

Malgré la crise, le business continue !

Les dirigeants des centres de relation client ne cessent de clamer haut et fort que le secteur est en crise. Qu'il serait bon de lui offrir plus de flexibilité, etc.

Pour autant, malgré cette crise qui toucherait le secteur, celui-ci reste étonnamment attractif pour les investisseurs. La preuve en est avec le rachat de **SITEL** par **ACTICALL**, celui de **DATA BASE FACTORY** par **CCA INTERNATIONAL** ou des emplettes italiennes réalisées cet été par **WEBHELP**.

Outre ces rachats à but concentrationnaire, nous assistons aussi à une recrudescence des externalisations des centres de relation client internes vers des prestataires, comme c'est le cas pour **CLUB MED**, du groupe **3SI, OTIS**, ...

S'il semble bien que les affaires reprennent, qu'en est-il pour les

salarié-e-s du secteur ?

Pour celles et ceux qui font la richesse des actionnaires, c'est toujours la crise : gel des salaires ou quasiment, dégradation des conditions de travail par l'augmentation des cadences et des plages horaires, intensification des contrôles, ...

Rien n'a changé, malgré les millions accordés aux employeurs par le biais du Crédit d'Impôt pour la Compétitivité et l'Emploi (CICE) qui avait pour objet de financer les dépenses d'investissements, de recherches, d'innovations, de formations, de recrutements, de prospections de nouveaux marchés, de transitions écologiques ou énergétiques et de reconstitutions de leur fonds de roulement.

Il semble bien que les patrons se soient contentés de reconstituer

leur fond de roulement et ainsi privilégier les actionnaires aux détriments de leurs salarié-e-s.

C'est donc dans ce contexte que la **CGT** et **SUD** appellent à une nouvelle journée d'action interprofessionnelle le 8 octobre prochain pour « **exiger une autre répartition des richesses** », par une hausse des salaires offrant une vraie reconnaissance des connaissances utilisées, une amélioration des conditions de travail qui permette réellement de préserver la santé des salarié-e-s et leur offrir une plus grande qualité de vie.

Soyons donc nombreux le 8 octobre prochain à cesser le travail et exiger une autre politique sociale !

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-LC**,
CCA International,
Centrapel, **IMA
Technologies**, etc.

Halte à la répression syndicale !

Au cours de la dernière quinzaine d'août, 3 entreprises de centres d'appels israéliennes ont licencié 16 travailleurs palestiniens afin de leur refuser le droit de constituer des comités de travailleurs au sein de ces entreprises. Ce n'est pas la première fois que ces entreprises,

qui emploient des dizaines de travailleurs palestiniens, prennent des sanctions arbitraires à l'encontre de ceux-ci.

Les travailleurs ont décidé de ne plus se laisser faire et ont demandé le soutien du Syndicat des travailleurs arabes (**Arab Workers Union**), avec lequel ils

intentent une procédure judiciaire à l'encontre de ces entreprises.

Notre Fédération est solidaire de ces travailleurs palestiniens, et demande leur réintégration. Car en France comme en Israël, il ne peut y avoir de réelle démocratie sans liberté syndicale !

EURO-CRM Troyes en liquidation



Courant juillet, **EURO CRM** a annoncé la mise en liquidation judiciaire de sa filiale troyenne, engendrant le licenciement des 99 salarié-e-s qui restaient.

Cette fermeture s'expliquerait, selon la direction, par une structure de coût de production supérieure aux autres sites du groupe, notamment en matière de coûts fixes.

Mais sur les raisons de cette dégradation des coûts fixes, la direction n'en parle pas. D'au-

tant qu'elle devrait remettre en cause ses propres choix stratégiques, comme ceux d'ouvrir de nouveaux sites alors que dans le même temps, elle vidait progressivement celui de Troyes.

Mais la direction d'**EURO CRM** est une habituée de cette façon de pratiquer. Elle avait déjà utilisé l'argument de la différence des coûts de production pour fermer brutalement le site du Kremlin-Bicêtre (94) à la fin des années 90, et ce au profit du site

de Troyes.

Le site troyens avait bénéficié de nombreuses aides financières de la part des collectivités locales à son ouverture, ce qui n'était plus le cas depuis quelques temps. Cela explique aussi peut-être sa mise en liquidation.

Cette façon de faire n'a rien de rassurant pour les salarié-e-s des autres sites métropolitains, quand on sait que le groupe investit beaucoup à l'île Maurice où les coûts sont imbattables pour l'instant.

« Nous sommes désormais le quatrième acteur mondial avec un CA de 1,7 milliard de dollar, et l'un des tous premiers acteurs européens, avec un CA de 700 millions d'euros »

Arnaud de Lacoste,
DG Associé d'ACTIALL
(Cf. EN-CONTACT n°85)

Quand la grenouille avale le bœuf !

Le 10 juillet dernier, il nous était annoncé que la petite grenouille française **ACTICALL** venait d'avaler le gros bœuf américain **SITEL**, devenant ainsi le 4^e opérateur mondial en centre de contact.

Ce nouveau géant du secteur représente 610.000 salarié-e-s réparti-e-s dans 21 pays, dont environ 7.000 en France réparti-e-s sur 15 sites, auxquels s'ajoutent les filiales maro-

caines.

Ce sont principalement à ces salarié-e-s français et marocains que nous pensons car il est inévitable qu'à moyen ou long terme les entités **ACTICALL** et **SITEL** fusionnent dans chaque pays, avec les risques pour l'emploi que cela implique.

Mais en attendant cette fusion future, il serait déjà bon que la direction du groupe s'ex-

plique sur sa nouvelle approche commerciale et sur la répartition des marchés commerciaux démarchés par le groupe. Cela est vital pour la survie de certains sites.

La **CGT** veillera donc à ce qu'aucune concurrence interne au groupe ne se fasse au détriment des salarié-e-s de l'une ou l'autre filiale, et ce afin de préserver l'emploi et les compétences actuelles.

Attention risque d'AVC !



Une étude canadienne vient de démontrer que les horaires de travail à rallonge sont liés à un risque accru d'affection coronaire et d'accident vasculaire cérébral (AVC).

D'après les chercheurs, le risque

d'AVC n'apparaît pas brutalement au-delà de 55 heures de travail hebdomadaires mais augmente parallèlement à la durée du travail : 10% de plus chez les personnes travaillant entre 41 et 48 heures et 27%, de plus chez celles travaillant entre 49 et 54 heures.

Il y a donc un réel risque

d'atteinte à la santé que de faire travailler les salarié-e-s trop longtemps.

De ce fait, la mise en place de périodes hautes pouvant aller jusqu'à 44 heures par semaine est purement et simplement criminel et ceux qui signent de tels accords se font complices de ce crime.

Semaine d'action internationale

Comme tous les ans, le mois d'octobre est le mois international d'action dans les centres d'appels avec un temps fort, cette année, la semaine du 19 au 25 octobre prochain.

Cette année, le thème de la mobilisation qui a été adoptée est la réduction de la précarité au sein des centres de contact.

En effet dans de nombreux pays, le recours aux contrats à durée déterminée (CDD) ou à des agences de travail temporaires fournissent aux centres de contact une grande partie de leur person-

nel. Cette pratique accroît le caractère précaire du travail dans ce secteur et complique la syndicalisation ainsi que la négociation collective.

En France, ce sont près de 90% des embauches du secteur qui sont réalisées via des contrats précaires. Cette situation pèse lourdement sur notre capacité à pouvoir faire évoluer les droits de chacun de façon plus positive.

Il est donc important que nous nous mobilisions pour faire réduire la précarité dans ce secteur.

Voilà pourquoi la **CGT** s'associe pleinement à cette initiative et qu'elle fera partout où elle est implantée des demandes de requalification des contrats précaires en contrat à durée indéterminée, tant auprès des directions d'entreprise que des Inspections du travail compétentes.



SEMAINE D'ACTION
DANS LES CENTRES DE CONTACTS

La CNIL redéfinit les écoutes...

Le 27 novembre 2014, la CNIL a édicté une norme simplifiée relative aux traitements automatisés de données à caractère personnel mis en œuvre par des organismes publics et privés destinés à l'écoute et à l'enregistrement des conversations téléphoniques sur le lieu de travail (NS 57).

Il résulte de celle-ci que la CNIL a réaffirmé sa position, à savoir que l'écoute et l'enregistrement des appels sur le lieu de travail ne peuvent être réalisés qu'en cas de nécessité reconnue et doivent être proportionnés aux objectifs poursuivis. A ce titre, la légitimité et la proportionnalité de l'écoute et/ou l'enregistrement ponctuels des appels à des fins de formations, d'évaluation des salarié-e-s et d'amélioration de la qualité des services ont été confirmées.

En revanche, l'enregistrement permanent et systématique des conversations téléphoniques, y compris à des fins probatoires, est disproportionné et ne peut être mis en œuvre que si les disposi-

tions légales particulières le prévoient.

Il faut savoir que le dispositif d'enregistrement des conversations téléphoniques ne peut être couplé à un système de capture d'écran du poste informatique des salarié-e-s.

De plus, il doit être mis à disposition des salarié-e-s des lignes téléphoniques non reliées au système d'enregistrement ou un dispositif technique leur permettant de neutraliser l'enregistrement pour les appels privés. Il en va de même pour les appels émis ou reçus par les représentants du personnel dans le cadre de leurs missions.

Tant les salarié-e-s que les utilisateurs doivent être informés préalablement à la mise en œuvre du traitement. Les utilisateurs devant pouvoir s'opposer à leur enregistrement.

La conservation des enregistrements est limitée à 6 mois. Par contre, les comptes rendus ou les grilles d'analyses des conversations téléphoniques qui sont élaborés à

l'issue des écoutes, peuvent être conservés 1 an.

Il est important que nous nous saissions de cette nouvelle interprétation de cette norme pour veiller à sa bonne application au sein des différents centres de contacts qui sont friands de ce contrôle permanent de leurs salarié-e-s

« L'enregistrement permanent et systématique des conversations téléphoniques, y compris à des fins probatoires, est disproportionné »





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/>

Rencontre internationale sur TELEPERFORMANCE

Les 22 et 23 octobre prochain, se tiendra à Nyon (Suisse), à l'initiative de la fédération internationale **UNI GLOBAL UNION**, une réunion de l'ensemble des représentants des salarié-e-s du groupe **TELEPERFORMANCE** dans le monde.

Cette rencontre a pour but la création d'une alliance syndicale mondiale **TELEPERFORMANCE**.

L'objectif de cette alliance est d'unir les syndicats de la multinationale à travers le monde afin d'accroître notre pouvoir collectif et d'influer pour l'ouverture d'un dialogue avec cette firme au plan mondial.

Pour cela, il sera défini un programme de syndicalisation et d'engagement de négociations afin

d'obtenir avec l'entreprise la signature d'un accord mondial.

Pour la **CGT**, cette initiative est excellente.

Pour autant, au vu de l'attitude de la direction de **TELEPERFORMANCE**, notamment en matière de respect des droits de l'homme et syndicaux, nous proposerons, comme lors de la conférence mondiale d'Orlando en février 2014, que soit réalisé un dépôt de plainte auprès de différents Points de Contacts Nationaux (PCN) de l'OCDE

(Organisation de Coopération et de Développement Economiques). Car même si les décisions des PCN ne sont pas contraignantes, elles permettent de remettre en question le discours officiel de certaines firmes internationales, telles que **TELEPERFORMANCE**. Celle-ci s'enorgueillit d'être « **une société humaine** ». Pour autant les atteintes aux droits syndicaux et aux droits de l'homme sont fréquents dans ce groupe, et ce dans toutes ses filiales.

Car nous pensons qu'une action devant les PCN de différents pays, où est présente cette firme, pourrait contraindre celle-ci à négocier plus efficacement un changement des pratiques managériales.

