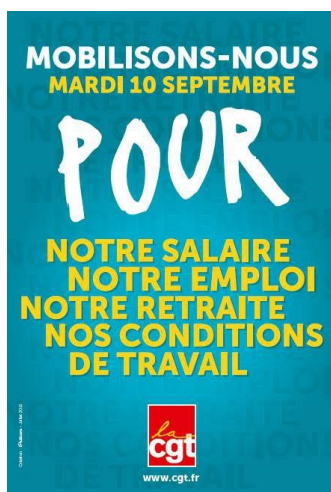


Changeons la donne !

Salaires, emploi, conditions de travail, pénibilité, retraite, santé... sont au centre des luttes et de la bataille idéologique menée par le patronat et le Gouvernement. Ce qui est en question, c'est la satisfaction des revendications et des besoins, mais aussi les alternatives à construire pour une autre répartition des richesses créées par le travail. Ils veulent nous faire douter, entretenir la fatalité et la résignation, sur les solutions à mettre en œuvre pour sortir de la crise, pour renouer avec la croissance satisfaisante les urgences sociales.

Le travail est-il un coût qui freine la compétitivité des entreprises ou une richesse au service d'un développement humain durable ?

Pour la CGT pas de doute, c'est le coût du capital qu'il faut réduire. Seul le travail humain produit des richesses. Le patronat n'a de cesse de vouloir réduire les salaires, et le



salaires socialisés (qui financent notamment la protection sociale) nommés improprement « charges sociales ».

En trente ans, la masse salariale des entreprises a été multipliée par 3,6 alors que la somme des dividendes versés aux actionnaires a été multipliée par 20. Cette évolu-

tion s'est faite au détriment de la rémunération du travail, de l'emploi de qualité, des droits des salariés-e-s, mais aussi du déclin des services publics, des investissements productifs et de la recherche/développement en particulier dans l'industrie. Tout cela contribue au déficit de compétitivité de la France.

La CGT considère que le niveau de compétitivité peut-être significativement amélioré :

- En réduisant la rémunération excessive du capital ;
- En revalorisant le travail dans toutes ses dimensions (salaires, organisation et conditions de travail, emploi qualifié...) ;
- En consacrant l'essentiel des profits aux investissements, à l'innovation, à la recherche-développement.

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.

Débats et chants, un bon mélange !

Les 21 et 22 octobre prochain, la Fédération CGT des Sociétés d'Études tiendra son Conseil National.

Celui-ci sera l'occasion pour l'ensemble des syndiqué-e-s de la fédération, et notamment ceux des centres d'appels, d'analyser la situation écono-

mique du pays, de confronter nos expériences et de débattre des moyens à mettre en œuvre pour créer le rapport de force nécessaire à la prise en compte des revendications des salariés-e-s, dans une période où le salariat est confronté chaque jour à la remise en question de

ses droits.

Comme l'activité syndicale ne résume pas qu'à la seule lutte, il est prévu un petit intermède musical avec la tenue d'un concert en hommage à Léo FERRE chanté par Annick CISARUK, Gilles SERVAT et Alain AU-RENCHÉ.

Call Expert Alès lâché par le groupe !



Après **TRANSCOM**, c'est au tour de **CALL EXPERT LANGUEDOC-ROUSSILLON** d'être mis en liquidation judiciaire.

La décision est tombée début juillet, après l'organisation de la faillite du site par le non-paiement des échéances prévues par le plan de redressement acté le 10 août 2011.

C'est donc une ardoise de près de **2,187 M€** que l'entreprise laisse à la collectivité publique, ainsi que les 105 salarié-e-s envoyé-e-s directe-

ment au chômage sans passer par la case « **Plan social** ».

En effet, ajoutant à l'horreur de perdre son emploi, la Direction du groupe s'est exonerée de toutes mesures d'accompagnement, en laissant le liquidateur judiciaire la charge de procéder aux licenciements.

La **CGT** n'entend pas laisser le groupe s'en tirer à si bon compte. Elle compte bien démontrer l'absence d'indépendance financière et commerciale de la filiale, avec les

différents mouvements financiers entre celle-ci et le siège, ainsi que des transferts de clientèle ou de salarié-e-s travaillant sur le site d'Abbeville et rémunéré-e-s par Alès.

Nous comptons démontrer l'implication du groupe **CALL EXPERT** dans la situation financière de la filiale et donc lui imposer la mise en œuvre d'un véritable Plan de Sauvegarde de l'Emploi digne de ce nom et non le minimum légal qui est proposé aux salarié-e-s aujourd'hui !

« Toute allégation ou imputation d'un fait qui porte atteinte à l'honneur ou à la considération de la personne ou du corps auquel le fait est imputé »
Art. 29 de la Loi
29 juillet 1881

Voyou or not voyou ?

Pour avoir publié un tract titré « **CALL EXPERT Alès : La mobilisation face à un patron voyou !** », **M. DELAMARRE**, patron de **CALL EXPERT**, attaque notre Fédération en diffamation. Celui-ci se sentirait atteint dans son honneur par ce « **propos outrageant** ».

Bigre !!! Mais comment devons-nous appeler un patron qui n'honore pas les pro-

messes faites, au Tribunal de commerce de Nîmes et aux salarié-e-s, d'épurer le passif de l'entreprise à des échéances précises, préférant investir cette somme dans l'ouverture d'une filiale à l'île Maurice ?

Et que penser du refus de la Direction du groupe de communiquer au Mandataire-liquidateur, les éléments nécessaires à l'établissement des

soldes de tout compte de l'employé-e-s et donc au paiement des sommes qui leur sont dues ?

Cela sera donc au Tribunal correctionnel de Paris, le 1^{er} octobre prochain de trancher ce litige, que nous abordons sereinement, car il ne nous semble pas avoir « **dépasser les limites convenables de la polémique syndicale** ».

Génération Aubaine !!!



Après les aides Fillon sur les bas salaires et le Crédit d'Impôts pour la Compétitivité des Entreprises, voici les patrons de centres d'appels qui tentent de bénéficier d'une nouvelle aide de 4.000 € annuels par jeunes salarié-e-s embauché-e-s, dans le cadre du tout nouveau « **contrat de**

génération ».

Dans un secteur où la moyenne d'âge est de 35 ans, l'embauche de jeunes (<26 ans) ne semble pas être un souci. Bien au contraire.

L'effet d'aubaine de cette nouvelle loi fait saliver, tellement que nous voyons s'ouvrir un peu partout des négociations sur le sujet. Bien entendu sans de réelles avan-

cées sociales, comme si le fait d'offrir un emploi rémunéré était, à leurs yeux, déjà le summum en la matière.

La **CGT**, pour qui le lien intergénérationnel est important, ne peut cautionner ces simulacres de négociations qui n'ont d'autres but que d'accroître les profits des patrons et non les emplois.

Toute la CGT à la conquête des centres d'appels

Avec la participation de 10 fédérations et 38 départements, la journée d'études confédérale sur les centres d'appel, qui s'est tenue le 25 juin dernier, a été riche d'interventions de qualité chargées de vécu, et porteuses de la volonté de tracer des perspectives revendicatives concrètes. Celle-ci va aider la **CGT** à trouver des formes d'organisation qui permettent aux salarié-e-s des centres d'appel de nous rejoindre, et ainsi d'être plus à même de répondre aux attentes de ce salariat.

Fort du constat que la quasi-

totalité des fédérations sont concernées par ce type de salariat, il nous est apparu important que le collectif s'étoffe de représentants d'un plus grand nombre de fédérations. Il paraît évident, dans notre mode d'organisation, qu'une seule fédération ne permet pas de répondre aux enjeux professionnels et aux convergences revendicatives entre tous les salarié-e-s de ce secteur.

Et ce afin d'élaborer, en s'appuyant sur les repères revendicatifs **CGT** et les syndiqué-e-s, un socle commun de droits qui pourrait consti-

tuer un projet de statut du travail salarié en centre d'appels, pouvant être décliné dans les conventions collectives.

Mais nous sommes conscients que pour cela, il faut absolument construire un rapport de force plus favorable aux salarié-e-s. Celui-ci ne peut se faire sans un renforcement de la présence **CGT** dans ce secteur, et celui-ci ne pourra se faire sans le travail commun de l'ensemble de structures locales et fédérales qui compose notre confédération. **C'est donc notre affaire à tous !**

« Au choix de l'employeur et en fonction des séquences de travail, une pause obligatoire doit être respectée, celle-ci pouvant être soit d'une durée de 10 minutes toutes les 2 heures de travail effectif, soit de 15 minutes toutes les 3 heures de travail effectif. »

Article 6

Pauses Toujours...

Dans leur recherche de la productivité maximale, les patrons du secteur font la chasse à tous les temps non-productifs. En premier lieu, nous retrouvons les différentes pauses (*pause repas, pause physiologique, pause conventionnelle*).

La chasse aux pauses « **pipi** » fait déjà rage, en toute illégalité, sur bon nombre de plateau, comme l'a rappelé récemment le Conseil des Prud'hommes de Bordeaux.

Et les camarades d'**ARMATIS** à Caen avaient pensé avoir obtenu une grande victoire en faisant reconnaître, par le Conseil des Prud'hommes, l'obtention de 30 minutes de pauses pour une journée de 7h de travail effectif, sur la base des dispositions de l'article 6 de l'avenant du 20 juin 2002 relatif aux salariés des centres d'appels non intégrés.

Le tribunal avait, dans son jugement, affirmé que « **pour toute journée de travail supérieure à 6 heures, la pause quotidienne doit être de trente minutes** » et que si « **la répartition de cette**

pause est au choix de l'employeur... en aucun cas cette pause doit se cumuler avec la pause déjeuner soit après la deuxième séquence de travail selon le schéma transmis à l'audience ».

Malheureusement, la Cour de Cassation, dans un arrêt du 20 juin 2013, vient d'annuler cette décision en précisant qu'en statuant ainsi, le Conseil des Prud'hommes avait « **alors que le temps de déjeuner, qui s'intercale entre deux périodes de travail effectif, est un temps de pause, le conseil de prud'hommes a violé le texte susvisé** ».

Est-ce à dire que la partie est finie et que les employeurs peuvent allègrement rogner nos temps de pause ?

Cela n'est pas aussi évident que nous pourrions le penser à la première lecture.

En précisant que le temps de repas était un temps de pause, la Haute Cour a peut être ouvert une nouvelle piste de contestation.

En effet, l'articulation des dispositions de l'article 6 fixant l'obligation de rémunérer une pause de 15 mn pour toutes périodes de travail de 3 heures (*ou 10 mn pour les périodes de travail de 2h*) avec cette précision quant à la qualité du temps de repas, devrait en toute logique permettre aux salarié-e-s de réclamer le paiement partiel de ce temps de pause pour la période prévue par la convention collective.

Nul ne devrait pouvoir contester que le temps de repas est un temps de pause séparant deux périodes de travail comme le prévoit l'article précité. De ce fait, ce temps doit être rémunéré partiellement à hauteur de 5, 10 ou 15 minutes en fonction de la tranche d'heures de travail déjà effectuée.

La partie n'est donc pas perdue et les salarié-e-s ont encore les moyens de contrer la volonté patronale de régir leur activité comme celle d'un robot.



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

**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/>

Des salaires, parlons-en !

UNI Global Union (syndicat mondial dont fait partie la **CGT**) coordonne depuis déjà plus de dix ans le mois d'action pour les centres d'appels (*Call Center Action Month, CCAM*), qui se tient chaque année en octobre. Pour 2013, celui-ci aura pour thème : **la rémunération et le professionnalisme**.

Ce choix de thématique a été décidé, suite à l'enquête mondiale sur les centres d'appels que l'**UNI** a réalisée en début d'année, dont il ressort que les questions liées à la rémunération dans les centres d'appels ont été parmi les plus souvent citées.

En effet dans de nombreux pays, la rémunération moyenne d'un agent de centre d'appels arrive loin derrière celle d'autres emplois de services, bien qu'un poste dans un centre d'appels exige une gamme de

compétences différente et puisse être extrêmement stressante. Dans certains pays, des facteurs tels que la concurrence externe ou la sous-traitance (et même l'internalisation) contribuent également à dégrader les rémunérations et les conditions dans les centres d'appels.

Cette action interviendra donc après l'extension, le 2 août, par le **Ministère du travail** de l'avenant salaire signé le 26 mars dernier par **FO**, et qui s'applique à compter du 1^{er} septembre. Celui-ci prévoit une « **formidable** » augmentation mensuelle de **1,56€** (soit +0,11%) par rapport au SMIC, pour le premier niveau de coefficients.

Une hausse de la rémunération qui n'aura malheureusement pas de réel impact sur le net à payer et encore moins sur le pouvoir d'achat au vu des différentes hausses opérées au

1^{er} juillet.

De plus à n'en pas douter, cette « **aumône** » sera rattrapée, au 1^{er} janvier, par l'augmentation prévisible du SMIC.

C'est donc dans ce contexte, que la **CGT** va organiser, partout où elle est présente, des débats avec les salarié-e-s autour du thème des rémunérations et de la reconnaissance des compétences dans les centres d'appels, mais aussi de la création de la valeur ajoutée dans la relation client et des mécanismes qui permettent de spolier les salarié-e-s d'une juste récompense de leur travail.

Faisons tous ensemble du mois d'octobre, un mois de lutte pour la mise en place d'une réelle politique salariale et d'évolution de carrière.