

Syndicat, un coupable tout trouvé ?

Cela n'est pas nouveau, de tout temps nous avons vu fleurir des discours démagogiques qui tendent à accréditer la thèse que les syndicats seraient responsables de tous les maux du secteur.

Dernièrement, nous avons pu assister à une série d'attaques à l'encontre des organisations syndicales relayée, avec une certaine complaisance, par le magazine **EN CONTACT**.

Déjà en juin 2013, lors de la mise en liquidation de **CALL EXPERT LANGUEDOC-ROUSSILLON**, la **CGT** avait fait l'objet d'allusion sur le fait que les difficultés financières de l'entreprise seraient dues à l'intransigeance de la **CGT**. Thèse d'ailleurs reprise par 3 soi-disant « **personnalités du secteur** », mais surtout anonymes, dans le numéro 77 du magazine (Décembre 2013).

Un article d'ailleurs fort intéressant sur la vision des patrons d'un syndicalisme responsable. C'est celui qui accepte le travail du dimanche, la flexibilité, l'annualisation, la réduction des acquis... Et pourquoi pas le retour des chaînes pendant qu'ils y sont ?

Dans un autre registre, lors d'une interview filmée de M. **Maxime DIDIER**, PDG de **B2S**, (disponible sur YOUTUBE) réalisée par M. **JACQUINET**, rédacteur en chef du magazine précédemment cité, à la question « **Pourquoi les centres d'appel souffrent-ils d'une mauvaise image ?** ». Devinez ce qui a été répondu ? Et bien que cela est la faute des « **partenaires sociaux qui ont eu besoin de prendre leurs marques [...] et qu'il est un peu plus facile de recruter de nouveaux adhérents en poin-**

tant les problèmes qu'en applaudissant les réussites ».

Encore une fois, le patronat, et ses sbires, reprennent le précepte qui veut qu'il soit toujours préférable de tuer le messenger que de se préoccuper du message.

Pourtant le message des salarié-e-s est clair. Ils s'organisent car ils en ont plus que marre d'être exploité-e-s ! D'être sous-payé-e-s ! D'être surveillé-e-s comme des délinquant-e-s potentiel-e-s ! De voir sa vie de famille reléguée ! Etc.

Le regroupement en syndicat est donc une réaction saine des travailleurs-euses qui souhaitent défendre leurs droits à bénéficier des richesses qu'elles/ils créent !

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, CCA
International, Cen-
trapel, IMA Techno-
logies, Laser Con-
tact, etc.

SITEL : Pauses toujours !

SITEL vient d'obtenir le renouvellement de son « **Label de Responsabilité Sociale** » mais celui-ci est conditionné au retour du paiement des temps de pause au taux horaire. Ce que la société s'est engagée à faire sans pour autant préciser la date de mise en place ni, et surtout, les

modalités de paiement des arriérés.

1,5 ans de pauses mal payées, cela commence à chiffrer. Tellement que la Direction aimerait bien que les syndicats signent un accord effaçant cette dette.

Si la **CGT**, qui a introduit un recours devant le tribunal, reste

ouverte à la discussion, il est hors de question qu'elle cautionne une quelconque perte d'argent pour les salarié-e-s. Voilà pourquoi, elle a informé la direction que nous ne retirons notre plainte que si l'ensemble des salarié-e-s est rétabli dans leurs droits.

Ça bouge dans le groupe ARMATIS LC



Alors que le groupe **ARMATIS** se développe à l'étranger (Portugal, Tunisie) avec les richesses créées en France, les salarié-e-s français-e-s se voient opposer la crise actuelle, pour refuser toute augmentation de salaires.

Mais à force de tirer sur l'élastique, voilà que celui-ci se casse. Ce sont donc des centaines de salarié-e-s de plusieurs sites (Boulogne-sur-Mer, Calais, Châteauroux, Nevers, Poitiers, etc.) qui se sont mobilisés avec le concours de

la **CGT**.

Celle-ci a permis la réouverture, début février, des Négociations Annuelles Obligatoires (NAO) comme chez **ARMATIS NORD**.

Malheureusement, même si nous avons obtenu quelques victoires, il faut admettre que celles-ci ne modifient qu'à la marge la politique sociale menée par **M. Denis AKRICHE**. Il est donc plus que nécessaire que les salarié-e-s se mobilisent d'une façon massive et unitaire sur

l'ensemble de site du groupe en France.

Car il ne faut pas se mentir, seule une action concertée sur tous les centres permettrait de créer le rapport de force utile à la prise en compte des intérêts des salarié-e-s tant en matière salariale que de conditions de travail.

Bien entendu, vous pouvez compter sur la **CGT** pour faire qu'une telle mobilisation puisse voir le jour au sein de ce groupe.

« L'Union Marocaine du Travail (UMT) demande la réintégration immédiate des camarades ainsi que le respect du droit syndical, de la liberté d'expression, du droit de contester, de revendiquer et de lutter »

TOTAL CALL, bis repetita !

Il n'y a pas à dire, ce n'est pas le grand amour entre **TOTAL CALL**, filiale marocaine du groupe **ILIAD** maison-mère de **FREE**, et les organisations syndicales.

En 2012, l'entreprise avait défrayé la chronique en licenciant l'ensemble du tout nouveau bureau syndical **FDT** (syndicat marocain). Il s'en était suivi une grève de plusieurs semaines pour le respect de la

liberté syndicale (Cf. **NE COUPEZ PAS n°HS 3—Avril 2012**).

Le conflit s'était terminé par le licenciement de tou-te-s les grévistes et l'envoi d'agents de sécurité contre les manifestant-e-s avec des blessé-e-s à la clef.

Malgré cela et en raison des mauvaises conditions de travail pratiquées dans l'entreprise, de nouveaux irrédutibles ont choisi de se consti-

tuer en syndicat, **UMT** cette fois-ci. Même problème, même solution, l'ensemble du bureau syndical a été licencié le 13 février dernier, par voie d'huissier, juste après avoir informé la direction de la création du syndicat, comme la loi marocaine l'impose.

Il n'y a pas à dire, **FREE** est vraiment le champion du « **low cost** » en matière de droit syndical !

CALL EXPERT a raccroché !



Le 26 février, le Tribunal de Commerce d'Amiens a prononcé la liquidation partielle du centre d'appel sauvant que 233 salarié-e-s sur 638.

Après avoir été victime d'un « **patron-voyou** », ils ont été lâché-e-s, à la fois, par les pouvoirs

publics qui ont rechigné à prêter les sommes nécessaires à aider l'éventuel repreneur. Par leurs clients, et notamment **CANAL +** et **SFR**, bien qu'ayant profité de la casse des prix orchestrée par l'ancienne direction, ont préféré se retirer. Mais aussi par les grands acteurs du secteur qui n'ont fait aucune

offre de reprise, préférant voir ce concurrent disparaître pour mieux se repaître de son cadavre et surtout récupérer ses clients.

Où était donc le Ministre du redressement productif quand les salarié-e-s avaient besoin de lui pour sauver leurs emplois ?

TELEPERFORMANCE signe un accord salaire... en Tunisie !

L'entreprise **TELEPERFORMANCE** a signé, le 22 janvier dernier, avec le syndicat tunisien l'**UGTT**, un accord salarial, pour l'année 2014, offrant :

- Une augmentation de salaire de 5% ;
- Le passage des chèques restaurant à une valeur faciale de 4 dinars ;
- L'attribution d'une prime annuelle d'une valeur de 600 dinars ;
- La hausse de la prime scolarité

à 100 dinars ;

- L'arrêt de la prise en compte des sanctions de premier degré dans la comptabilisation de la prime sur objectif.

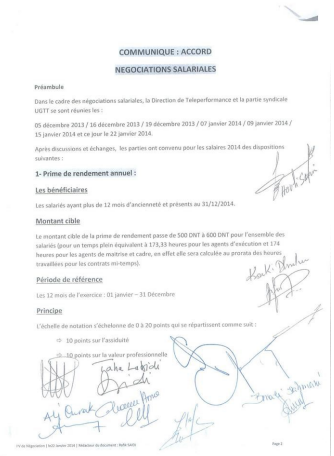
D'autres points restent à discuter selon un calendrier établi dans l'accord.

Il est rassurant de constater que le dialogue social fonctionne à nouveau au sein de la filiale tunisienne du numéro 1 mondial de la prestation en relation client, ceci après le mouvement social qui l'avait durement frappé au premier tri-

mestre de l'année 2013.

Cela démontre à la fois que la mobilisation des salarié-e-s, appuyé-e-s par leur syndicat, paie, et qu'il est tout à fait possible de trouver un accord acceptable par toutes et tous dès lors que chacun y met du sien.

A quand ce type d'accord dans la filiale française qui subit un quasi gel des salaires depuis des années ?



Inauguration de l'INRC



À l'initiative de grands groupes français, et dans la lignée de la **Mission Nationale de la Relation Client (MNRC)**, l'**Institut National de la Relation Client (INRC)** a pour ambition de contribuer au développement d'un pôle français de l'excellence de la relation client.

Pour mener à bien sa mission, il s'est doté d'un **Comité d'Orientation Opérationnelle (COO)** paritaire regroupant les organisations patronales et syndicales représentatives au niveau national.

La **CGT** a décidé de participer aux travaux de cet institut, car le concept de « **Relation Client** » est devenu incontournable ces dernières années. Que celle-ci s'effectue à destination de clients internes, externes, ou mêmes d'usagers, elle se base sur une organisation du travail où la satisfaction d'indicateurs divers et variés est privilégiée au détriment du vrai rapport hu-

main.

C'est à partir de ce constat, que notre organisation s'investira dans cette institution, avec comme objectif, l'amélioration des conditions de vie au travail des millions de salarié-e-s en contact avec des clients ou des usagers, par l'élaboration de bonnes pratiques en matière de formation, de reconnaissance professionnelle, de rémunération, d'évolution de carrière, etc.

Mais notre participation ne sera pas sans restriction ou en cautionnant certaines actions, comme

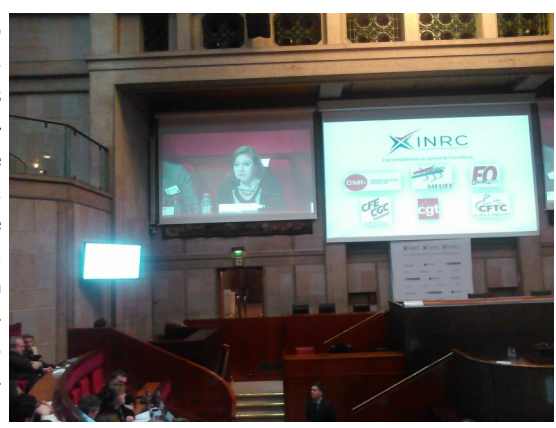
l'existence d'un « **Label de Responsabilité Sociale** » qui n'aurait de social que le nom.

Nous serons donc vigilants à ce que ce nouvel institut améliore réellement la vie de millions de salarié-e-s.

Lors de cet inauguration, il a beaucoup été question des client-e-s mais très peu des salarié-e-s, sauf pour annoncer péremptoirement que la relation client devrait créer un avenir proche environ 50.000 emplois supplémentaires. Cette projection est, bien entendu, totalement invérifiable et repose sur aucune étude sérieuse.

D'autant que, comme Monsieur **JOURDAIN**, dans « **Le bourgeois gentilhomme** » de Molière, faisait de la prose sans le savoir, tout-e salarié-e fait de la relation client sans s'en rendre compte.

Notre participation à cet institut se fait sans illusion mais avec à l'esprit la protection de salarié-e-s.



« Nous serons donc vigilants à ce que ce nouvel institut améliore réellement la vie de millions de salarié-e-s. »



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 1 55 82 89 41

Télécopie : +33 1 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 corres-
pondante) :

- Employé Ingénieur
 Technicien Cadre
 Agent de maîtrise

Retrouvez-nous sur le Web!
<http://www.soc-etudes.cgt.fr/>

Tous **UNI** à Orlando !

Les 13 et 14 février dernier, s'est tenue à Orlando (USA), une conférence mondiale sur les centres d'appel, organisée par **UNI Global Union** (Fédération Mondiale des Services), en collaboration avec **CWA** (Syndicat étatsunien du secteur de la communication). Elle a réuni des représentant-e-s syndicaux de 51 organisations issues de 33 pays répartis sur les 4 coins du globe. Bien évidemment, notre Fédération y était présente pour représenter la **CGT** du secteur.

Le thème central des débats, lors de ces deux journées, a porté sur l'amélioration des normes dans le secteur, à travers 3 pistes : la syndicalisation, la négociation collective et des actions mondiales coordonnées.

Pour notre part, nous sommes intervenus pour présenter, à travers

une courte intervention, un moyen de remettre en question le discours officiel des grandes firmes internationales du secteur en matière de leurs responsabilités sociales.

En effet, l'**OCDE** (Organisation de Coopération Développement Économiques) a mis en place, dans 43 pays, des Points de Contacts Nationaux (PCN) dont la vocation est de veiller au respect par les firmes internationales des principes directeurs édictés par l'**OCDE**, dont l'un d'entre eux porte sur les libertés syndicales.

Notre intervention a été fortement appréciée. Mais notre intention en présentant les possibilités des PCN était de lancer une action concrète à

l'encontre de l'une des grandes firmes internationales du secteur : **TELEPERFORMANCE**.

Dans ce but, nous avons précédé notre arrivée à Orlando d'une escale à Mexico pour rencontrer les représentant-e-s du **STRM** (syndicat mexicain des télécommunications). Ce détour, nous a permis de partager des rencontres riches et fructueuses avec nos homologues mexicains, qui a abouti, entre autre, à une volonté de participer avec nous à une action contre le numéro 1 mondial des centres d'appel.

Voilà une initiative qui sera suivie avec attention sur plusieurs continents !

UNI Global Union + Communications Workers of America

Global Call Center Conference

February 13-14, 2014
Orlando, Florida USA

