

Quand les gros maigrissent, les maigres meurent

Voici une citation de Lao-Tseu qui résume bien la situation de la relation client au sein du secteur des Telecoms, après l'annonce, il y a quelques semaines, des résultats de l'appel d'offres d'**ORANGE**.

En effet, avec comme maître-mot « **réduction des coûts et réinternalisation** », l'opérateur historique a opéré une véritable saignée parmi ses prestataires.

WEBHELP, LASER CONTACT et **CCA INTERNATIONAL** sont les grands perdants de cette décision, avec le retrait total de l'activité **ORANGE** qu'ils traitaient jusqu'alors. Risquant ainsi de compromettre la survie même de certains sites voire d'entreprises.

La situation des autres prestataires n'est pas pour autant plus enviable. S'ils ont réussi à conserver une certaine activité, celle-ci s'accompagne d'une baisse des prix

conjugué à une absence totale de volumes garantis. Il est évident que cela va accentuer la pression sur la productivité individuelle des téléconseillers et par conséquent détériorée leurs conditions de travail et de santé.

Les salarié-e-s d'**ORANGE**, même si la réinternalisation de certaines activités permet de préserver leurs emplois, ne seront pas exempts d'incidences sur leurs conditions de vie au travail, qui ont déjà engendré, par le passé, des conséquences funestes.

Ne nous trompons pas cette politique de réductions de coûts imposée, soi-disant par l'arrivée de **FREE**, est surtout là pour maintenir le niveau de dividendes des actionnaires du groupe **FRANCE TELECOM** et notamment de l'Etat français. Et ce sont encore les salarié-e-s qui vont devoir payer

sur leur emploi, leurs conditions de travail et leurs rémunérations la crise que d'autres ont créé.

La **CGT** refuse cette fatalité et appelle au Gouvernement pour qu'il intervienne pour :

- Une meilleure redistribution des richesses créées vers les salarié-e-s qu'ils soient internes ou externes ;
- Que de réelles négociations aient lieu sur les conditions de travail dans les centres de relations client, qui de fait permettront une meilleure qualité de services rendus aux usagers ;
- La prise en charge par **ORANGE** de l'impact social qu'implique pour les prestataires son retrait d'activité.

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.

La CGT quitte les travaux post-assises

La **CGT** a décidé, le 11 octobre dernier, de quitter les travaux post-assises ouvert en son temps par **Laurent WAUQUIEZ**.

Cette décision fait suite à une série d'incidents qui nous ont éclairé sur le rôle de « **potiche** » dans lequel voulait

nous cantonner la **Mission Nationale de la Relation Client** avec l'aval tacite des représentants du Gouverne-
ments.

Ces travaux, qui se voulaient consensuels, se sont vite transformés en cheval de Troie télé-
guidé par le patronat du sec-

teur.

Cela prouve bien que ce n'est pas dans les salons que les salarié-e-s obtiendront satisfaction, et encore moins dans ce type de discussions orientées, mais dans leurs luttes pour améliorer leurs conditions de vie, avec la **CGT** à leurs côtés.

Congés et arrêt maladie

BIENTÔT UN LABEL "TOURNÉ" DANS LES CENTRES D'APPELS



La convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le domaine tertiaire prévoit en son article 17.1.1 que « **les périodes de maladie supérieures à 3 mois consécutifs dans la période de référence [...] sont notamment assimilés, sous réserve des dispositions légales, à des périodes de travail effectif ouvrant droit aux congés payés** ».

En clair, cela veut dire que les salarié-e-s en arrêt longue

maladie continuent d'acquérir des congés payés, et ce malgré leur absence.

La **CGT** d'**ACTICALL** s'étant rendue compte que la société n'appliquait pas cette disposition, elle a profité de la réunion plénière d'une Comité d'Entreprise pour interroger la direction sur cette « **étrangeté** ».

Celle-ci a bien été obligée d'avouer qu'elle était dans l'illégalité, mais a fait amende honorable en précisant qu'elle l'appliquerait dès à présent.

C'était le moins que nous pouvions attendre du modèle de l'entreprise sociale que veut être **ACTICALL**.

Le social ayant un coût, cette application se fera sans effet rétroactif automatique, mais au cas par cas, elle s'engage à créditer les congés oubliés.

Dans le cas, où cette disposition ne serait pas appliquée dans votre entreprise, nous vous invitons à vous rapprocher de nos élu-e-s et mandaté-e-s ou la structure locale de la **CGT** la plus proche.

« Cette stratégie répond à un besoin de diversification. Nous avons déjà entamé cette réflexion depuis 2010, au moment où le contexte économique devenait difficile »
dixit Laurent **UBERTI**
PDG d'**ACTICALL**

ACTICALL s'exile dans un paradis !

Après son implantation au Maroc, le groupe **ACTICALL** s'attaque au Brésil, en ouvrant un premier site de 1.000 positions à Sao Paulo. Son ambition est, d'ici 3 ans, de créer 5.000 positions dans le pays.

Après le pays de la samba, c'est l'empire du milieu, seconde puissance économique mondiale, que viserait la société **ACTICALL**.

Pour mener à bien cette diversification, la direction du groupe est en train préparer le transfert de celui-ci vers des eaux plus clémentes, fiscalement parlant, que celles françaises.

En effet, il a été annoncé au Comité d'Entreprise du mois de septembre dernier que le groupe envisageait sa domiciliation dans le petit paradis fiscal que peut être le Grand

Duché du Luxembourg.

Appliquant le grand principe du capitalisme « **Privatiser les recettes et nationaliser les pertes !** », elle ne refuse jamais les deniers publics français qui peuvent lui être versés, mais sans contribuer elle-même au pot commun.

Bel exemple de patriotisme financier pour une entreprise citée par le passé en exemple.

Quand TP sanctionne la victime !



Sur le site de Blagnac, un syndiqué **CGT** subit des pressions de la part de son manager depuis qu'il a osé se présenter aux élections. Il a vu ses conditions de travail se dégrader, et, malgré ses plaintes,

s'accumuler tout un tas de reproches à son encontre.

Ce qui la conduit, courant octobre, après la énième réunion avec sa hiérarchie et la RH du site, à qu'il s'auto-mutile avec son couteau de service.

Il n'est pas supportable qu'un salarié arrive à de telles extré-

mités. Mais cela encore moins quand la direction répond par une procédure de licenciement. Il a fallu toute la détermination de la **CGT** et des salarié-e-s du site pour que celle-ci soit suspendue et que la direction revienne à de meilleures intentions à son encontre.

La CGT une force qui compte dans la branche !

le **Ministère du travail** vient de communiquer les premiers éléments d'évaluation de la représentativité syndicale au sein de la Convention collective des Prestataires de services, qui couvre la majorité des centres d'appels externes. Ceux-ci donnent un premier aperçu de la présence syndicale dans les élections professionnelles (*DP, CE, DUP*) qui se sont tenues depuis le 20 août 2008.

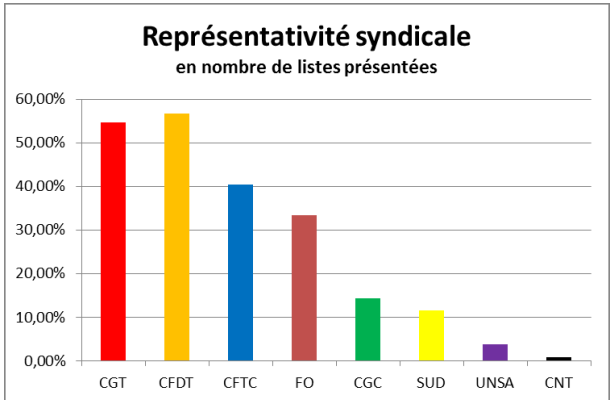
Il ressort de ces données que la **CGT** se placerait en seconde position à 2 points derrière la **CFDT**. Une différence qui tient essentiel-

lement au fait que nous avons le plus grand mal à présenter des candidats dans les collèges Agents de maîtrise et Cadres.

Pour autant, nous pouvons nous réjouir de la confiance que vous nous accordez, et de la reconnaissance par bon nombre d'entre vous de l'« **outil** » **CGT** dans la défense et l'organisation des salarié-e-s.

Ces résultats nous permettent d'espérer conserver notre représentativité au niveau de la branche, lors de la publication du nombre de voix portées sur notre nom,

notamment après le vote des salarié-e-s des TPE en cours. Et ainsi continuer à défendre vos intérêts.



Front unitaire pour les télécoms

Le 28 novembre, les organisations syndicales **CFDT**, **CFTC**, **CGT**, **CFE-CGC** et **SUD** se sont réunies pour mener une réflexion permettant de trouver des sujets fédérateurs pouvant conduire à des actions communes.

Si pour certains, il aurait fallu privilégier la méthodologie pour être efficace, la majorité des présents a préféré lister les sujets sur lesquels les syndicats pouvaient s'entendre.

Après l'écoute des propositions de chacun, il a été retenu trois axes de réflexions :

- Chaîne de valeur et investissement.
- Modèle de régulation du secteur.
- Relation donneurs d'ordres et sous-traitants.

Les objectifs visés étant entre autres :

- Montrer au gouverne-

ment qu'il existe une autre voie que la diminution du coût du travail.

- Ne pas laisser aux seuls syndicats patronaux seuls le droit de s'exprimer sur la situation sociale actuelle.
- Conduire le gouvernement à inclure dans les appels d'offres, une contrainte sociale et une responsabilité en terme de pré-

servation de l'emploi (RSE).

- Définir les périmètres et la notion de filière afin que les problèmes soient traités dans leur globalité depuis le donneur d'ordres jusqu'au niveau du sous-traitant quel qu'il soit (centres d'appels, informatique, fourniture de matériel, etc.)

Pour faciliter les discussions, l'assistance a convenu de la création de groupes de travail où chacun pourra apporter son expérience sur les sujets qui sont de son domaine de compétences.

Une prochaine réunion est prévue pour le vendredi 21 décembre.

Nous en pouvons que nous réjouir de telles initiatives à un moment où le gouvernement semble plus sensible aux sirènes du **MEDEF** qu'aux cris d'alarmes de la classe ouvrière.



« Les fédérations estiment qu'une autre régulation du secteur doit être construite avec une priorité affirmée sur l'emploi et qui permette un autre partage des richesses. »



CENTRES D'APPELS

Fédération CGT des Sociétés d'Études

Coordination des centres d'appels

263, rue de Paris

Case 421

93514 Montreuil Cedex

Téléphone : +33 1 55 82 89 41

Télécopie : +33 1 55 82 89 42

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) :

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

A noter sur vos agendas...

Le premier semestre 2013 s'annonce chargé pour les équipes **CGT**.

Outre l'actualité sociale du secteur qui ne s'annonce pas des plus calme, il se tiendra, dans cette période, trois grands rendez-vous.

Le premier concerne le **50^e congrès de la CGT** (du 18 au 22 mars) auquel participera un représentant des centres d'appels. Cela sera l'occasion de débattre de nos orientations revendicatives mais aussi des moyens de permettre au plus grand nombre de salarié-e-s, notamment ceux des nouveaux secteurs tels que les centres d'appels, de créer le rapport de force permettant l'acquisition de nouveaux droits.

Le deuxième est dans la continuité des travaux du réseau international des centres d'appels auquel participe la **CGT**. Le réseau va animer, dans le cadre du **Forum Social Mondial**

(du 26 au 31 mars), plusieurs ateliers dédiés spécifiquement aux centres d'appels dont :

- Emploi des jeunes diplômés dans les centres d'appels : effet positif ou négatif ?
- Conditions de travail en centre d'appels, quelle réalité ?
- Quelle réponse syndicale à l'internationalisation de l'industrie des nouvelles technologies de l'information et de la communication ?

Cela sera aussi l'occasion de créer de nouvelles solidarités avec nos collègues salarié-e-s des centres délocalisés.

Le troisième se rapporte à la première **journée d'études confédérale sur les centres d'appels** (première quinzaine d'avril) dont l'enjeu est la mise en commun des vécus, de syndicalisation, de re-

cherche de convergences revendicatives et de luttes entre les salarié-e-s des centres internes comme externes.

Nous vous invitons donc à retenir ces dates et à les réserver dès à présent dans vos agendas.

Pour un partage des richesses plus juste



SYNDIQUEZ-VOUS CGT