

Travailler en centre d'appels nuit gravement à la santé !

Nous avons pu assister, suite de la tenue des assises de la relation client le 21 octobre, à une grande séance d'autocongratulation du Gouvernement et des patrons du secteur vantant leur dynamisme économique (avec un CA en 2009 de **7 milliards**) et social (avec **+4%** d'embauche en 2009). La seule ombre au tableau, c'est la réputation globalement négative qui leur colle à la peau, notamment en matière sociale. Mais que cela ne tienne, le « Label Social » est là pour faire le tri entre le bon grain et l'ivraie.

Et en matière de mauvaise exemple social, tout le monde, et notamment certains concurrents, cite **TELEPERFORMANCE** comme un modèle à ne pas suivre. Il est vrai que les salariés de cette entreprise savent ce que veut être des « forçats du travail » au sens propre du terme. Mais **TELEPERFORMANCE** n'est-il pas l'arbre qui cache la forêt ? Y a-t-il réellement une différence entre les politiques sociales mises en œuvre chez les différents acteurs du secteur ?

En effet, nous prenons 4 entreprises « labélisées » : **ACTICALL**, **CCA INTERNATIONAL**, **INTRA CALL CENTER** et **PHONE MARKETING**. Examinons leurs pratiques en matière d'embauche : de **73%** à **93%** en CDD, pour un effectif permanent

présent depuis plus d'un an, qui varie de **30** à **56%** de l'effectif global. « **Label Social** » se conjugue-t-il avec précarisation de l'emploi ? En matière de conditions de travail ce n'est pas mieux. Les salariés d'**ACTICALL** ont été obligés de recourir à la grève en Août contre les nouvelles dispositions destinées à réduire les « temps non productifs » notamment en différant à la pause horaire le droit d'aller aux toilettes. De même, **CCA INTERNATIONAL** qui prônant le dialogue social, n'hésite pas à saisir la justice quand les syndicats font valoir leur droit d'opposition à un accord de modulation dégradant les conditions de travail. Que dire de **PHONE MARKETING**, qui dès le label accordé, s'est fait un devoir de dénoncer l'ensemble des accords en place afin de les renégocier à la baisse. Des exemples comme ceux-là nous en avons tous les jours.

Nos patrons et le Gouvernement oublient sûrement que ce métier mutilé psychologiquement un grand nombre de salariés. Nombreux sont ceux qui tombent en dépression synonyme le plus souvent à terme d'inaptitude, dont le taux de déclaration dans les centres d'appels est largement supérieur à la moyenne constatée dans le tertiaire. Mais parfois la fin est beaucoup plus funeste. Après les dizaines de suicides de salariés de

centres d'appels à **FRANCE TELECOM**, nous en déplorons, depuis la rentrée, trois dans des centres prestataires de **TELEPERFORMANCE** Orléans, Rennes et d'**ARVATO** Troyes. Combien de vie brisée devons-nous attendre avant que le Gouvernement et le patronat ne prennent de réelles mesures pour faire respecter le droit au sein des centres d'appels ? Les salariés ne se contenteront pas de ronds de jambes et de belles promesses. Ils veulent du concret ! Ils veulent pouvoir travailler sans risquer d'y laisser leur santé.

Et dans ce combat, ils doivent savoir que la **CGT** est et sera toujours à leurs côtés.

Xavier BUROT

Secrétaire fédéral en charge
des centres d'appels

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

**Mobilisons-nous,
pour que nos conditions de travail
ne tiennent plus à un fil !**



Salariés • Temps de travail • Vie privée
• Conditions de travail • Télétravail
Salariés • Reconnaissance des com-
pétences • Pratiques-pai • Horaires •
Homeoffice • Délocalisations • FLS
Sages • Temps de travail • Vie privée
• Conditions de travail • Télétravail •
Salariés • Reconnaissance des com-
pétences • Pratiques-pai • Horaires •
Homeoffice • Délocalisations • FLS
Sages • Temps de travail • Vie privée
• Conditions de travail • Télétravail •
Salariés • Reconnaissance des com-
pétences • Pratiques-pai • Horaires •
Homeoffice • Délocalisations • FLS



Il y a enfin une justice !!!

Fort heureusement, la rentrée n'a pas apporté que des mauvaises nouvelles. Bien au contraire certaines nous redonnent espoir en notre justice.

Fin août, nous apprions que le **Ministère du Travail** décidait d'infirmier la décision de l'Inspection du travail qui avait autorisé le licenciement de notre déléguée syndicale à **CCA INTERNATIONAL** Carmaux, et

demander sa réintégration immédiate.

Début septembre, c'était la **Cour d'Appel** de Reims qui déboutait la société **EURO-CRM** de sa demande de condamnation de la **CGT** pour diffamation pour l'affichage d'un courrier où nous dénoncions certains agissements de la direction envers notre déléguée syndicale.

Le 30 septembre, c'est une dizaine de salariés de **B2S CHALON** qui ont vu, après 4 ans de procédure, leur con-

trat de travail résilié judiciairement par la **Cour d'Appel** de Dijon pour non respect par l'entreprise du paiement de la prime de qualité, soit plusieurs milliers d'euros de récupéré par salariés en plus de l'indemnité de rupture du contrat de travail.

Mais toutes ces décisions ne remplaceront jamais l'action syndicale pour acquérir de nouveaux droits et faire respecter les anciens. Voilà pourquoi nous devons nous unir pour mieux nous défendre.



« Le fait de se rendre aux toilettes répond à un besoin physiologique que seul l'individu est à même de d'apprécier »
Conseil des Prud'hommes de Quimper
18 mars 1996

Des pauses pipi au compte goutte !

Voici quelques mois, **TELEPERFORMANCE** sanctionnait un élu **CGT** pour avoir pris des pauses pipi, hors des pauses conventionnelles.

Ce que nous pensions, à l'époque, n'être qu'un épiphénomène circonscrit à cette entreprise, a malheureusement fait tâche d'encre dans de nombreux autres centres d'appels, pourtant pour certains labellisés.

Nous faisons face à une montée des interdictions de se rendre aux toilettes ou d'aller boire un verre d'eau hors des 15 minutes pour 3 heures de travail prévues par la convention collective.

Une interdiction que nos patrons savent illégale depuis qu'en 1996, date où le Conseil des Prud'hommes de Quimper a statué contre ce genre de pratiques qui obli-

geaient les salariés a demandé l'autorisation de quitter leur poste pour aller aux toilettes.

Il faut donc que partout nous fassions barrage contre cette nouvelle restriction de nos libertés individuelles avant que nos employeurs nous transforment en robot bon qu'à produire pour eux.

Comptez sur nous pour vous assister dans ce combat pour le respect de vos droits.

SITEL vide son site de Malakoff

La société **SITEL** a annoncé début septembre la suppression de **113** postes sur les 240 emplois du site de Malakoff (92), alors même qu'elle embauche sur ses deux autres sites français (La Rochelle et Troyes). Tout comme **TELEPERFORMANCE**, elle se désengage

de la région parisienne au profit de la province mais aussi du Maroc.

Les salariés du site se mobilisent, avec le concours de leurs organisations syndicales, donc depuis le mois de juillet contre ce plan de licenciements, qui par ailleurs vient d'être refusé par l'Inspection

du travail au motif que toutes les actions, afin de préserver l'emploi en interne ou en externe, n'ont pas été mises en œuvre.

Les salariés et leurs représentants continuent donc le combat pour que la sauvegarde et la pérennité de l'emploi sur le site parisien.

LUTTER ou SUBIR
IL FAUT CHOISIR

Stream : social ! Vous avez dit social ?

Le 20 septembre dernier, le syndicat **CGT** de la société **STREAM GLOBAL SERVICES** a envoyé une lettre à l'**ALRS** afin de dénoncer les pratiques peu sociales mise en œuvre dans cette entreprise qui s'est vue récemment décernée le « **Label Social** ».

Cette initiative fait suite aux non-respect par la société d'un certain nombre de dispositions légales et conventionnelles dont celles relatives aux droits des mamans que cela soit en matière d'allaitement, d'aménagement des horaires de travail ou de rémunération.

A ces discriminations, l'entreprise s'ajoute un accroissement de la pression sur les salariés notamment en matière de prise de pauses, d'augmentation de la productivité, etc.

En matière de dialogue social, nous ne pouvons pas dire que la situation soit des plus florissantes, avec une proportion grandissante à répondre qu'au compte-goutte, ou pas du tout comme pour l'identité des actionnaires de l'entreprise.

Bien entendu, ce petit courrier n'a pas beaucoup plu à la direction

de la société qui, prenant surement exemple sur la compagnie **RYANAIR**, brandit le chantage à l'emploi en cas où notre démarche ferait perdre le précieux label.

Voici donc la seule réponse possible pour ces employeurs peu respectueux des lois. Nous devrions choisir entre avoir un emploi et avoir des droits.

Pour ce qui concerne la **CGT**, nous nous refusons à faire un tel choix que rien ne justifie. Nous voulons à la fois un emploi et le respect des droits en découlant.

« Le salaire moyen reflète la valeur ajoutée en croissance du secteur : pour les conseillers client il s'établit à 1 427 euros (primes incluses) en 2009. »
Dixit le SP2C

Le SP2C se glorifie un peu vite !!!

Pour la 3^e année consécutive, le **SP2C**, en collaboration avec le cabinet **BearingPoint**, a présenté un état du secteur de la relation client prestataire. Une nouvelle fois, ce fut pour le patronat du secteur l'occasion de s'auto-congratuler.

C'est d'ailleurs dans le domaine du social où cela est le plus flagrant, et où la vision présentée par le patronat est loin de décrire la réalité du terrain.

Que cela soit en matière de lutte de contre la précarité, où ils se glorifient d'avoir réduit le nombre de CDD dans le secteur à 18% des contrats, alors que l'étude des bilans sociaux font apparaître que la majorité des embauches ne se font qu'en CDD qui éventuellement seront requalifiés en CDI. D'ailleurs, les mêmes bilans sociaux donnent un taux de CDD plus près des 30% que des 18.

Que cela soit aussi en matière de reconnaissance des compétences nécessaires pour faire face à la « **complexité croissante des**

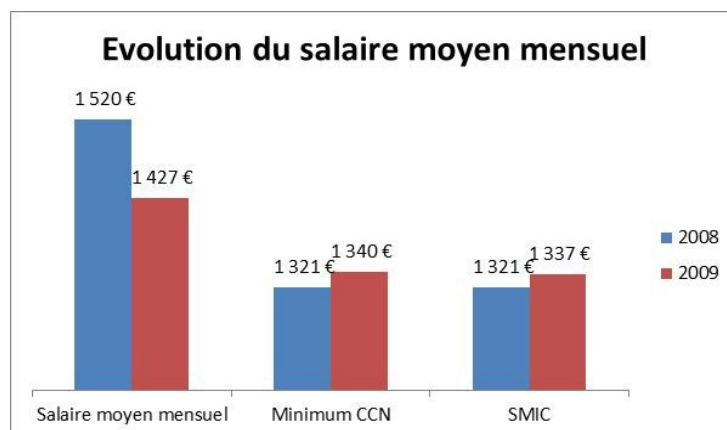
missions » confiées aux centres prestataires qui nécessitent des salariés de plus en plus diplômés (50% des téléconseillers ont une formation supérieure à BAC+1), mais avec une rémunération de base avoisinant toujours le SMIC. Où est la reconnaissance là dedans ?

Parlons salaires ! Le **SP2C** met en avant que le secteur rémunère en moyenne ses salariés 6% au-dessus du minimum hiérarchique conventionnel soit à 1 427 €. C'est vite oublier qu'en 2008, celui s'établissait à 1 520 € (soit +15% du minimum hiérarchique conventionnel), et

qu'en conséquence cette rémunération moyenne a perdu 6% de sa valeur en 1 an.

Cette variabilité de la rémunération est liée aux différentes primes que les entreprises se sont empressées de réduire sous prétexte de crise économique qui n'a pas empêché le secteur de voir son chiffre d'affaire progressé de 4,2%, pour s'établir à 1,92 milliards d'euros.

Comme d'habitude, il suffit de gratter très peu pour faire tomber le vernis social qu'arbore le **SP2C**.





CENTRES D'APPELS

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 corres-
pondante) :

- | | |
|--|------------------------------------|
| <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/>

Assises : La montagne accouche d'une souris



Les assises des centres de relation client, annoncées cet été par **M. Laurent WAUQUIEZ**, Secrétaire d'Etat à l'Emploi, à grand coup de communication comme une parade aux délocalisations, se sont tenues le 21 octobre.

Ce qui était annoncé comme le moment phare de la lutte contre les délocalisations s'est avéré n'être qu'une petite discussion entre amis, à laquelle dans un premier temps les organisations syndicales n'étaient pas conviées. Elles ont été reçues par le cabinet du Secrétaire d'Etat

qu'une semaine avant la tenue des assises et encore sans qu'officiellement ne leur soit communiqué un quelconque document de travail sur lequel se positionner.

Dans ces conditions, il est apparu aux yeux de la **CGT** que notre présence à ces assises n'avait pas d'autre but que de cautionner ce qui a été négocié entre le Gouvernement et le patronat du secteur. La décision a donc été prise de boycotter cette réunion dont les salariés n'avaient plus rien à attendre.

D'ailleurs, qu'en est-il ressorti de ces assises ? La création d'une « **Charte de bonnes pratiques en vue de favoriser la création d'emplois dans les métiers de la Relation Client** » qui se limite à lister une succession de mesures non contraignantes et qui parfois même risquent de fortement affecter les

conditions de travail des salariés du secteur, comme par exemple la généralisation de la norme NF 345 qui fixe un certain nombre de critères de qualité de services rendus sans jamais se préoccuper des moyens nécessaires pour atteindre ces objectifs.

Et comme toujours, le patronat et le Gouvernement se sont alliés pour nous vanter les vertus du « **Label de Responsabilité Sociale** » qui devra limiter le recours aux délocalisations et promouvoir les entreprises qui sont responsables socialement. Comment l'exploitation des salariés peut-elle l'être ?

Tout cela démontre, encore une fois, que nous ne pouvons rien attendre de ce Gouvernement et que les salariés ne doivent compter que sur eux-mêmes et leurs luttes pour bouger les choses dans le bon sens.