

2013 : l'année de tous les dangers ?

Le premier trimestre 2013 n'augure rien de bon pour le reste de l'année.

Déjà avec l'Accord National Interprofessionnel (ANI) sur la soi-disant sécurisation de l'emploi signé entre le **MEDEF** et la **CFDT**, la **CFTC** et la **CFE-CGC**, les salarié-e-s, au niveau national, ont subi une attaque importante contre leurs acquis sociaux et leurs droits.

Au niveau du secteur des centres d'appels, la crise, qui a secoué les télécoms en 2012, continue à produire ses effets négatifs sur les salarié-e-s, avec une volonté non dissimulée du patronat d'intensifier la charge de travail, de calquer de plus en plus le temps de production avec les temps de présence des effectifs, notamment par le biais d'accords d'annualisation du temps de travail, etc.

La dégradation des conditions de travail et de vie sont de plus en plus flagrantes, avec des salarié-e-s pressurisé-e-s jusqu'à ce qu'ils s'arrêtent pour dépression où qu'ils attendent à leur vie comme à Nancy et Troyes.

Face à cela, la réponse du SP2C est le report à une date indéterminée de toutes négociations portant sur les conditions de travail auxquelles il s'était engagé en 2008, puis en 2011.

Encore une fois, nous constatons que nous n'avons rien à attendre du patronat, et nous n'arriverons à

inverser les tendances actuelles que par la mobilisation massive des salarié-e-s du secteur, mais aussi des autres, car à l'attaque en règle du patronat doit répondre une mobilisation générale des salarié-e-s contre la financiarisation de l'économie, la précarisation de l'emploi, etc. Voilà pourquoi nous vous appelons à manifester, avec la **CGT** et **FO**, votre ras-le-bol de la politique sociale actuelle, le 5 mars prochain.

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.



Non à la casse du code du travail !

L'accord du 11 janvier 2013 passé entre le MEDEF et la CFDT, la CFTC et la CFE-CGC va, s'il est homologué par le Parlement, détruit une bonne

partie des maigres protections offertes par le code du travail aux salarié-e-s.

Il est donc nécessaire que nous nous mobilisions tous pour faire

échec à cette régression sociale en participant nombreux aux différentes manifestations organisées le 5 mars, et en signant et faisant signer la pétition en ligne.

[http://www.petitionduweb.com/
Petition_secretaire_general_fd_cgt_societes_d_etudes-1000330.html](http://www.petitionduweb.com/Petition_secretaire_general_fd_cgt_societes_d_etudes-1000330.html)

Arvato : Number 1 !



C'est officiel, **TELEPERFORMANCE** a perdu son titre de 1^{er} opérateur français en relation client (*il est toujours le 1^{er} mondial*) au profit d'**ARVATO**.

Il est vrai que tout semble réussir en France, à cette filiale du groupe **BERTELSMANN**.

Elle a obtenu le « **Label de Responsabilité Sociale** » alors que sa rival peine toujours à le récupérer.

Elle continue à ouvrir des nouveaux centres alors que sa concurrente en ferme.

Cette dernière aurait-elle été victime de sa « **mauvaise** » réputation ? Si tel est le cas, il y a erreur sur la marchandise ! Ce n'est pas parce qu'une entreprise est labélisée que celle-ci est sociale !

ARVATO recourt aux mêmes pratiques managériales que **TELEPERFORMANCE** : précarisation par emploi massif de CDD, gel des salaires depuis des an-

nées, flexibilisation du temps de travail, sans parler des entraves au bon fonctionnement des Institutions Représentatives du Personnel (*DP, CE, CHSCT, syndicats*).

Cette première place, l'entreprise l'a obtenue, comme sa concurrente en son temps, au prix de la sueur et des larmes de ses salarié-e-s. Ce qui est loin de nous réjouir.

Au contraire, ceci nous motive plus encore pour nous battre pour une autre répartition des richesses créées.

« La personne qui ne décompresse pas le soir en faisant du sport, par exemple, somatise. Elle prend sur elle, fait des insomnies, de la tension artérielle, grossit. »

Souriez, vous êtes stressé-e-s !

A chaque fois qu'un salarié est victime d'une dépression ou pire d'une tentative de suicide, réussie ou non, les employeurs invoquent inexorablement des problèmes personnels pour se dédouaner.

Elles occultent totalement les exigences émotionnelles, le fait de « **devoir cacher ses émotions ou faire semblant d'être de bonne humeur** », qu'elles imposent à leurs sala-

rié-e-s : sourire au téléphone en toute circonstance même si on vient de se faire plaquer ou de perdre quelqu'un.

Ces exigences sont d'ailleurs reconnues par le Ministère du travail comme l'un des 6 indicateurs pour mesurer les risques psychosociaux.

Les psychosociologues du travail ont démontré que simuler était une cause du stress ayant une incidence sur

la vie privée des salarié-e-s.

Donc si certains salarié-e-s « **pètent les plombs** » pour des raisons qui de prime abord pourraient sembler personnelles, cela ne libère pas les employeurs de leurs responsabilités et de celle de l'organisation du travail qu'ils imposent, engendrant du stress générateur de conflits privés au sein des familles.

Victoire de la CGT au Havre !



Alors qu'elle était inexistante, il y a encore quelques mois, la **CGT** a réussi :

- À s'implanter chez **CEACOM**, filiale du groupe **ARVATO** ;
- À organiser

avec les salarié-e-s un mouvement de grève d'une semaine qui s'est conclu entre autre par l'attribution d'une prime exceptionnelle de fin d'année ;

- À recueillir **67%** de suffrages exprimés lors des élections professionnelles

qui se sont tenues en janvier dernier.

Les camarades sont un exemple que nous devons suivre, eux qui ont dû subir à la fois les foudres de leur direction, mais aussi celle de la **CFDT** qui a même osé organiser une contre manifestation pendant la grève !

Transcom : la chronique d'une fin annoncée ?

Fin janvier, l'entreprise **TRANS-COM** a été placée en redressement judiciaire par le Tribunal de commerce de Versailles avec une période d'observation s'arrêtant au 7 février 2013.

L'avenir s'annonce bien sombre pour les 500 salarié-e-s restants réparti-e-s sur les sites de Vélizy (Yvelines), Montluçon (Allier), Raon-L'étape (Vosges) et Soissons (Aisne). La maison-mère suédoise ayant décidé de ne plus soutenir financièrement sa filiale française à compter du 1er mars.

Encore une fois, ce sont les sala-

rié-e-s qui paient pour les erreurs stratégiques de leur direction (*absence de diversification, vente de sites rentables, etc.*) mais aussi pour les décisions prises par leur donneur d'ordres. En effet, **SFR** a une lourde responsabilité dans la situation actuelle de son sous-traitant. L'arrêt brutal de la prestation en 2008 a fait entrer l'entreprise dans un cercle infernal qui l'a conduit à la suppression des 3/4 de l'effectif en 5 ans.

Abandonné-e-s par leurs actionnaires et leurs clients, les salarié-e-s de **TRANSCOM** peuvent

compter sur la **CGT** pour être à leur côté dans leur combat pour que leurs emplois ne soient pas bradés ou pire supprimés. D'autres choix sont possibles notamment dans un secteur où beaucoup de centres d'appels ont du mal à recruter et ce malgré la crise que traverse la filière.



« Nous avons de sérieux doutes sur l'efficacité et l'utilité d'une telle association dans l'établissement d'un dialogue social apte à obtenir des compromis permettant un développement durable du secteur. »

INRC : mission impossible ???

Après 5 années d'existence, la **Mission Nationale de la Relation Client (MNRC)** va bientôt disparaître pour laisser la place, d'ici quelques mois, à l'**Institut National de la Relation Client (INRC)**. Et comme un changement n'arrive jamais seul, nous avons aussi appris que **M. Fabrice ANDRE (ORANGE)** a cédé sa place de président de la **MNRC** à **M. Eric LESTANGUET (GDF SUEZ)**.

C'est donc dans ce contexte que nous avons demandé une audience auprès de la **Direction Générale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (DGEFP)** pour faire part de nos interrogations sur l'utilité de cet organisme, régis par la loi de 1901 sur les associations, ainsi que de l'institut qui en continuera le travail.

En effet, nous avons de sérieux doutes sur son efficacité à établir un dialogue social apte à obtenir des compromis permettant un développement durable du secteur. D'autant qu'à plusieurs re-

prises, elle n'a pas fait preuve de la neutralité qui aurait été de mise en faisant prévaloir, dans un bon nombre de dossiers, la position patronale.

De plus, il s'avère que certaines organisations syndicales de salarié-e-s siègent au conseil d'administration de la **MNRC**, et d'autres, comme la **CGT**, n'y ont pas été invitées. D'ailleurs, à aucun moment, il nous a été proposé d'intégrer celle-ci, contrairement à l'**ALRS** où la présence de notre organisation apporterait une caution au label décerné.

Tout cela nous laisse supposer qu'il y aurait des prises de positions en dehors de tout débat officiel, comme, semble-t-il, cela fût le cas dans le dossier portant sur la question du télétravail dans les centres d'appels.

Outre l'absence de transparence concernant les membres de **MNRC**, nous pouvons nous interroger sur l'utilisation des deniers publics, environ 550.000€/an, qui ont permis dans le cadre de

l'**ADEC Relation Client 2009**, de financer, tout ou partie, des actions qui normalement auraient du être prises en charge, à notre avis, par les organisations professionnelles, **AFRC**, **SP2C** et **ALRS**, notamment dans le cadre d'animations en faveur de la promotion du secteur qui bien souvent a permis de promouvoir ces dernières.

Sans parler des rémunérations versées aux 4 salarié-e-s de la mission, qui d'après ce que nous avons cru comprendre sont très éloignées de celles servies aux téléconseiller-e-s.

C'est donc avec beaucoup de circonspection que nous abordons la question de la création de cet institut, et de la place de la **CGT** en son sein.

Il est hors de question pour nous de siéger dans un organisme pour servir de caution « sociale » au patronat. Notre participation sera conditionnée au seul intérêt des salarié-e-s de la filière, notamment en matière d'amélioration des conditions de travail et de vie.



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) :

- Employé Ingénieur
 Technicien Cadre
 Agent de maîtrise

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

Forum Social Mondial, nous y serons !

Notre Fédération, dans le cadre du Réseau International des Centres d'Appels et en collaboration avec **SUD PTT**, la **CSC/CNE** belge, l'**UGTM** marocaine, l'**UGTT** tunisienne et la **CGT-E** espagnole, participent au prochain **Forum Social Mondial** qui se tiendra du 26 au 31 mars à Tunis. C'est donc une délégation composée de 10 personnes (issues de **ARVATO**, **B2S**, **CALL EXPERT**, **CENTRAPEL**, **DATA BASE FACTORY**, **SITEL**, **STREAM GLOBAL SERVICES**) qui représentera notre Fédération et prendra part aux débats suivants :

- Délocalisations, conditions de travail, partage des richesses... : Quel dialogue social dans les centres d'appels ?



- Emploi des jeunes diplômés dans les centres d'appels : effet positif ou négatif ?
- Conditions de travail en centre d'appels, quelle réalité ?

- Télécommunications, bien commun.

- Quelle réponse syndicale à l'internationalisation de l'industrie des nouvelles technologies de l'information et de la communication ?

- La place des femmes dans le travail et le syndicalisme.

- Multinationales à l'assaut de l'Afrique.

Cela sera l'occasion pour nous de reprendre les discussions entamées à Dakar et à Saint-Denis sur le besoin d'échanges réguliers et de solidarité entre nous afin de faire barrage aux attaques portées par le patronat sur les salariés des plates-formes téléphoniques et ce quelle qu'en soit leur localisation.