

## Bonnes luttes à toutes et tous !!!

L'année 2010 a commencé comme l'année 2009 a fini : sur des luttes.

Et notamment celle qui oppose les salariés de **Téléperformance Centre-Est** à leur patron., depuis plus de 8 mois, et qui pour l'instant ont réussi par leurs différentes actions (grèves, manifestations, occupations des locaux, actions devant le tribunal, etc.) à changer le PSE en Plan de Départ Volontaire, à bloquer les suppressions de site et à annuler tout licenciement contraint.

Et même si nous savons bien que **Téléperformance** n'en restera pas là, nous pouvons tout de même nous féliciter de cette victoire.

Mais les **Téléperformance** ne sont pas les seuls à se battre. Il y a les **SELLBYTEL**, les **CCA International**, les **Agaphone**, etc.



La liste risque de s'allonger avec la volonté de nombreux patrons de vouloir imposer la modulation du temps de travail dans leur entreprise. Une modulation qui mettra encore un peu plus à mal la vie familiale des salariés tout en améliorant la rentabilité pour les actionnaires.

Autres risques de grogne, les négociations portant sur la prévention des risques psychosociaux dans les entreprises de plus de 1.000 salariés, qui, pour l'heure, n'ont abouti que dans moins d'une dizaine de

centres d'appels. Ceux-ci proposent essentiellement que la prise en charge d'une aide psychologique d'appoint, alors que c'est l'organisation du travail et les méthodes qui l'accompagnent qu'il nous faut changer, car celles-ci influent sur l'état mental des salariés des centres d'appels.

Nous devons donc revendiquer une organisation de travail qui permette aux salariés d'avoir une vraie vie sociale tant l'intérieur qu'à l'extérieur de l'entreprise ; qui offre à chacun la possibilité d'influer aussi bien sur le contenu de son travail que sur la façon de le faire. En attendant les conflits ne sont pas prêts de s'arrêter.

**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 mem-  
bres de la coordi-  
nation : **Téléperfor-  
mance**, **Arvato**, **B2S**,  
**Acticall**, **Armatix**,  
**CCA International**,  
**Centrapel**, **IMA**  
**Technologies**, **Laser**  
**Contact**, etc.

## La Solidarité fait gagner !!!

Début janvier, **Agaphone**, petite structure de centres d'appels d'une vingtaine de salariés, voyait 19 de ceux-ci faire grève pendant 2 jours.

Ce mouvement de colère a éclaté après l'envoi d'une lettre de licenciement pour un salarié et d'avertissement pour un au-

tre.

Face à l'injustice qui frappait leurs collègues, les salariés ont décidé de s'organiser et c'est tout naturellement qu'ils se sont tournés vers la **CGT**.

C'est donc avec l'aide de l'Union Locale de Paris 17<sup>e</sup> qu'ils ont décidé de cesser le travail

en guise de protestation.

Bien leur a pris, car outre la suppression des sanctions, ils ont obtenu la mise en place de pause de 5 mn toutes les heures dont ils ne bénéficiaient pas. Depuis, la **CGT** s'est implantée et réfléchit déjà à de nouvelles revendications.

## Le principe de précaution est renforcé



Par un arrêt du 5 mars 2008, la Cour de Cassation (Cass. Soc. 5 mars 2008, n°06-45.888) a confirmé la possibilité pour le juge d'interdire la mise en œuvre d'une nouvelle organisation du travail présentant des risques avérés pour la santé des salariés.

Dans cette espèce, la société **SNECMA** avait passé outre l'avis négatif du CE et du CHSCT (après expertise diligentée par celui-ci) sur la nouvelle organisation du travail.

Rejetant les moyens de cassa-

tion basés sur « **le principe fondamental de la liberté d'entreprendre** » et l'absence de violation explicite d'une loi ou d'un règlement, la Cour rappelle que « **l'employeur est tenu, à l'égard de son personnel, d'une obligation de sécurité de résultat qui lui impose de prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé des travailleurs ; qu'il lui est interdit, dans l'exercice de son pouvoir de direction, de prendre des mesures qui au-**

**raient pour objet ou pour effet de compromettre la santé et la sécurité des salariés.** »

Cette jurisprudence, que nous devons au travail de la **CGT SNECMA** et du cabinet d'avocat **ATLANTES**, est une réelle avancée pour tous les salariés. Elle permet qu'enfin les principes constitutionnels de précaution et de droit à la santé ne soient plus de vaines paroles qui doivent s'effacer devant les intérêts financiers des actionnaires.

« L'un des objectifs du Label de Responsabilité Sociale est de permettre une meilleure reconnaissance par les salariés des bonnes pratiques en matière sociale »  
A.L.R.S.

## L'ALRS fait du pied à la CGT

Par courrier en date du 28 janvier 2010, M. **Fabrice ANDRE**, le tout nouveau Président de l'**ALRS**, a sollicité une entrevue avec M. **Bernard THIBAUT** afin de discuter de la place que pourrait prendre notre organisation au sein de cette association.

Si ce n'est pas la première tentative de l'**ALRS** de se rapprocher de nous, mais

c'est la première fois qu'elle le fait au niveau confédéral.

Il est sûr qu'avec un nombre croissant d'entreprises labellisées, elle a besoin de faire taire les critiques qui entourent l'attribution de son « **Label de Responsabilité Sociale** ». La participation de la **CGT** à son comité de labellisation crédibiliserait sa démarche et celui-ci par la même occasion.

Mais les patrons sont-ils prêts à s'engager réellement sur la voie de l'élaboration de bonnes pratiques qui ne se bornent pas à une simple application le Code du travail ? Souhaitent-ils véritablement remettre l'humain au centre de leurs préoccupations ?

Il va sans dire que ce sont là les deux conditions majeures qui pourraient nous amener à participer à un tel « **label** ».

## Sellbytel et HP même combat



Mi-janvier, **HP** a indiqué sa décision de réinternaliser une partie de sa relation client qu'elle sous-traitait à la **SELLBYTEL**, afin de la délocaliser dans ses filiales indiennes et tunisiennes.

Cette pratique de sous-

traiter un service interne pour mieux sans débarrasser à moindre coût n'est pas nouveau. **ALCATEL** l'ayant déjà étrenné avec **MARINE CONSULTING** pour lequel elle a été lourdement sanctionnée.

Voilà pourquoi les salariés de **SELLBYTEL** et d'**HP** se

sont unis pour faire échec à ce projet. Par la grève, les salariés veulent faire entendre leurs revendications en matière de plan social et reclassement au sein du groupe en phase avec les moyens financiers du groupe **OMNICO** auquel appartient **HP** et **SELLBYTEL**, qui pesait, en 2008, 13,4 Milliards \$.

# Egalité professionnelle : On est loin du compte

Le 4 janvier 2010 a été étendu l'accord national de la convention collective nationale des prestataires de services relatif à l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes signé le 28 mai 2009 par les représentants du patronat et les organisations syndicales à l'exception de la **CGT**.

Dans un secteur fortement féminisé, cette accord reste pour l'essentiel dans la déclaration de bonnes intentions que cela soit en matière d'évolution de carrière, de salaires ou d'équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnel-

le.

Même si la **CGT** n'a pas signé cet accord, elle a contribué fortement à l'améliorer, notamment en matière de :

- Aménagement des horaires collectifs de travail possible pour les salarié(e)s ayant un enfant de moins de 3 ans ;
- Amélioration des congés pour enfant(s) malade(s) portés à 7 jours par an donc 4 pris en charge par l'employeur (*les premiers sont aux frais du salarié*) ;

- Octroie d'un capital temps de 3 jours pour les femmes enceintes de 5 mois ;
- Affectation à un autre poste de travail pour les femmes enceintes pendant toute la période de leur grossesse.

Nous sommes encore loin d'une véritable équité de traitement entre les sexes, mais ces nouveaux droits ont le mérite d'exister et il nous faut maintenant veiller à ce qu'ils soient appliqués dans toutes les entreprises du secteur et même améliorés le cas échéant.



« **Beaucoup d'entreprises du secteur, qui sont pourtant de bonne foi, n'arrivent pas au quota de 6% fixé par la loi.** »

**Dixit Laurent UBERTI du SP2C**

## Mobilisons-nous pour les handicapés

Depuis que la loi du 11 février 2005 a réaffirmé l'obligation d'emploi de personnes handicapées pour toute entreprise occupant au moins 20 salariés, à temps plein ou à temps partiel, dans la proportion de 6% de l'effectif total des salariés, les patrons du secteur ne cessent de se plaindre, la main sur le cœur, de ne pas pouvoir recruter autant de travailleurs handicapés qu'ils le souhaiteraient. Nous serions plus enclins à les croire si cette obligation n'était assujettie d'une taxe en cas de non-atteinte du seuil légal.

Pour la **CGT**, offrir la possibilité d'un emploi stable et qualifiant à des travailleurs handicapés est une question de respect de la dignité humaine, mais aussi de socialisation pour ceux-ci.

C'est pour cela que l'action de notre organisation ne se borne pas à négocier des accords « **handicap** » pleins de bons sentiments dans des entreprises plus enclines à embaucher une personne en chaise roulante que d'adap-

ter le poste de travail d'un ou d'une salariée qui n'a pas d'handicap voyant ou reconnu. Au contraire, la **CGT** par le biais de l'**ASSOCIATION AMBROISE CROIZAT** et notamment du **Centre de Rééducation par le Travail SUZANNE MASSON**, aide les salariés, qui connaissent un handicap, à se reconverter.

Le **Centre Suzanne Masson** assure une formation de « **Conseiller Service Client à Distance** » depuis 2007 ouverte à tout type d'handicap. Celle-ci a été mise en place suite à des demandes issues d'entreprises ayant des besoins de reclassement de salariés handicapés dans leurs centres d'appels internes.

Le **Centre Suzanne Masson** n'est pas le seul en France. Il existe 5 autres centres à dispenser ce type de formation aux travailleurs handicapés, dont 3 spécialisés dans les déficients visuels.

Tous recherchent des entreprises

à la fois pour les périodes de stages, pour faire partie du jury d'examen, et bien entendu pour offrir des emplois potentiels à leurs stagiaires.

Pour cela, ils signent des accords de partenariat, afin d'offrir aux travailleurs handicapés des contrats de professionnalisation.

Il existe donc des moyens de recruter des travailleurs handicapés pour le peu que les employeurs s'en donnent la peine. A nous de les faire connaître.



**Pour en savoir plus**

[http://www.fagerh.fr/recherche.php?id\\_region=0&id\\_metier=0&niveau=0&search=CONSEILLER+SERVICE+CLIENT](http://www.fagerh.fr/recherche.php?id_region=0&id_metier=0&niveau=0&search=CONSEILLER+SERVICE+CLIENT)



## Fédération CGT des Sociétés d'Études

Coordination des centres d'appels

263, rue de Paris

Case 421

93514 Montreuil Cedex

Téléphone : 01 48 18 84 34

Télécopie : 01 48 18 84 86

Messagerie : fsetud@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/>

# Accord-cadre : déclinaison régionale

Comme nous l'avons déjà indiqué, le **28 juillet 2009** a été signé un accord-cadre portant sur le développement de l'emploi, de la formation et des compétences des salariés des centres d'appels, entre les partenaires sociaux et le Gouvernement (Cf. « Ne Coupez Pas » n°6 de Septembre 2009).

Après une phase d'installation au niveau national, une déclinaison régionale va être entreprise dans les mois à venir avec la mise en place de commissions techniques paritaires qui devront statuer sur l'attribution des aides financières prévues.

Bien que non-signataire, la **CGT** entend bien pleinement jouer son rôle au sein de celles-ci, et ainsi veiller à ce que l'argent public ou de la formation professionnelle soit utilisé à bon escient, notamment pour des entreprises qui en ont un

réel besoin et non pour celles qui courent après les aides publiques afin de réduire leurs coûts et améliorer ainsi leur rentabilité.

Notre priorité sera, outre le développement des compétences des premiers niveaux de qualifications et des salariés de 45 et plus, d'œuvrer pour que l'aide soit attribuée en premier lieu aux entreprises présentant certaines caractéristiques sociales, comme :

- Une vraie stratégie de développement, sur le long terme, de leurs salariés en terme de formation ;
- Un faible taux d'utilisation de contrats précaires ;
- Un faible taux de « **turn over** » ;
- Une situation financière ne leur permettant de prendre en char-

ge la formation de leurs salariés ;

- Etc.

Nous serons aussi attentifs à ce que les règles édictées par la **Commission Paritaire Nationale pour l'Emploi et la Formation Professionnelle (CPNEFP)** de la branche, en matière de formation professionnelle, soient respectées, afin que certains employeurs ne voient pas attribuer une prise en charge dont ils n'auraient pas dû bénéficier.

Les **18 M€**, qui sont débloqués par cet accord-cadre, proviennent de nos impôts et de nos cotisations sociales, il est donc normal que vos représentants, et notamment la **CGT**, veillent à leur bonne utilisation. Et sur ce point, comme sur d'autres, vous pouvez compter sur nous.