

Tout augmente sauf nos salaires !

Le 20 juin dernier, vous avez été plusieurs milliers à cesser le travail pour crier votre « **ras-le-bol** » d'être rémunérés au niveau du SMIC alors qu'il vous est demandé de plus en plus de technicité et que vos conditions de travail ne font que se dégrader.

Les salariés sont scandalisés de constater que malgré le retour des bénéfices des entreprises du secteur, celles-ci refusent toutes augmentations du salaire de base au profit d'une part variable de plus en plus importante, précarisant ainsi la rémunération, après avoir précarisé l'emploi, il y a quelques années.

Nos patrons se cachent derrière la « **crise** » pour excuser leur modulation salariale. Mais ils oublient que cette crise découle directement de leurs choix comme privilégier la spéculation plutôt que



AUGMENTER LES SALAIRES : UNE URGENCE !

Rejoignez-nous sur : www.cgt.fr

l'investissement, préférant redistribuer aux actionnaires plutôt qu'aux salariés.

Le pays a besoin que la croissance soit relancée. Cela ne pourra se faire que par le retour d'une consommation non grevée par le crédit. L'augmentation des salaires est le seul moyen pour relancer durablement la consommation

génératrice de croissance économique.

Voilà pourquoi, la **CGT** a décidé, en intersyndicale et de façon unitaire, de plusieurs mobilisations au mois d'octobre tant au niveau interprofessionnel (Cf. page 4 - « **Pour une autre répartition des richesses !** ») qu'à celui du secteur des centres d'appels à proprement parlé (une date de mobilisation est doré et déjà à l'étude).

Nous vous invitons donc à participer massivement à ces mobilisations afin de réaffirmer votre volonté de voir les richesses créées à la sueur de votre front ne pas remplir les poches de quelques traders ou « **requis financiers** ».

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.

De Dakar à Tunis, unissons-nous ?

Les 5 et 6 septembre 2011, se tiendra, à Tunis, la première rencontre de réflexion sur la création d'un réseau d'échanges et de solidarité entre les représentants des salariés des centres d'appels de tous les pays. Cette rencontre découle directement des liens tissés lors du

Forum Social Mondial de Dakar, en février, et de la volonté de ne pas en rester là. Outre les camarades tunisiens et français, des délégations italiennes, belges, suisses, espagnoles, etc. sont attendues pour ces deux jours. Nous y débâterons des moyens

les plus efficaces d'organiser des luttes et des revendications communes pour faire face à la mise en concurrence exacerbée voulue par nos patrons, pour le seul profit des actionnaires et non des salariés ou des peuples où les centres d'appels sont implantés.

L'après assises prend forme



Fin juin 2011, à l'initiative de la **Mission Nationale de la Relation Client** et de la **DGFEP**, un séminaire a été organisé rassemblant tous les acteurs du secteur (*donneurs d'ordres, prestataires, syndicats*). Celle-ci fait suite à la réunion organisée le 30 mars dernier dont nous avons parlé dans notre dernier bulletin (Cf. **NE COUPEZ PAS** n° 13).

Ces travaux se sont déroulés

dans une ambiance « **bon enfant** » mais sans langue de bois.

Il est vrai que les thèmes abordés étaient, somme toute, très consensuels. Malgré cela, nous avons pu assister à quelques passes d'armes entre les représentants patronaux (*les petits contre les grands ou les prestataires contre les donneurs d'ordres*).

Nous avons même eu un grand moment de franche rigolade quand les dirigeants de **TELEPERFORMANCE**

nous ont expliqué leurs méthodes pour améliorer l'image de leur entreprise, à coup de réductions d'effectifs et de représentants du personnel, qui coûtent affreusement chères.

Même si les résultats de ces travaux n'ont aucune force contraignante, ils ont eu le mérite de débroussailler un terrain longtemps resté en friche.

Rien que pour cela, c'est une expérience à renouveler.

« Le seul motif impératif ayant motivé le recours au travail de cette journée est un impératif d'ordre commercial, [...] lequel n'est pas de nature à justifier l'absence de chômage »
Dixit l'inspection du travail

Le 1^{er} mai, on ne travaille pas !

Pour avoir oublié ce principe, la société **ACTICALL** risque fort, le 8 septembre prochain, de se faire condamner pénalement par le tribunal d'Orléans.

Les faits remontent au 1^{er} mai 2009, date à laquelle cette entreprise a décidé de faire travailler 46 salariés pour répondre à une demande de **SFR**. Lorsque les élus au Comité d'Entreprise se sont

étonnés, la direction leur a répondu : « **le client SFR leur a demandé de travailler le 1er mai, et que si le client le demande « on ne va pas dire non** ».

Voici une réponse qui n'a pas été du goût de l'inspection du travail qui, après enquête, a dressé un procès-verbal constatant l'infraction et transmis le dossier au Procureur de la République. Lequel a considé-

ré que l'affaire était suffisamment grave pour valoir un procès. Ce n'est pas rien !

Le seul bémol dans cette affaire, c'est qu'encore une fois, la faute est rejetée sur le « **lampiste** » de service : le directeur du site. Alors que le PDG, **M. UBERTI**, était au courant de l'infraction. En effet c'est lui qui a répondu au CE. Nous avons donc demandé à ce qu'il soit mis en cause.

Haro sur les ondes !

Le 30 avril 2012 au plus tard, l'ensemble des pays de la Communauté Européenne devront avoir transposé la directive 2004/40/CE concernant les prescriptions minimales de sécurité et de santé relatives à l'exposition des travailleurs aux

risques dus aux agents physiques (*champs électromagnétiques*).

Celle-ci va concerner les centres d'appels qui fourmillent de réseaux sans fils (*Wifi, Bluetooth, etc.*), d'ordinateurs, etc., qui émettent des rayonnements électromagnétiques qui peuvent, à la longue, nuire

à la santé des salariés.

Mais tous ces équipements sont tellement intégrés à la production qu'il sera compliqué de les remettre en question. C'est pour cela que nous n'aurons pas trop de 7 mois pour y réfléchir et trouver les solutions adaptées à la préservation de la santé des salariés.



Attention, moquette dangereuse !!!

Les 7 et 8 juillet 2011, le site bordelais de **TELEPERFORMANCE** a été évacué par deux fois et fermé tout un week-end en raison d'une intoxication caractérisée par des « **irritations, des nausées et des vomissements** ».

Des symptômes ressentis par une bonne cinquantaine de salariés, dont 2 ont dû être hospitalisés momentanément.

C'est la troisième fois en cinq ans, que les salariés du site subissent ce type de désagrément, qui restait, jusqu'à ce jour, inexplicable malgré les différentes analyses

effectuées sur les lieux.

L'ennemi invisible a été enfin confondu. Celui-ci n'était autre que la moquette qui, le jour précédent, avait été « **insidieusement** » traité à l'insecticide.

Si pris séparément ces deux éléments sont inoffensifs, combinés ils produisent les effets secondaires que nous avons décrits précédemment.

Ce qui est désolant, c'est qu'il a fallu attendre si longtemps pour découvrir les causes des malaises alors que ceux-ci sont récurrents

dans de nombreux sites, notamment de **TELEPERFORMANCE**.

Espérons que maintenant, ce type d'incidents ne se reproduira plus.

Et pour y veiller, nous invitons l'ensemble des CHSCT à poser la question du traitement des moquettes (*produits utilisés, dates et horaires de la désinsectisation, temps laissé à l'aération des locaux, etc.*) et d'enquêter dès que ce type de symptômes réapparaissent, afin de préserver au mieux la santé des salariés.

« Face à la division des travailleurs entre internes, externes et délocalisés voulue par le patronat, nous devons répondre par l'unité et la coopération de ceux-ci. »

Quelle CGT pour le secteur ?

Comme nous vous l'indiquions dans notre bulletin du mois de mars (Cf. **NE COUPEZ PAS n° 12**), notre fédération tiendra son congrès du 26 au 30 septembre prochain. Cela sera l'occasion, pour nous, de faire un bilan de notre activité sur les 4 dernières années. D'en tirer les leçons et de proposer de nouveaux axes revendicatifs pour les 4 prochaines années, et ce, sur des thèmes aussi divers que les conditions de travail, la politique salariale, le retour d'une

précarité rampante, du turn-over important et les délocalisations ou les relocalisations en télétravail ou dans des centres pénitentiaires.

Cela sera aussi le moment de débattre sur la création de nouvelles solidarités à mettre en œuvre pour l'aboutissement des revendications que nous porterons, que celles-ci soient internes avec les syndicats **CGT** des donneurs d'ordres, ou en externes avec les autres organisations syn-

dicales du secteur tant en France qu'à l'étranger.

Nous retrouvons cette volonté dans le projet de résolution, ci-dessous, qui sera soumis aux votes des militants.

Celle-ci, si elle est adoptée, déterminera les actions de la **CGT** pour les années à venir. Il est donc important que vous en discutiez avec les représentants **CGT** de votre entreprise ou à défaut de l'Union locale.

PROJET DE RÉSOLUTION AU CONGRÈS FÉDÉRAL

Le Congrès mandate le collectif national des centres d'appels afin qu'il mette tout en œuvre pour :

- Créer une véritable grille de classification basée sur la définition de métiers spécifiques aux centres de relations clients prestataires ;
- Lutter contre la précarisation des emplois, et le turn-over ;
- Déconnecter le salaire de référence des téléconseillers du SMIC ;
- Créer des collectifs départementaux, ou régionaux, regroupant des représentants de tous les centres d'appels et ce quelle que soit leur fédération de rattachement, afin que nous puissions créer localement des synergies entre structures CGT basées sur l'amélioration des conditions de travail ;
- Développer les contacts avec nos homologues des pays où sont installés des centres d'appels travaillant pour des clients français.



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/>

Pour une autre répartition des richesses !

La **CGT**, avec l'ensemble de ses unions départementales et ses fédérations, a fait l'analyse lors de sa réunion des 15 et 16 juin, de la situation sociale. Les préoccupations liées au pouvoir d'achat et à l'emploi restent prioritaires chez les salariés et les retraités et se traduisent par un développement des luttes dans les entreprises, parfois de manière inédite dans certains secteurs comme le commerce.

En Europe, le contexte est marqué par la résistance des peuples concernés par les mesures d'austérité (Grèce, Espagne, Portugal, etc.) et par la préparation de nouvelles politiques visant à réduire les garanties sociales sont plus que jamais d'actualité. Il est d'ailleurs, fort probable en France, que le budget de l'Etat et celui de la Sécurité Sociale vont être l'occasion de nouveaux sacrifices imposés aux salariés et aux retraités.

Dans ce cadre, la **CGT** réaffirme son opposition au pacte Euro Plus préparé par les chefs d'Etat et de gouvernement et aux recommandations de la Commission européenne pour peser sur les politiques économiques des Etats.

Face à cette situation, l'ensemble des organisations de la **CGT** estime indispensable de créer les conditions pour les revendications des salariés soient davantage prises en compte dans les politiques publiques et d'entreprises. A cet égard, la **CGT** condamne la déclaration du Premier ministre annonçant un nouveau refus d'un coup de pouce au SMIC pour la 5^e année consécutive, au moment même où les plus fortunés du pays obtiennent de nouveaux avantages fiscaux.

Pour la **CGT**, il y a urgence sur la question des salaires. C'est dans ce

sens qu'elle a décidé de porter sa revendication pour un SMIC à 1.700 euros.

La **CGT** s'est prononcée, pour l'organisation d'une journée d'action interprofessionnelle unitaire à la rentrée de septembre destinée à obtenir une autre répartition des richesses créées. Outre la question des salaires et du pouvoir d'achat, cette journée sera l'occasion pour les salariés de s'exprimer sur les conditions de travail et l'emploi, la protection sociale et la défense des services publics. Cette initiative se situerait fin septembre—début octobre.

La **CGT** se félicite d'une progression continue de ses effectifs syndiqués de l'ordre de 10.000 par an pour les 3 dernières années. Elle appelle les salariés à le rejoindre, plus nombreux encore.