

Les salarié-e-s disent « STOP » !

Le 27 mai dernier, près de 25% des salarié-e-s des centres d'appel prestataires ont cessé le travail pendant de 14h à 15h (parfois plus) à l'appel de l'intersyndicale **CFDT, CFTC, CGT, FO** et **SUD**.

Les raisons de leurs mécontentements sont simples : le manque de reconnaissance dont ils/elles font l'objet.

Que cela soit en matière salariale, avec leurs rémunérations qui sont positionnées depuis longtemps au niveau du SMIC. Celles-ci subissant une quasi-stagnation depuis 2007 alors même que le chiffre d'affaires du secteur a bondi de plus de 50%.

Derrière le gel salarial se pose aussi la question des classifications et de la reconnaissance des compétences et des diplômés. Si le **SP2C** se « glorifie » de compter

près de 80% de salarié-e-s, possédant le BAC ou plus, dans ses effectifs, il refuse catégoriquement de prendre en compte cet élément dans la grille de classification. Accentuant ainsi l'affaiblissement de cette dernière et donc des rémunérations qui l'accompagnent.

L'autre point de discorde porte sur les conditions de travail et sur la politique de « **réduction des temps morts** » qui se généralise dans l'ensemble des centres d'appel. Celle-ci s'effectue par la mise en place de l'annualisation du temps de travail partout où elle ne l'était pas encore (avec à la clé, un chantage à l'emploi : « C'est l'annualisation ou la fermeture du site ! »), mais aussi par un asservissement des temps de pause à la production, réduisant ainsi à néant les effets protecteurs de ceux-ci. Ceci conjugué à une quasi dispari-

tion des temporisations entre deux appels, vous avez le terreau de la révolte qui couve actuellement sur les plateaux téléphoniques. Pour l'heure, cette dernière se concrétise par un taux d'absentéisme dépassant largement tous les secteurs de l'économie française, mais demain, les salarié-e-s retourneront cette colère contre ceux qui les exploitent plutôt que contre eux-mêmes.

Afin d'éviter que les salarié-e-s désespéré-e-s en viennent à cette extrémité, il faudrait que le **SP2C** entende les représentants des salarié-e-s et rouvre, avec l'esprit de conclure un accord gagnant/gagnant, les deux négociations avortées de 2012 sur les classifications et sur les conditions de travail.

Xavier BUROT

Secrétaire fédéral en charge
des centres d'appels

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

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.

Orlando 2014, en résumé

Suite à notre participation à la conférence mondiale des centres d'appel qui s'est tenue à Orlando (USA), les 13 et 14 février dernier, nous publions un bref résumé des débats qui s'y sont déroulés ainsi que notre contribution.

Nous vous invitons donc à télé-

charger cette brochure sur notre site à l'adresse suivante : <http://soc-etudes.cgt.fr/index.php/nos-analyses/59-centres-dappels-centres-dappels/1599-orlando-2014-le-resume>.

Ou en flashant le QR-Code à droite.



Les ex-CALL EXPERT se rebiffent !



La **CGT** n'entend pas abandonner les ex-salarié-e-s de **CALL EXPERT** à leur pauvre sort.

A Alès, nous avons, devant la **Cour d'Appel Administrative de Marseille**, obtenu l'invalidation du Plan de Sauvegarde pour l'Emploi (**PSE**) des camarades de **CALL EXPERT LANGUEDOC ROUSSILLON**. Une victoire qui ouvre la voie à une procédure prud'homale en contestation de leur licenciement économique pour nullité du **PSE**.

Pour Abbeville, c'est l'absence de motif économique qui sera plaidée.

Car, selon la jurisprudence,

les difficultés économiques découlant d'une faute blâmable de l'employeur ne motivent pas valablement un licenciement.

Dans le cas présent, si un dirigeant mis en examen pour abus de biens sociaux et autres « *petites peccadilles* » ne représente une « *faute de légèreté blâmable* », cela serait à désespérer de la justice française.

C'est fort de notre détermination à ce que les ex-salarié-e-s soient rétabli-e-s dans leurs droits, que nous avons organisé une réunion le 16 mai dernier dans une salle proche des anciens locaux de l'entreprise. Nous étions

accompagnés par l'avocate qui avait travaillé sur le dossier du **PSE d'Alès**.

Nous avons rencontré une quarantaine de personnes qui se sont déplacées pour écouter notre proposition mais aussi poser toutes les questions concernant leur situation.

Cette initiative, qui a été très fortement appréciée, devrait découler sur la constitution de nombreux recours.

A ce volet civil, nous étudions aussi la possibilité de rajouter un volet pénal qui viserait directement **M. DELAMARE**, ex-PDG de **CALL EXPERT**.

Affaire à suivre...

EDF : le courant ne passe plus !



syndicats **CGT** et **FO**.

Ce mouvement est intervenu en réaction à l'inaction de la direction du groupe énergétique face à la détérioration des conditions de travail suite au changement d'opérateur téléphonique et de la mise en

place d'un nouveau logiciel de gestion des contrats clients.

La simultanéité de ces deux événements a généré de nombreux dysfonctionnements désorganisant le travail. Ceci a engendré une baisse drastique du taux de productivité des conseillers, qui a eu un impact important sur les primes versées et donc sur les rémunérations.

A cela s'ajoute la pression du management, qui ne tenant pas compte des difficultés rencontrées avec les outils informatiques, continuent à tenir un discours très « **productiviste** », ajoutant ainsi une pression supplémentaire à celle déjà créée par les dysfonctionnements informatiques et téléphoniques.

Donc grâce à ce mouvement

revendicatif et à la remontée des difficultés rencontrées, les salarié-e-s ont réussi à imposer à la direction :

- La mise en place de formations et d'accompagnements supplémentaires pour les salarié-e-s qui en font la demande.
- L'arrêt immédiat de l'ensemble des challenges avec neutralisation des primes.
- Mise en œuvre d'un diagnostic des dysfonctionnements.

En cela, ils/elles ont imposé que la direction se préoccupe dorénavant de leurs conditions de travail avant de faire un choix technologique qui les impactera dans leur accueil, chaque jour, des clients.

Prévoyance : Le patronat préfère tout casser !

Le 11 avril dernier, l'ensemble des organisations patronales de la branche a dénoncé l'accord du 13 août 1999 relatif à la prévoyance ainsi que ses 10 avenants et la convention de gestion afférente, signée à la même date, avec les organismes assureurs.

Cette décision a été prise, par la patronat, afin de ne pas assumer sa responsabilité dans le creusement du déficit accumulé depuis les 3 dernières années et qui se monte à près de **7 M€**.

Au lieu de se poser la question sur des raisons profondes qui en-

gendre un tel déficit, il a préféré « **saborder** » le régime de couverture des risques incapacité, invalidité et décès. Et ainsi rendre la situation encore plus compliquée pour celles et ceux, déjà en situation de faiblesse en raison de leur état de santé, qui vont se retrouver très prochainement sans plus aucune couverture sociale complémentaire.

Cette décision augure mal la mise en place d'un système de complémentaire santé, plus que nécessaire, dans cette branche.

Pour en savoir plus, flashez le QR-code ci-dessous



« Le bénéfice de la dérogation au repos dominical en faveur des entreprises qui exercent l'activité d'émission et de réception de télégraphie sans fil, n'est accordé que pour les nécessités spécifiques de l'exercice de cette activité. »

Travail du dimanche : Non merci !

Alors que le **Gouvernement** réfléchit actuellement à une révision des conditions dans lesquelles les salarié-e-s travaillent le dimanche, il nous semble bon de rappeler que le dimanche constitue une journée de repos (Article L.3132-3 du Code du travail).

Comme toute règle, il a des dérogations de 3 types : permanentes, temporaires ou limitées à « **5 dimanche par an** ».

Une société ne peut se prévaloir de la dérogation permanente de droit que s'il est démontré que son activité principale et l'activité de l'établissement sont visées par le tableau édicté par l'article R.3132-5 du Code du travail.

Or l'activité de prestations en relation client n'apparaît pas dans ce tableau. La seule activité approchante est celle concernant les « **Entreprises d'émission et de réception de télécommunication** ». D'ailleurs, les patrons du secteur s'ap-

puient sur cette phrase pour imposer le travail du dimanche à leurs équipes.

Or selon la jurisprudence, établie par la **Cour de cassation** (n°01-00.952 et 00-22.389 du 21 mai 2002), rappelle que « **le bénéfice de la dérogation au repos dominical en faveur des entreprises qui exercent l'activité d'émission et de réception de télégraphie sans fil, n'est accordé que pour les nécessités spécifiques de l'exercice de cette activité** ».

En conséquence, cette dérogation n'est valable que pour la maintenance du réseau téléphonique et non pour la partie relation client.

Donc si les entreprises du secteur ne bénéficient pas d'une dérogation de droit, elle doivent **OBLIGATOIREMENT** en demander une temporaire au Préfet, celle-ci ouvrant droit aux salarié-e-s de refuser de travailler le dimanche (le volontariat étant le règle de droit en la matière en cas de dérogation temporaire) et à la négociation d'un

accord d'entreprise propice à l'obtention de contreparties pour les salarié-e-s au-delà même du simple doublement de la rémunération journalière.

Il est donc important pour un vrai respect de la vie de famille que les salarié-e-s se mobilisent pour faire entendre raison au patronat du secteur et qu'il ouvre partout où cela est nécessaire des négociations sur le sujet.





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/>

Maroc : Paradis des patrons ?

Nous reproduisons ci-après un extrait du discours tenu par le camarade Mostafa BERRCHID, licencié par **TOTAL CALL** pour son activité syndicale, à la conférence de **LABOURSTART** à Berlin:

« Au lendemain de la constitution d'un bureau syndical au centre d'appel **TOTAL CALL**, une filiale du groupe **ILIAD (Free)** à Casablanca, la direction a choisi de licencier les 5 responsables du syndicat local, et ce après avoir tenté de négocier la cessation de toute activité syndicale moyennant des « avantages » matériels. A l'instar de ce qu'elle a fait en 2012, quand elle a licencié des dizaines de syndicalistes et des centaines de sympathisants, la boîte a choisi d'ignorer notre droit constitutionnel.

Cette attitude n'est pas propre à **TOTAL CALL**. En 2013, le groupe **SITEL** et **AXA AVANSSUR SUCCUR-**

SALES ont procédé de la même manière, quand elles ont licencié illico presto les membres des bureaux syndicaux légalement constitués. En plus, et au 1^{er} avril, la fermeture illégale du centre d'appel **AVENFIL**, dont les travailleurs avaient choisi notre centrale pour s'organiser syndicalement, n'était pas un poisson d'avril.

Pire encore, les autorités marocaines à Casablanca et à Rabat, et même les ministres concernés n'ont pas daigné bouger le petit doigt pour rétablir le droit et réintégrer nos camarades, et je ne parle même pas de leur devoir d'intervenir pour l'ouverture de négociations sérieuses et responsables.

On cherche à nous convaincre que pour que ça aille mieux il suffit que nous acceptions les conditions déplorables d'exploitation excessive, et d'appauvrissement des jeunes travailleurs. Ils nous demandent de travailler plus longtemps

et gagner moins, et de renoncer à nos droits les plus fondamentaux, dont le droit à nous organiser syndicalement au sein d'un syndicat fort et indépendant.

Nous leur affirmons tout de suite que nous ne renoncerons pas à notre liberté et à notre dignité, nous ne baisserons pas les bras. Nous continuerons notre lutte car notre cause est légitime, et autant aujourd'hui que jamais : Pas quand nous voyons le volume de soutien que vous nous apportez ; pas quand nous avons constaté l'importance de la solidarité internationale enclenché par nos frères et camarades dans les quatre coins du monde ».

