

Haro sur les droits sociaux !

Le début d'année rime souvent avec les « SOLDES ».

Et bien cette année, il semblerait que le Gouvernement ait décidé de solder le droit social, avec le projet de loi Macron en cours de discussion devant le Parlement : suppression de la peine de prison encourue pour entrave au Comité d'Entreprise, élargissement du nombre de dérogations au travail du dimanche, allègement des obligations patronales en matière de licenciement économique, saccage de la procédure prud'homale, etc.

Ce projet de loi pour « la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques » est surtout un superbe cadeau offert au patronat et à la finance dont le Président de la République se disait l'ennemi quand il était simple candidat.

Ce nouveau texte régressif inter-

vient après d'autres qui ont mis à mal la médecine du travail, l'inspection du travail, la procédure de licenciements collectifs, etc.

Face à tant de gentillesses de la part du Gouvernement, que pensez-vous que font les patrons ? Ils en demandent toujours plus. Comme par exemple la suppression pure et simple du droit de grève.

D'ailleurs, nous sentons bien dans nos entreprises que le climat a changé. Que les patrons se croient tout permis. Comme ceux de **SI-TEL**, qui à peine le « Label de Responsabilité Sociale » en poche, décident de dénoncer une majorité d'accords d'entreprises et d'ainsi de casser le statut social trop onéreux à leur goût.

Ou comme chez AQUITEL, où la direction non contente d'avoir volé,

devant témoins, le mégaphone de l'Union Départementale **CGT** de la Vienne pendant une manifestation qui se tenait devant leurs locaux, a décidé d'entamer une procédure de licenciement disciplinaire à l'encontre du Représentant de la Section Syndicale **CGT** par trop revendicatif à leur goût !

Pour autant, dans certaines entreprises, les salarié-e-s arrivent, par la lutte, à faire respecter leurs droits, voire à en acquérir de nouveaux.

Nous devons donc garder espoir et nous unir pour combattre les attaques du patronat et du gouvernement.

Ensemble créons les conditions d'être écouté !

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

Un espace à votre disposition !

Fin 2014, notre Fédération a totalement repensé son site Internet. Celui-ci est dorénavant d'une lecture simplifiée et d'un accès plus rapide aux informations des différents secteurs qui composent notre organisation. Les centres d'appels ont, bien entendu, leur rubrique dédiée

(<http://www.soc-etudes.cgt.fr/nos-branches/prestataires-de-services/centres-d-appels>) où vous pourrez retrouver toutes nos communications ainsi que celles des bases CGT présentes dans le secteur, mais aussi nos argumentaires, études et rapports réalisés.



Les ex-SFR rétablis dans leurs droits !



Après Toulouse et Poitiers, ce sont 122 ex-salarié-e-s lyonnais-es de **SFR**, ayant perdu leur emploi après la reprise de leur site par **TELEPERFORMANCE**, qui se retrouvent devant les tribunaux pour dénoncer la « **fraude** » dont ils ont fait les frais.

Pour rappel, les entreprises **SFR** et **TELEPERFORMANCE** s'étaient entendues en 2006 pour organiser le départ des salarié-e-s repris afin de réduire les coûts de production, suite au transfert

des centres d'appels de la première vers la seconde.

Dans cette affaire, la Cour de cassation a déjà donné raison en juin 2014 à d'anciens salarié-e-s d'un centre d'appels de Toulouse, estimant que l'accord de 2007 « **méconnaissait l'engagement** » pris dans le cadre de l'accord de 2006 et « **privait les salariés d'une chance de conserver un emploi au sein du groupe** ». La Cour a validé un jugement condamnant ces deux entreprises à verser

entre 4.000 et 30.000 euros à 191 ex-salarié-e-s.

A Toulouse, 132 autres salarié-e-s se sont vus octroyer 1,8 million d'euros de dommages et intérêts et à Poitiers, ce sont 251 ex-salarié-e-s du centre d'appels de Chasseneuil-du-Poitou qui ont dénoncé, en décembre, une « **collusion frauduleuse** » entre **SFR** et l'entreprise **AQUITEL** cette fois.

C'est une magnifique victoire contre les transferts pour raison économique.

« Le chômage des jours fériés ne peut pas entraîner aucune perte de salaire »

Jours fériés payés à CERCLE !

Après plusieurs années de procédures, le **Conseil de Prud'hommes** de Metz vient de donner raison aux salarié-e-s de l'entreprise **CERCLE**, ex-filiale de relation client d'**YVES ROCHER**.

Les demandes portaient sur le paiement des majorations des heures supplémentaires dans le cadre de la modulation du temps de travail, et plus précé-

sément la prise en compte des jours fériés supplémentaires accordés dans les départements de la Moselle, du Bas-Rhin et du Haut-Rhin.

La Direction de l'entreprise ayant décidé de ne pas réduire la durée annuelle de 1.607 heures, en proportion, afin de tenir compte des jours fériés supplémentaires, ce qui imposait aux salarié-e-s de réaliser au moins 15 heures

supplémentaires dans l'année avant d'avoir le droit à la moindre majoration. Mais pire, les salarié-e-s pouvaient se trouver en début d'année avec un reliquat négatif car elles/ils n'avaient pas travaillé les 1.607 heures prévues du fait de la prise de ces jours fériés.

Cette victoire a été possible grâce à la pugnacité de nos élu-e-s et de la **CGT**.

Victoire pour les ex-CALL EXPERT Alès



Six mois de salaires à titre de dommages et intérêts (soit jusqu'à 14.000 €), voici ce qu'ont obtenu, devant les prud'hommes d'Alès, le 22 janvier dernier, 33 ancien-ne-s salarié-e-s sur la centaine licencié-e-s suite à la

liquidation judiciaire de **CALL EXPERT LR**, basée à Saint-Christol-lès-Alès.

Les juges ont considéré que la filiale gardoise « **n'avait pas d'autonomie de gestion et que toutes les décisions devaient être prises par la maison-mère qui se trouve en Picardie, elle-même liquidée quelques temps**

après », et d'ajouter qu'« **une série de contentieux est engagée pour faire connaître cette notion de co-emploi** », ce qui rend leur licenciement « **sans cause réelle ni sérieuse** ».

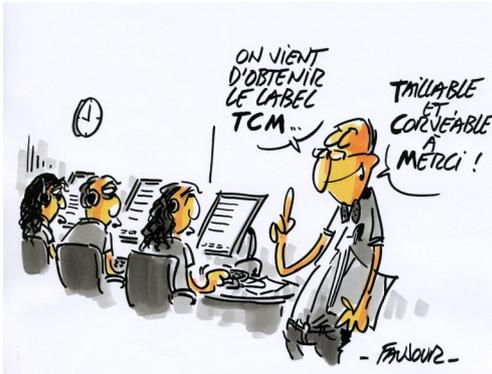
Cette victoire n'aurait peut-être pas vu le jour sans l'aide active de la **CGT** locale.

EURO-CRM obtient son LABEL de justesse !

La société **EURO-CRM** va pouvoir, à nouveau, se glorifier de l'obtention du « **Label de Responsabilité Sociale** ».

Pourtant, cela n'était pas gagné d'avance.

En effet, lors de la réunion du comité d'attribution de décembre 2014, au vu des résultats de l'audit (qui montrait des notes désastreuses), il a été décidé qu'il était urgent d'attendre, et de reporter le traitement de ce dossier à la réunion de janvier 2015.



Juste le temps nécessaire pour que dans l'arrière-cuisine de l'**ALRS/INRC**, soit concocté un « **menu** » adapté à cette entreprise.

C'est donc après avoir « **légèrement** » rhabillé les différentes notes pour les rendre plus présentables, que le comité a pu, sans souci, attribuer le label à cette entreprise qui ne connaît rien au mot « **social** ».

Cette mascarade décredibilise, si cela était encore nécessaire, la valeur de ce label dont le but n'a jamais été d'améliorer le social, mais plus de créer une façon de se répartir des parts de marchés tout en écartant certains concurrents.

« **Le nombre d'heures de délégation légalement fixées au profit des salarié-e-s investis de mandats représentatifs ne peut être augmenté que par un usage ou un accord collectif** »

Temps de pause et heures de délégation

L'entreprise **SITEL**, toujours à la pointe du progrès social, a informé, fin janvier 2015, ses différents élu-e-s qu'elle appliquerait dorénavant la jurisprudence de la **Cour de Cassation** en matière de décompte des temps de pause pendant les heures de délégation.

En effet, la Haute Cour a émis, dans un arrêt récent (*Cass. Soc., n° 13-18.005, 9 décembre 2014*), une décision qui risque d'avoir un impact important dans le secteur des centres d'appels.

Dans cette affaire, un accord d'entreprise prévoyait que les temps de pause de 40 minutes journalières étaient considérés comme du temps de travail effectif. Les salarié-e-s travaillaient 7h20 par jour, tout en étant rémunérés 8h.

L'élu, qui lors de ses prises d'heures de délégation, ne décomptait que le temps de travail qui devait effectuer journalièrement, soit 7h20, c'est vu appliquer des retenues sur son salaire, équivalentes aux temps de pause.

L'employeur considérant que lors-

que l'élu prend ses heures de délégation, il ne bénéficie plus du temps de pause et n'a donc pas à rémunérer ce temps.

Le Conseil de Prud'hommes, saisi du contentieux, a donné raison à l'élu en vertu du principe selon lequel l'exercice des missions représentatives ou syndicales ne doit entraîner aucune perte de rémunération.

Tel n'est pas l'avis de la haute juridiction qui a dû répondre à la question suivante : un élu continue-t-il à bénéficier des temps de pause journalier, prévus par un accord collectif et considérés comme du temps de travail effectif, lorsqu'il prend des heures de délégation ?

La réponse est négative. Même si elle rappelle, dans un premier temps, que l'exercice d'un mandat ne doit entraîner aucune perte de rémunération, elle ajoute que le nombre d'heures de délégation peut être augmenté par un usage ou encore un accord collectif. Elle conclut en indiquant qu'un accord

d'entreprise assimilant à un travail effectif la durée des pauses accordées aux salarié-e-s en situation de travail n'a pour objet d'augmenter le nombre d'heures de délégation.

Cette décision surprenante va avoir de lourdes conséquences sur le nombre d'heures de délégation. Car de fait, celles-ci se verront réduites du temps de pause qu'elles recouvrent. Il est donc plus que nécessaire d'ouvrir des négociations sur le sujet afin que les représentant-e-s du personnel aient les moyens nécessaires à l'exécution de leur mission, et notamment en temps de délégation supplémentaire pour leur permettre de rencontrer les salarié-e-s et d'ainsi d'assumer pleinement leur rôle de mandataire.





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/>

Ici Londres ! L'UNI parle aux téléconseillers !

Les 19 et 20 février derniers, **UNI Global Union** (Fédération Mondiale des Services), avec le concours du syndicat anglais **CWU**, a organisé, à Londres, une réunion de ses affiliés européens, afin de débattre du développement syndical dans le secteur des centres de contacts. En partant du constat que les droits des salarié-e-s sont mieux préservés dès lors qu'ils/elles sont organisé-e-s en syndicat.

Ce sont donc près de 75 représentants de 27 syndicats issus de 20 pays européens qui sont venus débattre de leurs stratégies de syndicalisation et échanger sur les différentes méthodes qu'ils mettent en œuvre pour augmenter le nombre de leurs adhérent-e-s.



Lors de cette rencontre, il a été abordé les différentes campagnes menées par **UNI** sur lesquelles nous pouvons nous appuyer pour aller au contact des salarié-e-s du secteur, notamment celle de la semaine d'action qui se déroule, chaque année, en octobre. Mais aussi sur celles menées dans les différents pays.

Un premier constat est que les solu-

tions qui fonctionnent le mieux sont celles où les syndicats sont à l'écoute des problématiques des salarié-e-s et où ils les informent régulièrement de l'actualité du syndicat dans leur entreprise ou secteur.

Le second est qu'aucune campagne de syndicalisation ne peut se faire sans un minimum de préparation (connaissance du secteur, de l'entreprise, des salarié-e-s, etc.), mais aussi sans une définition, très en amont, d'objectifs ambitieux mais atteignables, ainsi que les moyens nécessaires à l'aboutissement de ce projet.

Encore une fois, l'échange de nos expériences bonnes ou mauvaises nous permet de nous améliorer pour être plus à l'écoute des attentes des salarié-e-s.