



**CENTRES D'APPELS**

# Au bout du fil !

La liberté syndicale ne s'use que quand on ne s'en sert pas

DÉCEMBRE 2012 – BULLETIN N° 12

## NON AU DUMPING SOCIAL

### DANS LES CENTRES D'APPELS ET CHEZ LES DONNEURS D'ORDRES

*Les fédérations CGT des Sociétés d'Etudes (FSE) et des Activités Postales et de Télécommunications (FAPT) ont émis, le 30 novembre dernier, le communiqué commun suivant :*

Le choix de l'entreprise **FRANCE TELECOM** de retirer totalement l'activité **ORANGE** des centres d'appels **WEBHELP, LASER CONTACT, CCA INTERNATIONAL** se traduit par des suppressions massives d'emplois. La situation des autres prestataires n'est pas plus enviable et la crainte de perdre leur emploi plane en permanence à partir des choix des donneurs d'ordres, qui souhaitent ainsi mettre en concurrence les différents centres d'appels au nom de la sacro-sainte rentabilité pour les actionnaires.

Rappelons juste que les bénéfices nets de la plupart des donneurs d'ordres est en augmentation en 2011, et que cette même année le chiffre d'affaires des centres d'appels prestataires a augmenté de plus de 10%...

C'est une période particulière qui s'ouvre dans ce secteur, non pas tant à cause d'une crise qu'en raison des luttes qui se développent face à un patronat qui refuse d'augmenter les salaires à la hauteur des besoins, accroît la polyvalence, cherche à détruire toujours plus les horaires, réduit les formations, augmente les contrôles sur tous les aspects du travail ...

La solidarité se développe entre téléconseillers, quel que soit l'employeur, et qu'il soit localisé en France ou à l'étranger. Du coup, la course aux profits s'accroît aussi pour les prestataires entre eux comme entre prestataires et donneurs d'ordres, et les salarié-e-s sont les premiers visés : menaces de suppression de postes ou de sites ; ou dégradations des conditions de travail au nom du maintien de l'emploi, voilà une arme classique du patronat !

La **CGT** refuse la mise en concurrence des salarié-e-s d'entreprise donneurs d'ordres et prestataires et appelle les salarié-e-s où qu'ils travaillent, à poursuivre et amplifier leurs mobilisations pour :

- La prise en charge par les donneurs d'ordres de l'impact social qu'implique pour les prestataires le retrait d'activité et l'internalisation des emplois ;
- Une autre répartition des richesses créées vers les salarié-e-s qu'ils soient internes ou externes ;
- Des améliorations des conditions de travail dans les centres de relations client, qui de fait permettront une meilleure qualité de services rendus aux usagers.



### 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) :

- Employé     Technicien     Agent de maîtrise  
 Cadre     Ingénieur

**A retourner par courrier à l'adresse située à gauche.**