

Continuons le combat !

Après un été pourri, la rentrée, qui s'annonce, ne risque pas de nous mettre du baume au cœur.

Avec le virage plus libéral que social du nouveau Gouvernement, et la volonté, de plus en plus affichée, du patronat de « détricoter » l'ensemble des droits sociaux, tout cela annonce une nouvelle pluie de mesures antisociales.

D'ailleurs entre la chasse aux « faux » chômeurs, les réflexions sur une possible remise en cause de 35h et du SMIC, ce sont les vendeurs d'antidépresseurs qui vont faire fortune.

Alors que c'est à l'économie réelle, notamment au pouvoir d'achat, qu'il faut redonner du souffle et non à la Bourse, l'ancien « pourfendeur » de la Finance a placé à la tête du Ministère de l'Economie un digne représentant



de cette dernière. On marche sur la tête.

Dans le secteur, cela n'est guère mieux. Malgré la mobilisation du 27 mai dernier, le SP2C fait la sourde oreille et n'a pas daigné répondre à la demande de rencontre formulée par l'intersyndicale. Le Ministère du redressement

productif nous avait bien répondu mais, cela était avant l'éviction de Montebourg. Depuis c'est silence radio.

Et pour compléter le tableau, n'attendons rien non plus des négociations actuellement en cours au niveau de la branche qui n'ont d'autres buts que de réduire les droits des salarié-e-s et augmenter leur précarisation.

Face à cette situation, une seule solution : la mobilisation générale de toutes et tous afin de créer le rapport de force nécessaire à un vrai changement de politique plus respectueuse de celles et ceux qui sont les vrais créateurs de richesse.

Et cela ne pourra se faire sans une implication de plus en plus importante des salarié-e-s dans le combat pour leurs droits.

Xavier BUROT

Bulletin trimestriel édité par la coordination fédérale des centres d'appels

Rédacteur en chef :
Xavier BUROT

Syndicats membres de la coordination :
Téléperformance, Arvato, B2S, Acti-call, Armatix, CCA International, Centrapel, IMA Technologies, Laser Contact, etc.



Pour la première fois de son histoire notre Fédération participera à la Fête de l'Humanité, avec l'animation d'un débat autour du thème « **Les nouveaux ouvriers de l'industrie**

du numérique » et la tenue d'un stand, dans l'espace Forum social, où seront représentés tous les secteurs fédéraux, notamment les centres d'appel. Nous vous invitons donc, toutes

celles et ceux qui souhaitent nous rencontrer ou simplement discuter avec nous, à nous rendre visite sur notre stand où nous vous accueillerons avec joie.

La CGT : N°1 à LASER CONTACT !



Le 16 juin dernier s'est tenu le premier tour des élections professionnelles au sein de l'entreprise **LASER CONTACT**.

A l'issue de ce scrutin, la **CGT** maintient sa première place avec plus de 41% des suffrages. La **CFDT** et la **CFTC** se sont effondrées pour atteindre respectivement 12% et 17%. **FO**, présent sur le seul site bordelais, n'a pas dépassé la barre des 10%.

SUD, jusqu'alors absent de l'entreprise, a fait une percée importante en remportant près de 25% des voix.

La **CGT** a donc obtenu 11 sièges de titulaires au Comité d'Entreprise contre 7 pour **SUD**, 5 pour la **CFTC**, 3 pour la **CFDT** et 1 pour la **CFE-CGC**.

Ce score est le résultat d'un travail de terrain réalisé depuis plus de 4 ans. Notre organisation étant la seule à présenter des candidats sur tous les sites.

Pourtant ce résultat était loin d'être acquis entre la défection de certain-e-s camarades parti-e-s à **SUD** et les attaques plus ou moins violentes à l'encontre de nos candidats, notamment avec la diffusion d'un tract anonyme diffamant les principaux membres du syndicat **CGT** de **LASER CONTACT**.

Comme quoi, malgré toutes les ignominies déversées, les salarié-e-s savent reconnaître celles et ceux qui les défendent vraiment.

« Cette victoire est celle de tous les salarié-e-s qui ont cru, même dans les moments difficiles, que les pauses de 10 mn devaient être rémunérées normalement et pas au rabais »

SITEL règle les pauses !

La **CGT** et la **CFDT** ont signé, le 8 juillet dernier, un accord mettant fin à 2 ans de conflit entre ces organisations syndicales et la direction de **SITEL**.

Pour rappel, la direction de cette entreprise avait décidé en juillet 2012 de remplacer le paiement des temps de pause par une somme forfaitaire de 1€/jour, interprétant de façon très particulière les

dispositions de l'article 6 de l'avenant centres d'appel de la convention collective.

Il aura fallu que notre organisation, accompagnée de la **CFDT**, assigne la société devant le tribunal pour que la direction ouvre des négociations sur le sujet.

Après près de 5 mois de palabres, il est acté le retour au paiement au taux horaire des temps de pause, ainsi que le

paiement de la quasi-totalité de l'arriéré.

Même si cette victoire ne permet pas un retour à la situation antérieure qui assimilait le temps de pause à du temps de travail effectif, les salarié-e-s sont satisfaits d'être rétablis dans leurs droits malgré les différents chantages dont ils ont fait l'objet notamment en terme de maintien de l'emploi.

Télétravail : Suivez le guide...



L'**Institut National de la Relation Client** vient de publier un guide pratique intitulé « **Le Télétravail dans la relation client** ».

Celui-ci est issu des travaux initiés, à l'époque, par la **Mission Nationale de la**

Relation Client et dont nous avons claqué la porte afin de ne pas cautionner ce type de guide réalisé à la gloire seule du « **Télétravail** ».

Comme nous nous y attendions, celui-ci ne traite que des avantages, notamment pour les patrons, de recourir

à ce type d'organisation (*moins de turn-over, d'absentéisme et de DMT*) en oubliant l'hyper individualisation du travail, l'isolement des salarié-e-s, la réduction des possibilités de formations, de promotions, ainsi que le transfert de l'obligation de protection de la santé sur les salarié-e-s.

TELEPERFORMANCE se dote d'un CEE

Suite de la demande de trois organisations syndicales de salarié-e-s (2 françaises la **CGT-FSE** et **SUD PTT**, et une belge la **Setca-BBTK FTGB**), le Groupe **TELEPERFORMANCE** a initié un processus de mise en place d'un Comité d'entreprise européen.

Le 12 juin dernier s'est tenue, à Bruxelles, la première réunion du Groupe Spécial de Négociation composé des représentants de l'ensemble des salarié-e-s employé-e-s par les filiales du groupe localisées au sein de l'Union européenne et de l'Espace économique

européen, soit 17 pays représentés.

Cette réunion a permis de poser les bases des futures négociations par un échange tant sur le contexte juridique que sur la vision de chacun sur le rôle de cette institution. Une prochaine rencontre est prévue courant octobre.

Dans ce cadre, la fédération syndicale internationale **UNI Global Union** (à laquelle nous sommes affiliés) a décidé d'ouvrir une session de formation sur le rôle d'un Comité d'entreprise européen, afin d'aider les futurs membres de

cette instance.

Initialement, cette formation était réservée aux seuls membres, issus d'un syndicat affilié à cette fédération et désignés pour participer au Groupement Spécial de Négociation. Mais nous avons réussi à négocier qu'un représentant de la **CGT** puisse y participer même si en vertu des règles applicables nous n'avons aucun représentant dans cette négociation.

Notre but étant de prendre des contacts avec les homologues des autres pays européens, comme cela a été fait avec la Tunisie.

Les CRC européens se portent bien !

L'éditeur spécialisé **ALTITUDE SOFTWARE** vient de rendre public une étude sur l'emploi dans les centres d'appels en Europe (cf. « *European Contact Center Benchmark Platform - Whitebook 2013* », 235 pages).

Celle-ci fait apparaître une étonnante bonne santé du secteur avec quelques 65 Mi€ de chiffres d'affaires à un moment où les autres secteurs économiques sont à la peine.

L'effectif d'européen-ne-s travaillant dans ces centres de contact a évolué de +4,4% par rapport à 2012, portant leur nombre à 3,7 millions, réparti-e-s dans 35 000 sites comptant, en moyenne, 78 positions. Selon les prévisionnistes, les centres de contacts devraient encore embaucher au cours de la décennie à venir, et ce malgré la montée des délocalisations.

Mais attention cette bonne santé cache une grande disparité entre les pays européens. Si les pays de l'Europe de l'est affichent un taux



de croissance à 2 chiffres, cela n'est pas le cas des pays d'Europe de l'ouest : l'Allemagne (+0,9%), l'Autriche (-2%), la France (-2,8%), le Royaume-Uni (+2,9%), la Suisse (-0,2%), entre autres.

D'après les auteurs de l'étude « *ceci ne fait d'ailleurs que confirmer notre thèse globale selon laquelle, plus le marché est mature avec des taux de population active proche de 3,6% occupée dans le secteur des centres de contacts, plus la*

croissance en terme d'emploi est soumise aux influences de la conjoncture globale de l'économie ».

La contre-performance française est essentiellement due à la crise du marché de la téléphonie qui représente en France près de 50% de l'activité des prestataires alors qu'en Europe, elle n'est que de 24%.

Cette étude confirme, dans les grandes lignes, celle qu'avait réalisée le Cabinet **APEX** a notre demande en fin d'année dernière.

Vous pouvez la télécharger en flashant le QR-Code ci-dessous.



« Troisième au niveau européen après le Royaume-Uni et l'Allemagne, le marché français des centres de contacts recule de - 2,8% en volume d'emploi par rapport à 2012 ».

RELATION CLIENT MAGAZINE



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/>

Au mois d'octobre, tous à l'UNIsion !

Traditionnellement, la fédération internationale **UNI Global Union** organisait au mois d'octobre son « **Mois d'Action dans les Centres d'Appel** » (MACA).

Cette année, il a été décidé le remplacement de cet événement par un autre plus ciblé : la « **Semaine d'action dans les centres de contact** » (SACC). Celle-ci se déroulera du 20 au 26 octobre prochain.

Cette semaine d'action sera placée sous le signe du renforcement syndical. Dans chaque pays, il sera développé des actions de prises de contact et de débats avec les salarié-e-s non syndiqué-e-s pour discuter avec eux de l'utilité de s'organiser pour défendre ses droits dans un monde mondialisé et financiarisé.

Cette action ne devant s'arrê-

ter qu'aux seuls endroits où les syndicats sont déjà présents, mais aussi là où il n'existe aucune implantation syndicale.

Cette démarche volontaire de la part de la fédération internationale découle du constat alarmant du faible taux de syndicalisation dans les secteurs du service qui a comme corolaire, un affaiblissement des

droits des salarié-e-s en France comme dans le reste du monde.

Bien entendu, la **CGT**, et notre fédération, entend prendre pleinement part à cette initiative en organisant partout où cela est possible des débats avec les salarié-e-s ainsi que des parrainages de distribution de tracts.

Car nous sommes conscients qu'aucune avancée sociale majeure ne sera possible sans la participation démocratique et active des salarié-e-s concerné-e-s, dans les choix économiques et sociaux actuels.

Rappelons-nous que :

**L'union fait
la force !**

