

## La grande braderie continue !

Après le vote définitif par le Sénat, le 14 mai dernier, de la loi relative à la sécurisation de l'emploi, qui fait suite à la signature de l'ANI du 11 janvier 2013, la grande braderie des droits sociaux continue.

L'affaiblissement du Code du travail, façon artificiers qui veut détruire une barre d'immeuble, n'étant qu'une étape dans le jeu de déconstruction demandé par le MEDEF, le Gouvernement s'apprête à entamer le second round, avec la conférence sociale convoquée pour le 20 et 21 juin prochain.

A l'ordre du jour de celle-ci, nous trouvons la réforme des régimes de retraite, pour laquelle les patrons ont déjà annoncé la couleur : « **Notre préconisation est d'allonger la durée de cotisa-**



**tion à 43 ans d'ici 2020 et repousser l'âge légal de la retraite à au moins 65 ans à l'horizon 2040 ».**

Bel avenir que celui qui nous est promis si nous ne réagissons pas. Des jeunes en galère pour trouver un premier emploi, et des seniors qui se tuent au travail. Et ce pendant que les patrons et les actionnaires voient leurs dividendes augmentés.

Pour la CGT, la réforme des ré-

gimes de retraite ne passe pas par un allongement des cotisations mais par une réforme structurelle du financement des retraites qui, notamment, par l'augmentation des salaires.

En matière de faiblesse des salaires, nous en savons quelque chose dans les centres d'appels où ceux-ci ne décrochent pas du SMIC. Si nous nous battons dès à présent quels seront vos revenus une fois à la retraite ? Vous qui avez déjà du mal à vivre avec ce que vous gagnez aujourd'hui, demain comment ferez-vous ?

Voilà pourquoi il faut se battre contre l'allongement de l'âge de départ en retraite que l'on veut nous imposer.

**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 débat sur les centres d'appels

Le 25 juin prochain, la CGT organise, en son sein, une journée d'études confédérale qui regroupera des représentants des différentes structures internes qui sont en relation avec les salarié-e-s de centres d'appels.

Cette initiative découle des nombreux témoignages de ca-

marades CGT syndiqué-e-s dans les centres d'appels internes, comme sous-traités, qui font état d'une attente forte vis-à-vis de notre organisation pour avancer ensemble sur la recherche de convergences revendicatives sur de nombreux sujets comme les conditions de travail, la formation, les rémuné-

rations, les complémentaires santé, l'organisation du travail, le temps de travail.

Lors de cette journée, il sera tenté, par la mise en commun des vécus, d'élaborer des convergences revendicatives et de luttes entre tous les salarié-e-s.

## FUJITSU ferme son helpdesk



FUJITSU  
LES POSSIBILITÉS (D'ÊTRE VIVÉ) SONT INFINIES

La filiale française du groupe japonais **FUJITSU**, 4<sup>e</sup> fournisseur de services informatiques au monde, vient d'annoncer la mise en œuvre de son énième plan de restructuration qui devrait engendrer la suppression de **87 postes** dont la totalité des 40 « **Agents Desk** » de son centre d'appels interne.

Cette suppression d'emplois s'accompagne du transfert de l'activité « **vers des centres de services partagés nearshore afin de réduire les coûts d'exécution** ».

Donc dorénavant, l'assistance technique devrait sa faire depuis l'une de ses filiales portugaises, polonaises, russes, ou tout endroit où le coût de main d'œuvre est plus attractif.

Cette décision intervient dans le cadre d'une politique de réduction des coûts menée sans la présentation d'une stratégie de repositionnement, voire de reconquête, sur le marché français.

Encore une fois, ce sont les salarié-e-s qui font les frais de

l'incurie de leur direction plus intéressée à négocier leurs rémunérations et leurs différents avantages, que de se préoccuper de l'avenir de l'entreprise. Sachant qu'elle ne fait que passer, elle profite au maximum de la « **bête** » sans s'embarrasser du devenir celles et ceux qui, au quotidien, font vivre l'entreprise.

Dans ce contexte, la **CGT** va, avec les salarié-e-s, prochainement définir les moyens d'actions nécessaires pour contrer ce projet.

## ACTICALL fait pression sur les élus

Depuis plusieurs années, la direction d'**ACTICALL**, qui a pour projet de mettre en place un accord d'annualisation du temps de travail, se heurte au refus unitaire de l'ensemble des organisations syndicales.

Après avoir tenté de séduire les représentants syndicaux, elle les menace de dénoncer l'ensemble des usages en vigueur dans l'entreprise, et de

remettre en cause l'accord de droit syndical qui prévoit des délégués syndicaux de site non obligatoires légalement.

Cette entreprise, citée en exemple, par le passé par M. **WAUQUIEZ**, alors Secrétaire d'État à l'Emploi, pour son côté « **social** », a perdu depuis longtemps, si tant est qu'elle l'ait été un jour, ce côté mieux disant social. Seul compte pour elle, les gains de

productivité qu'elle peut dégager. L'annualisation du temps de travail est l'un des moyens permettant d'y parvenir, et ce même si celle-ci porte atteinte à la santé physique et morale de leurs salarié-e-s.

Il va de soi que la **CGT** ne se pliera à cet odieux chantage. Nous ne signerons pas un accord qui détériora un peu plus une situation déjà difficile.

## La CNAM s'intéresse aux centres d'appels !



C.P.A.M.

Le Comité Technique National des Activités de Services, dépendant de l'**Assurance Maladie**, vient de publier une brochure de recommandations définissant les bonnes pratiques de prévention dans les centres d'appels téléphoniques (Ref.

R.470).

L'avantage de cet ouvrage est double :

1. Il regroupe en un seul document des informations éparses.
2. Son contenu devrait s'imposer aux employeurs sous peine de voir augmenter leurs cotisations sociales au

titre des accidents et maladies professionnelles.

C'est donc un ouvrage à lire et à faire vivre dans nos entreprises, par le biais de nos élus au CHSCT.

**Pour en savoir plus**

<http://www.ameli.fr/employeurs/prevention/recherche-de-recommandations/pdf/R470.pdf>

# Envoyé spécial : La suite, 3 ans après

En 2010, **France 2** avait diffusé, dans le cadre de son émission « **Envoyé spécial** », un grand reportage intitulé « **Call centers : les nouveaux prolétaires** » qui montrait les dérives d'un système d'organisation du travail tant en France qu'au Maroc.

3 ans après, la même équipe a eu la bonne idée de renouveler l'expérience afin de savoir ce qui avait pu changer pendant cette période. Ce qui a donné le 13 avril dernier, la diffusion, dans le cadre de son émission « **Envoyé spécial : la suite** », d'un nouveau reportage

intitulé « **Dans les usines du démarchage téléphonique, 3 ans après** ».

Quel formidable piqûre de rappel que celui-ci, où chacun rivalise de cynisme. Les patrons, avec la palme d'or pour celui d'**ARMATIS-LC**. Les politiques qui devant le prêt fait pour aider l'accueil d'entreprises délocalisées au Maroc indiquent que « **il est important d'accompagner certains pays en voie de développement dans leur développement économique** ». Les donneurs d'ordre qui en demandant des tarifs tou-

jours plus bas savent très bien que leur activité sera délocalisée, mais continuent d'affirmer qu'ils ne sont pas responsables du choix de leur sous-traitant.

Il est intéressant qu'il soit mis, régulièrement, un coup de projecteur sur tout ce petit monde qui s'amuse aux dépens des salarié-e-s du secteur.



Pour en savoir plus

[http://www.youtube.com/watch?v=K0o3yN3js\\_k](http://www.youtube.com/watch?v=K0o3yN3js_k)

« la performance d'une entreprise repose à la fois sur des relations collectives constructives et sur une réelle attention portée aux salariés en tant que personnes »

## Les TP TUNISIE gagnent leur dignité !

Après 50 jours de conflits, les salariés de **TELEPERFORMANCE** Tunisie ont obtenu, avec l'aide de leur syndicat **UGTT**, la signature d'un accord, le 18 avril dernier, portant sur leurs revendications :

- Aucune non-poursuite ne sera faite à l'encontre des 3 salarié-e-s qui ont occupé pendant 50 jours la salle de réunion de l'entreprise ;
- La mise en place de la grille de classification à compter du 1er janvier 2013, avec la définition d'un écart entre chaque échelon de 0,7% applicable au 1er janvier 2013. Ce taux sera porté 1,1% à partir du 1er juillet 2013 ;
- Le repositionnement des salarié-e-s sur la nouvelle grille de classification en fonction de leur ancienneté ;
- La création dans un délai maximum d'un an d'une grille catégorielle répartie en 3 collèges ;

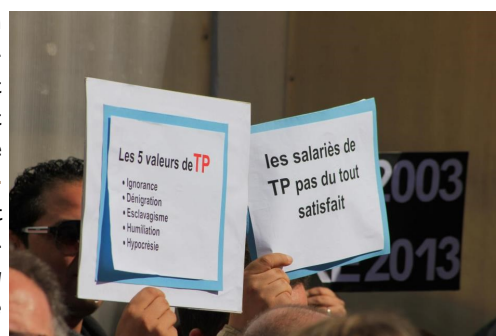
- Le réexamen des décisions prises lors du conseil de discipline du 26 février dernier ;
- La réintégration des 14 salarié-e-s mis en fin de période d'essai suite à la grève en tenant compte de leurs anciennetés.
- Pour les salarié-e-s de **MOBISTAR** et **AMAZON**, le paiement intégral de leurs salaires entre la période 4 au 18 avril et application de l'article 22 pour le transfert.

Depuis d'autres réunions ont eu lieu pour discuter des autres revendications portées par les salarié-e-s lors de ce conflit.

Notre organisation ne peut que se féliciter de cette issue et déplorer simplement que la Direction de **TELEPERFORMANCE** ait mis tant de temps à comprendre que « **la performance d'une**

**entreprise repose à la fois sur des relations collectives constructives et sur une réelle attention portée aux salariés en tant que personnes** ».

Les camarades tunisiens peuvent être fiers de leur victoire, comme nous le sommes de les avoir épaulés tout au long de ce conflit. Notre solidarité s'est concrétisée par nos différentes interpellations de la direction française, de l'**ALRS**, etc., ainsi que par notre participation, avec d'autres organisations syndicales françaises et étrangères, à la manifestation qui s'est tenue, devant le siège de l'entreprise à Tunis, le 26 mars dernier en marge du **FSM**.





**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 | 55 82 89 41

Télécopie : +33 | 55 82 89 42

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/>

## Un Forum réussit et plein d'espoir

Le **Forum Social Mondial (FSM)** de Tunis, s'est clôturé le 30 mars, comme il avait commencé, par une grande manifestation. Celle-ci a mis fin à 5 jours de débats, de rencontres et d'échanges enrichissants.

La **CGT** était, bien entendu, présente à ce grand rendez-vous, et notamment notre Fédération qui a envoyé une délégation de 10 camarades issu-e-s des centres d'appels. A laquelle, il faut ajouter 2 représentantes de la Fédération **CGT** des Banques et Assurances.

Lors de cette semaine, ils ont participé aux différents débats organisés, dans le cadre du **Réseau International des Centres d'Appels**, portant sur des sujets aussi variés que : la présence de jeunes surdiplômé-e-s dans les centres d'appels, la

place des femmes dans le syndicalisme d'aujourd'hui, l'impact de la mondialisation dans le secteur des NTIC, les conditions de travail dans les centres d'appels, etc.

Nous sommes heureux de la qualité des débats et du taux participation



à ceux-ci (environ une quarantaine de personnes en moyenne). Mais ce qui, à nos yeux, démontre l'intérêt que ces derniers ont suscité, c'est le nombre

de délégations étrangères qui y étaient présentes : Argentine, Belgique, Canada, Égypte, Espagne Maroc, etc.

Cela nous conforte dans notre investissement au niveau international tant à travers de l'**UNI** (*syndicat mondial*) que du **Réseau International des Centres d'Appels**.

D'ailleurs, dans le cadre du réseau, il est prévu l'organisation, en Belgique, d'un second colloque international des centres d'appels, auquel nous participerons bien évidemment.

Car nous ne pourrons améliorer nos conditions de vie, qu'en luttant pour qu'elles s'améliorent partout !

**Pour en savoir plus**

<http://www.soc-etudes.cgt.fr/index.php/nos-publications/77-en-direct-du-fsm/>