

## Se battre, c'est capital !

Alors que le syndicat patronal **SP2C** pleure des larmes de crocodile sur l'éventuelle suppression de 8.000 postes de travail dans le secteur entre début 2012 et fin 2014, il oublie de dire que les entreprises du secteur ont vu leur productivité augmentée de 4,2 points et ce au détriment des conditions d'emploi, de travail et de rémunérations des salarié-e-s des centres de contacts prestataires.

Que la pression exercée sur les rémunérations, avec une année 2013 caractérisée par une absence quasi-totale d'augmentation de salaire, alors même que les entreprises améliorent leur rentabilité. Comme le groupe **BERTELSMANN** qui annonce une hausse de son bénéfice net de 19%, et précise même dans son communiqué de presse que « **la division**



**de services ARVATO qui ont contribué à ce bon résultat ».**

Les patrons n'ont pas de mots assez durs pour vilipender le « **coût du travail** » exorbitant. Celui-ci les empêcherait de se développer en France. Il est sûr que des salarié-e-s payé-e-s au niveau du SMIC cela gagne encore de trop !

Et si nous parlions un peu du « **coût du capital** ». Des aides apportées au secteur par les différentes collectivités locales ou même l'État qui alimentent les bénéfices des grands opérateurs de la relation client.

Notre Fédération a donc décidé, pour 2014, de soutenir la campagne **CGT** sur le thème du « **coût du capital** », en partant des situations réelles, vécues par les salarié-e-s dans leurs entreprises. Afin de démontrer qu'il existe de réelles pistes d'améliorations des conditions de vie dans les centres de contacts pour peu que nous arrivions à imposer une nouvelle répartition des richesses, que nous créons avec notre travail.

**Xavier BUROT**

Secrétaire fédéral en charge  
des centres d'appels

Bulletin trimestriel  
édité par la coordi-  
nation fédérale des  
centres d'appels

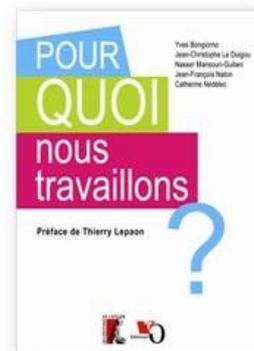
Rédacteur en chef :  
**Xavier BUROT**

Syndicats  
membres de la  
coordination :  
Téléperformance,  
Arvato, B2S, Acti-  
call, Armatix, CCA  
International, Cen-  
trapel, IMA Techno-  
logies, Laser Con-  
tact, etc.

## Pourquoi nous travaillons ?

Voilà la question à laquelle tente de répondre, par le biais d'un livre édité par les Éditions de l'Atelier et celles de la Vie Ouvrière (176 pages 15 € prix public), une équipe pluridisciplinaire regroupant des syndicalistes, des économistes et des sociologues.

Cet ouvrage est destiné à tous les salarié-e-s pour qu'ils prennent la parole sur leur travail et se donnent, avec la **CGT**, les moyens de le transformer et de créer les conditions d'une réelle leur mancipation par le travail. **Un ouvrage donc à lire d'urgence !**



## CEACOM, victoire à l'arrachée !



Le site havrais du groupe **ARVATO** a, pour la seconde année consécutive, fait plier la direction du numéro 1 français des prestataires de services en relation client.

Quand on connaît l'intransigeance de cette filiale du groupe **BERTELSMANN** en matière de Négociations Annuelles Obligatoires (NAO), cet exploit est d'autant plus remarquable. Il est à mettre au crédit de la pugnacité des salarié-e-s et leurs représentants **CGT**, qui, pendant 1

mois et demi, ont tenu tête à leur direction, et créer le rapport de force nécessaire à la signature d'un accord qui apporte un réel plus pour les salarié-e-s.

Ce qu'il y a d'extraordinaire dans cette histoire, c'est que la **CGT** était inexistante sur ce site, il y a encore 2 ans et demi. Et qu'en ce laps de temps, une poignée d'« **irréductibles** », aidé-e-s par l'Union Locale, ont réussi l'exploit à organiser deux grèves importantes qui se

sont conclues victorieusement, et de devenir la première organisation syndicale sur le site. Imposant, par la même, à la **CFDT**, unique syndicat présent jusqu'ici, à revoir sa stratégie et même à changer ses représentants un peu trop proche de la direction.

Cet exemple démontre que lorsqu'une organisation syndicale est à l'écoute des salarié-e-s celle-ci arrive à faire progresser les droits de tous.

« Les salariés du centre **TELEPERFORMANCE** ne sont-ils pas les boucs émissaires du projet de plan sauvegarde qui a lieu chez **SFR** ? »

## Licenciements particuliers à TP

Toujours en pointe en matière « **sociale** », **TELEPERFORMANCE** expérimente, depuis le 25 septembre dernier, sur son site lyonnais, une nouvelle méthode de pression sur les salarié-e-s qui n'atteindraient pas les objectifs fixés.

En effet, depuis cette date, celles et ceux qui ne respectent pas les cadences exigées et les objectifs fixés par le donneur d'ordres **SFR**, sont

licencié-e-s pour « **insubordination** », ce qui correspond à une faute grave privative de l'indemnité de licenciement et du préavis.

Cette sanction disproportionnée accentue le stress déjà élevé sur activité en raison d'objectifs de plus en plus nombreux et difficilement atteignables.

Face à cette situation, la **CGT** a appelé les salarié-e-s du site

à cesser le travail et demander à la direction l'arrêt de sanction. Elle a aussi, via ses élu-e-s au Comité Central d'Entreprise du donneur d'ordres, interpellé la Direction de **SFR**.

La **CGT** exige l'arrêt immédiat et définitif de ses pratiques douteuses, et demande l'annulation des sanctions prononcées à **TELEPERFORMANCE**.

## Les centres d'appels rendent malades ?



Selon l'étude des bilans sociaux des principales entreprises du secteur, réalisée par le cabinet **SECAFI**, le nombre moyen de jours d'absence par salarié-e et par an, pour raison médicale,

dans les centres d'appels est de **31,9**.

Ce taux démontre l'existence d'une situation sanitaire catastrophique dans ce secteur d'activité, car à titre de comparaison il représente le double de la moyenne nationale (14 j) et de la moyenne des entreprises de la branche

(14,5 j). Il est même supérieur de près de 12 points de la moyenne constatée dans les entreprises de services (20 j).

Les patrons ne pourront plus prétendre que leur organisation du travail n'est génératrice d'atteintes à la santé physique et mentale des salarié-e-s qu'ils emploient.

# B2S : Rencontre Franco-Marocaine

L'association **ReAct** (réseau pour l'action collective transnationale) a permis d'établir la première rencontre des représentants français et marocains des salarié-e-s du groupe **B2S**.

Cette réunion a eu lieu le 7 novembre dernier à Casablanca, en présence du Délégué syndical central **CGT** et de deux Délégués syndicaux de l'**UMT** marocaine.

Lors de cette réunion, il a été abordé de nombreuses questions comme les délocalisations, la convention collective et la grille de salaires, l'aide à la formation, le

partage d'informations, etc.

Cette rencontre avait comme double but de consolider la solidarité entre les salarié-e-s des deux côtés de la Méditerranée, ainsi que de renforcer la présence syndicale tant en France qu'au Maroc.

Cette première entrevue va être suivie d'autres trimestrielles dont la prochaine se tiendra en France début décembre. A l'ordre du jour de cette dernière l'étude de la possibilité de créer une instance commune de discussion et de négociation France/Maroc.

Outre cette alliance entre représentants des salarié-e-s du groupe **B2S**, ce type d'initiative devrait permettre de renforcer les liens entre nos deux organisations. Et dans ce cadre, nous pourrions être amenés à étudier la possibilité de faire bénéficier aux camarades marocains de notre expérience en matière de communication syndicale, de négociation, ou tout simplement d'échanger des informations économiques mais aussi sur les moyens d'améliorer les conditions de travail dans les centres d'appels.



« Le ministère du Redressement productif s'est engagé à intervenir auprès de certains clients de Call Expert, afin de les rassurer »

## CALL EXPERT, victime d'un « voyou » !

**M. DELAMARRE**, l'ex-dirigeant du groupe **CALL EXPERT** qui n'avait pas apprécié d'être traité de « **Patron-voyou** », a été mis en examen pour abus de biens sociaux, et interdit de gestion de l'ensemble de ses entreprises.

Pour éviter la carence de direction préjudiciable à l'entreprise, les représentants du personnel ont demandé et obtenu la nomination d'un administrateur judiciaire, et ce afin de protéger près de 1.000 emplois répartis sur les sites d'Abbeville, Bastia, Paris, Roubaix et la Réunion.

**M. DELAMARRE**, par sa gestion très particulière, a laissé une lourde ardoise à différents créanciers dont l'**URSSAF**, la complémentaire santé, etc. Ce sont donc les salarié-e-s qui ont été directement escroqué-e-s par ce triste sire, et qui risquent maintenant de perdre leur emploi.

Face à l'adversité de la situation, les salarié-e-s ont réagi avec dignité. Sur les conseils de leurs représentants, il ont décidé de conti-

nuer à assumer les appels clients qu'ils reçoivent, avec comme point d'honneur d'assurer la meilleure qualité de service possible. Ils espèrent ainsi démontrer à leurs clients que ceux-ci peuvent continuer à leur faire confiance malgré la situation actuelle.

Dans le même temps, l'intersyndicale, menée par la **CGT**, a mis de côté ses divisions pour travailler avec le mandataire judiciaire dans la recherche de solutions viables de reprise des différents sites **CALL EXPERT**.

C'est aussi unitairement qu'ils ont mobilisé les différents niveaux politiques (*commune, département, région, Gouvernement*), notamment en leur rappelant que ceux-ci avaient une part de responsabilité dans l'actuelle situation. En effet, l'entreprise a perçu de nombreuses aides de tout côté sans véritable contrôle sur l'usage de celles-ci.

D'ailleurs, le **Gouvernement** par le biais des Ministère du travail, de l'économie numérique et du re-

dressement productif a indiqué, à la délégation reçue le 27 novembre à Bercy, qu'il œuvrait, avec le mandataire judiciaire, à trouver un repreneur. Afin d'offrir le maximum de chance à une éventuelle reprise, une rencontre avec les principaux clients de l'entreprise va être, très prochainement, organisée par le **Gouvernement** afin de rassurer ceux-ci et évaluer ainsi les possibilités de continuation de l'activité pour les salarié-e-s du groupe.

### L'arroseur arrosé

Pour la petite histoire, les poursuites entamées par **M. DELAMARRE** à l'encontre de la **CGT**, pour l'avoir assimilé à un « **Patron-voyou** », ont été abandonnées. Ce dernier n'ayant plus assez d'argent pour payer le séquestre obligatoire à l'introduction de sa plainte. Nous ne saurons jamais si nous avons raison ou tort. ☺



**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/>

## Cela bouge à l'international...

Le dernier trimestre a été riche en rencontres internationales, avec 2 grands moments : Casablanca et Rome.

Outre celle organisée entre les représentants des salarié-e-s du groupe **B2S** (Cf. page 3), notre Fédération a rencontré, à Casablanca (Maroc) à la fin octobre et dans le cadre des travaux du Réseau International des Centres d'Appels, les syndicats marocains **UGTM** et **CDT** afin de discuter de la possibilité de tenir le prochain colloque international dans cette ville. Si tout le monde semble intéressé par ce projet, il existe un grand nombre de points que nous devons résoudre avant qu'il puisse se concrétiser. Nous avons tout de même espoir que celui-ci se réalise en mai 2014, ou à défaut dans le premier semestre 2015.

Mi-novembre, c'est à Rome que s'est rendue une délégation fédérale pour assister à une réunion du syndicat mondial **UNI Global Union** pour la zone « **Europe** ». Lors de celle-ci, il a été abordé le défi que représente la syndicalisation et la mise en place de représentation du

personnel dans les centres d'appels. Le débat s'est effectué à partir de la présentation réalisée par le Professeur **Philip Taylor**, de l'Université de Strathclyde, de son rapport intitulé « **Représentation et organisation des syndicats dans les centres de contact européens : expériences et défis** ». Cet échange entre représentants de 22 pays européens avec une culture syndicale différente a été globalement enrichissant pour tous les participants et nous a donné des pistes à explorer pour permettre aux salarié-e-s de mieux se défendre.

Dernier point, **UNI Global Union** organise, à la mi-février 2014 à Orlando (USA), une grande conférence mondiale sur les centres d'appels regroupant des représentants d'une centaine de pays, dont une délégation de notre Fédération.

