

Les actionnaires avant tout ???

Depuis de l'arrivée de l'offre **FREE** sur le marché de la téléphonie mobile. **FRANCE TELECOM**, **SFR** et **BOUYGUES TELECOM** ont annoncé des plans d'économies drastiques où la variable d'ajustement est toujours les salarié-e-s, qu'ils travaillent en interne ou en prestation pour eux. Cette recherche de réduction des coûts a donc eu des répercussions sur les plus gros prestataires de centres d'appels (**WEBHELP**, **ACTICALL**, **TELEPERFORMANCE**, etc.), qui par contre-coup taillent aussi dans leurs effectifs.

Ce sont entre **3.000** et **4.000** postes qui ont été ou sont en passe d'être supprimés dans les centres de relation client.

Et face à cette vague de suppression d'emplois que fait le Gouvernement ? Il gesticule et nous res-

sort, pour la énième fois, la solution miracle des relocalisations.

Vous parlez d'un changement ! Il ressert les mêmes vieilles recettes éculées qui ont montrées leurs limites.

Mais quelle est cette crise où les entreprises dites en difficultés continuent à verser de généreux dividendes à leurs actionnaires ? Qui continuent à engranger des confortables bénéfices, même s'elles accusent une légère baisse, avec des marges supérieures à 5% qui font rêver plus d'un patron d'industrie ?

Si l'arrivée de **FREE** a réduit la part du « **gâteau** » que se partageaient jusqu'alors les 3 opérateurs téléphoniques, cela ne les a pas laissés affamés. Ils ont encore du gras.

Tout comme les patrons des centres prestataires, qui tendent

leur sébile en entonnant leur vieux refrain sur le coût du travail, le manque de flexibilité, etc. (Cf. « Déréglementation contre délocalisation » - Page 3), oublient un peu vite qu'ils doivent leur « **bonne** » fortune à la sueur de leurs téléconseillers. A titre d'exemple, les dirigeants de **WEBHELP** qui pèsent chacun 45 M€. L'ancien patron de **TELEPERFORMANCE**, entre 20 et 40 M€. Et celui de **CCA** entre 20 et 30 M€ (Cf. « EN CONTACT » N°69 / août 2012).

Que celui qui affirmait que « **Mon véritable adversaire, c'est la finance** » agisse véritablement pour **interdire ces suppressions d'emplois** qui n'ont d'autres intérêts que de préserver le niveau des dividendes des groupes financiers au détriment de celles et ceux qui créent la richesse de ce pays.

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

Rédacteur en chef :
Xavier **BURROT**

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

UNI...té contre le stress...

En octobre, comme chaque année, l'**UNI**, organisation internationale regroupant différents syndicats du monde entier, lance son mois d'action dans les centres d'appels.

Cette année, celui-ci a pour thème la « **gestion des performances** » qui représente un

risque professionnel pour les salarié-e-s du secteur, notamment par la génération de stress, d'anxiétés générées par les temps de traitement des appels et l'utilisation de scripts.

En tant que membre de l'**UNI**, la **CGT** sera bien entendue partie prenante de cette campagne de

sensibilisation et de syndicalisation. Nos délégué-e-s et élu-e-s vont, pendant ce mois, aller à la rencontre des salarié-e-s afin de discuter avec eux de nos propositions en la matière et comment créer le rapport de force nécessaire à leur mise en place. La santé est l'affaire de tous !

L'arroseur arrosé !



M. Jousset, co-directeur de **WEBHELP**, a fait le « **buzz** » fin juillet, en dénonçant la décision du **Syndicat des Transports d'Ile-de-France (STIF)** de délocaliser l'une de ses activités de centres d'appels vers le Maroc.

Alors même que cette entreprise produit près de 80% de son activité sur des sites délocalisés, ses dirigeants se permettent de venir donner des leçons en matière de patriotisme économique.

Dans leur « **combat plus social qu'économique** », ils oublient qu'ils prévoyaient de délocaliser 50, des 80 postes dédiés à ce contrat, en Roumanie.

C'est sûrement aussi un trou de mémoire qui leur a fait oublier qu'ils avaient obtenu, quelques mois plus tôt, un autre contrat du **STIF**, concernant la gestion de la carte « **Imagin'R** ». Et que celui-ci sera exécuté par l'une de leurs filiales étrangères, alors que celle-ci était réalisée de-

puis 10 ans exclusivement en France par la société **TELETECH**.

Cette affaire n'a donc rien à voir avec la protection de l'emploi en France. Elle représente surtout, à en croire les camarades, une bonne occasion de fermer à moindre coût un site « **encombrant** », tout en mettant en difficulté le **Gouvernement**, et notamment **M. Montebourg**, Ministre du redressement productif, suite à ses déclarations sur les délocalisations.

« Cela correspond à une augmentation hors NAO de 1,37% rapportée au salaire minimum Sitel. »
Dixit la Direction de SITES France

SITES solde les pauses

Pour faire face à la concurrence, la Direction de **SITES France** n'a rien trouvé de mieux que d'augmenter le temps de travail journalier en sortant du décompte de la journée de travail les 20 mn de pauses conventionnelles. La journée d'un salarié sera donc de 7h20 au lieu de 7h.

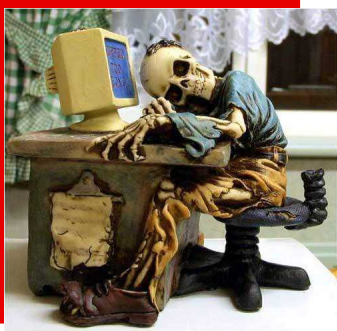
Mais comme cela suffisait pas, et pour mieux « **rassurer** » les actionnaires, elle a décidé

en sus de réduire l'indemnisation de ce temps de pause, payé partout ailleurs sur la base du taux horaire.. Mais cela est trop ruineux encore. L'« **effort de l'entreprise** » se limite à « **un montant de 20 euros bruts par mois travaillé à temps complet** », soit l'équivalent de 3€/h. Voici un bel exemple d'« **effort** » qui divise, au minimum, par 3 le montant de l'indemnité

due.

Les salarié-e-s ne se sont pas laissés bernier par ce mauvais tour de passe-passe. Ils débrayent régulièrement pour faire entendre leur voix auprès de la Direction. Appuyer par la **CGT**, les salarié-e-s ont saisi le tribunal pour faire annuler cette décision contraire aux dispositions de la convention collective.

La position assise tue-t-elle ?



Récemment la revue « **Archives of Internal Medicine** » a publié une étude australienne qui démontre, sans équivoque, le lien entre la position assise et l'augmentation du taux de mortalité.

Selon les résultats de cette recherche, les personnes assises plus de 11h/jour con-

naissent une surmortalité de **40%** par rapport à celles assises moins de 4h.

Une journée de travail de 7h en centres d'appels, plus 1h passée à déjeuner assis, 2h devant la TV ou à lire, auxquels s'ajoutent les temps passés assis dans les transports. Nous dépassons rapi-

dement les 11h en station assise.

Il est donc important, notamment dans les centres d'appels, que les salarié-e-s puissent régulièrement se dégourdir les jambes afin de décongestionner les membres inférieurs, comme en allant chercher de l'eau à la fontaine.

Acticall condamnée pour travail le 1^{er} mai

En 2009, la société **ACTICALL**, suite à une demande de son client **SFR**, a imposé aux salarié-e-s du site de Blois de travailler le 1^{er} mai, omettant sciemment que celui-ci est le seul jour férié de l'année où l'accord du salarié pour travailler est obligatoire.

Après avoir averti la direction qu'elle serait hors la loi en agissant ainsi, les organisations syndicales ont appelé à la grève pour cette journée. En réponse, la société a déduit cette journée du salaire des grévistes. Dès lors, la **CGT** ainsi que d'autres syndicats n'ont eu

d'autre choix que d'introduire une action en justice pour obtenir réparation. Le tribunal pénal a donc poursuivi le directeur du site de Blois, et, à la demande de la **CGT**, **M. Uberti** en tant que PDG d'**ACTICALL**.

Après moult péripéties, le jugement a été enfin rendu le 7 juin dernier.

Si **M. Uberti** a été relaxé, la société et le directeur du site ont été condamnés, solidairement, à payer 46 amendes de 400€ (soit un total de 18.400 €), ainsi qu'à verser à la **CGT** les sommes de 2.000€

au titre de dommages et intérêts et 1.000€ au titre de l'article 475-1 du Code de Procédure Pénale.

Nous sommes très fiers de cette victoire malgré la relaxe de **M. Uberti**. Les salarié-e-s concernés vont pouvoir faire valoir leurs droits devant le conseil de Prud'hommes, avec, encore et toujours, le soutien de la **CGT**.



« Le gouvernement ne tolérera pas que ce secteur détruise ou délocalise des emplois. »
Dixit Fleur PELLERIN, la Ministre déléguée à l'économie numérique et à l'innovation.

Déréglementation contre délocalisation

Comme à chaque soubresaut qui secoue le secteur des centres d'appels, nous avons le droit à un florilège de propositions miracles.

Dans sa lettre ouverte à **M. Arnaud MONTEBOURG**, Ministre du redressement productif, **Mme Sophie DE MENTHON**, présidente du **MOUVEMENT ETHIC** et ex-dirigeante du centre d'appels **MULTILIGNES**, résume bien les contreparties attendues par le patronat pour faciliter les relocalisations. Elle énonce en vrac : « un service d'assistance qui ne facture pas aux consommateurs », « les centres d'appels vont chercher ailleurs, entre autres la flexibilité que le contexte social français refuse aux entreprises », « qu'à BAC+2 sans compétence précise on n'est pas ou peu employable », « Arrêter de s'indigner des cadences imposées ou sur l'existence de productivité » pour finir sur « La législation va à l'encontre des besoins. Pléthorique, sans cesse croissant et instable le code du travail contraint les

entreprises de ce secteur à frôler l'illégalité en permanence... ou à délocaliser. »

Et bien voyons, personne ne lui a appris que l'esclavage a été aboli ?

Mais outre, ces propositions libérales où les travailleurs ne sont là que pour faire fructifier le capital pour le plus grand bien d'une poignée de puissants, **M. JACQUINET**, rédacteur en chef du magazine professionnelle **ENCONTACT**, a émis 5 propositions qui devraient créer 15.000 emplois en France :

- Création de « Numéro Illico », surtaxé, pour une réponse rapide par des téléconseillers localisés en France ;
- Rendre accessible aux sourds et malentendants les services clients ;
- Favoriser le télétravail ;
- Former des demandeurs d'emploi aux services client ;
- Autorisation de travailler le dimanche.

Rien de véritablement innovant dans tout cela. Mais devions-nous attendre à mieux de leur part ?

Car la sauvegarde, voire la création d'emploi en France, ne peut passer que par une amélioration des conditions de travail des salarié-e-s du secteur, et non leur détérioration comme le souhaiteraient les patrons. Et donc par une meilleure redistribution des richesses générées par les salarié-e-s du secteur.

Une réduction de 10% de la productivité individuelle permettrait de conserver l'ensemble des emplois menacés. Cette bouffée d'air améliorerait grandement les conditions de travail sur les plateaux et réduirait d'autant le turn-over et les arrêts maladies. Deux grands fléaux économiques tant pour l'entreprise que pour la société en générale.

Du travail en centres d'appels, il y en a suffisamment pour tous, ici ou ailleurs ! Là question n'est donc pas là. Elle est dans la répartition des bénéfices qui pour l'instant ne profitent qu'à une minorité.



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 corres-
pondante) :**

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

Reconquérir la protection sociale !

En France la protection sociale et son pilier fondamental la Sécurité Sociale ont permis des progrès sociaux considérables en espérance de vie, en qualité et en sécurité de vie. Les Français perçoivent à juste titre la Sécurité Sociale comme leur premier acquis social.

Elle est un outil précieux de justice sociale qui répond aux besoins premiers des individus et des ménages et qui s'inscrit dans la logique des droits de l'homme tels qu'ils sont énoncés dans la Déclaration universelle de 1948.

Or aujourd'hui, nous sommes à un tournant de l'histoire de notre système. En effet, les droits les plus élémentaires ne sont aujourd'hui plus accessibles à un grand nombre de nos concitoyens : un tiers de la population renonce à des soins, la moitié des jeunes pense qu'ils n'au-

ront pas de retraites, 3,6 millions de personnes sont non ou mal logées dont 600.000 enfants, etc.

En travaillant en centres d'appels, vous savez l'importance que représente notre système de protection sociale. Vous en connaissez les incidences négatives sur votre santé et vos conditions de vie, ainsi que de celle de votre famille, des différentes « réformes » mises en œuvre depuis des années qui n'ont eu d'autres buts que de détricoter les acquis de solidarité légués par nos pères.

Ce sont pour toutes ces raisons que la **CGT** a décidé de lancer une grande campagne de reconquête de

la protection sociale. Reconquête pour transmettre aux générations futures une Sécurité sociale qui reste toujours une référence pour les salarié-e-s des pays qui ne la possèdent pas.

Nous vous invitons à participer aux différentes initiatives qui auront lieu partout en France sur le sujet.

La protection sociale est un bien collectif. Tous ensemble défendons là !

Pour plus d'informations

<http://www.cgt.fr/-Protection-sociale-.html>

