'ouvrier (employé, technicien au

cadre), du CDI au CDD ou l'intérimaire, ainsi que les salariés de la sous-traitance ;

- les élu-e-s doivent trouver avec les syndiqué-e-s et les salarié-e-s les formes appropriées d'action afin de faire aboutir les revendications, au niveau de l'entreprise. Ils doivent aussi être les relais des repères revendicatifs de la **CGT** ;
- ils doivent les populariser auprès des syndiqué-e-s et des salarié-e-s comme, par exemple, les propositions de la **CGT** pour un nouveau statut du travail salarié et une Sécurité sociale professionnelle ;
- le lien des élu-e-s avec le syndicat est fondamental pour une bonne mise en œuvre des orientations de la **CGT**. »

Le respect de cette charte est la garantie pour vous d'avoir des interlocuteurs **CGT** à votre écoute, transparents dans leurs prises de décisions et qui solliciteront votre avis à chaque étape des négociations.





**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](mailto: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) :

- |  |                                    |
|--|------------------------------------|
| <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/>

## La CGT : un réseau à votre service

La **CGT** est présente dans toute la France que cela soit par le biais du syndicat de votre entreprise ou de ses structures locales interprofessionnelles (*Unions locales et Unions départementales*) ou de la Fédération nationale.

Partout, vous trouverez des militants prêts à vous recevoir, à vous épauler et voir avec vous comment l'outil « **CGT** » peut vous aider dans l'amélioration de votre quotidien, et à l'aboutissement de vos revendications.

La **CGT** est implantée dans un grand nombre d'entreprises du secteur des centres d'appels prestataires, notamment dans les 10 plus importantes (**TELEPERFORMANCE, ARVATO, WEBHELP, ACTICALL, CCA INTERNATIONAL, LASER CONTACT, B2S, ARMATIS, SITEL**). Il y a une forte probabilité



pour que votre entreprise ait des représentant-e-s ou élu-e-s **CGT** aptes à discuter avec vous des soucis que vous rencontrez et à définir avec vous de la stratégie à mettre en œuvre pour les résoudre.

Si malheureusement, la **CGT** n'est pas implantée au sein votre entreprise, nous vous invitons à contacter l'**Union Locale CGT** la plus proche de votre lieu de travail. Vous y ren-

contrez des camarades à votre écoute qui là encore tenteront d'apporter des réponses à vos questions et, le cas échéant, vous aidera dans la constitution d'une section syndicale **CGT** au sein de votre entreprise. Ils vous épauleront au quotidien dans la création du rapport de force nécessaire à l'aboutissement des revendications portées par vous et vos collègues.

Ne restez pas seuls dans votre coin, la solution aux difficultés que vous rencontrez est très souvent collective, la **CGT** peut vous aider, alors n'hésitez pas à la contacter.

### **Pour trouver la CGT**

Vous trouverez les coordonnées de la structure **CGT** la plus proche de chez vous, sur le site <http://www.cgt.fr/> à la rubrique « **La CGT près de chez vous** ».