RAS LE CASQUE !

Bulletin d'information des centres d'appels

FÉDÉRATION NATIONALE DES SALARIÉS DU SECTEUR DES ACTIVITÉS POSTALES ET DE TÉLÉCOMMUNICATIONS CGT
263, rue de Paris - Case 545 - 93515 Montreuil Cedex Tél. 01 48 18 54 00 • Fax 01 48 59 25 22 • www.cgt-fapt.fr • fede@cgt-fapt.fr

Juillet 2012

Edito :

Les 9 et 10 juillet s'est tenue une **conférence sociale** organisée par le gouvernement, avec les organisations syndicales et les représentants du patronat.
Emploi, formation, rémunération, pouvoir d'achat, égalité professionnelle notamment entre femmes et hommes, organisation du travail, qualité de vie, industrie, avenir des retraites, financement de la protection sociale, développement des services publics… voilà les principaux thème sur lesquels la CGT a porté des propositions pour une répartition des richesses plus favorables aux salariés.

Le secteur des télécommunications et des centres d'appel est en plein remue-ménage.
Free est accusé de tous les maux, et sert de prétexte à SFR et Bouygues pour annoncer des plans de départ volontaire, et à France Telecom pour remplacer encore moins les départs à la retraite !
Pourtant les chiffres d'affaires réalisés et les dividendes versés aux actionnaires demeurent très importants.
Les centres d'appel prestataires aussi lancent des informations alarmistes, mais là aussi le chiffre d'affaires a progressé de +6,5% entre 2009 et 2010 !

Ce qui augmente surtout, c'est la charge de travail des salariés (CDI, CDD, Intérim, prestataires ou sous-traitants), entraînant une profonde souffrance chez beaucoup de salariés. Pour la CGT, aucune suppression d'emplois n'est justifiée.
Inverser les priorités, c'est possible.

Préparons dès maintenant une rentrée offensive !

Des deux côtés de la Méditerranée, dans les centres d'appels, même combat pour l'emploi, les salaires et les conditions de travail

L'annonce des demandes du ministre français du redressement productif aux opérateurs de téléphonie pour qu'ils « relocalisent » leurs centres d'appels en France pose bien mal les choses !

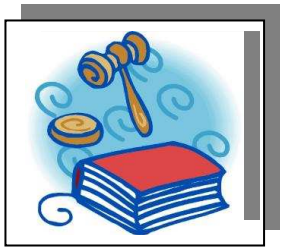
Les entreprises de télécommunications ont fait le choix de déplacer les emplois de l'interne vers les entreprises prestataires et l'offshore, pour faire des économies sur les garanties collectives : salaires, protection du travail de nuit…
Les suppressions d'emploi sont un choix préalable des entreprises pour augmenter la plus-value issue du travail des téléconseillers et de toutes les fonctions qui entourent.

Le traitement des appels s'est complexifié ces dernières années, exigeant plus de temps de communication et des qualifications plus importantes, sur les aspects techniques ou commerciaux, et sur de nombreux plateaux les téléconseillers enchaînent les appels sans souffler.
Il y a donc une augmentation de la productivité au travers des pertes d'emploi, qui se traduit par une dégradation importante des conditions de travail !

Le directeur financier de France Telecom annonce être prêt à faire revenir ses centres d'appels en France, sans une pensée pour les salariés en offshore à qui FT avait confié de l'activité jusqu'à maintenant. Avec de plus une condition, pouvoir ouvrir 24/24h et 7/7 jours. Cette déclaration donne l'impression que toute la relation client à distance fonctionne en continu, ce qui est faux.
Le travail de nuit ou du dimanche ne se justifie que dans des cas précis (sécurité, continuité dans des missions de service public…) !
Cela montre que derrière les relocalisations et le chantage à l'emploi se cachent en réalité la volonté d'imposer plus de flexibilité et de sacrifices pour les salariés.

Aujourd'hui, la CGT FAPT réaffirme que l'urgence n'est pas de retirer des emplois au Maghreb pour les réimplanter en France.
L'urgence est bien de créer les emplois nécessaires, ici comme là-bas, pour développer les réseaux de télécommunications et les emplois qualifiés partout, pour faire baisser la charge de travail dans les services de la relation client à distance, afin d'améliorer les conditions de travail et par-là même la qualité pour les usagers.

La CGT Fapt appelle les salariés des centres d'appels internes ou prestataires à s'organiser et à se mobiliser pour contrer le chantage à l'emploi et la mise en concurrence !



Nos droits

La loi ne bénéficie qu'à ceux qui l'imposent et la font vivre.

Faire reconnaître un accident du travail…

- Le salarié doit informer ou faire informer son employeur de l'accident dans la journée même de l'accident (ou au plus tard dans les 24 heures). Pour cela, il doit préciser les lieux et circonstances de l'accident, les témoins ou tiers responsables éventuels. Cette déclaration doit être envoyée par lettre recommandée dans les cas où elle ne peut être faite sur le lieu de l'accident.
- Dans le cas où l'employeur n'a pas rempli son obligation de déclarer l'accident auprès de la Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM), le salarié garde la possibilité de le déclarer lui-même auprès de sa caisse dans un délai de 2 ans. La CPAM informe alors le salarié par courrier de la réception de la déclaration d'accident. Après reconnaissance de l'accident comme accident du travail, elle lui délivrera directement la **feuille d'accident du travail**.
- En cas de **rechute** (si l'état de santé du salarié s'aggrave après la fin de la prise en charge), il appartient au salarié de déclarer lui-même son état à la CPAM dont il dépend. Cette dernière lui fournira alors la feuille d'accident du travail.
- Les employeurs cotisent à une caisse spécifique « accidents du travail » et c'est celle-ci qui indemnise les salariés. C'est le principe « responsable=payeur ».

… y compris les atteintes à la santé mentale !

Le stress au travail, un fléau aux multiples facettes :

- Des manifestations variées
- Des affections souvent sournoises et invisibles
- Un diagnostic difficile
- Le lien avec le travail pratiquement impossible à établir

Pourtant, un certain nombre d'évènements qui ont conduit un **téléopérateur sur une plateforme téléphonique France Telecom à un état de stress** (qui s'est exprimé par une **manifestation émotionnelle** sur le lieu de travail et qui s'est poursuivi de plusieurs mois de dépression) a été catégorisé : ACCIDENT A CARACTERE PROFESSIONNEL par la CPAM

L'aspect financier n'est pas négligeable : **100% de prise en charge** sur les dépenses afférentes à la maladie et sur la rémunération. Mais cette décision opère un véritable **transfert** de la culpabilité du salarié **vers la responsabilité de son employeur**, dans son **organisation pathogène du travail.**
Par ailleurs, l'imputabilité de ce type d'accident constitue une **véritable menace** pour l'employeur et **un moyen de pression** essentiel pour le **combat contre les risques sociaux-organisationnels** dans les entreprises.
Naturellement, des élus CGT ont fortement accompagné et soutenu la victime dans toutes ses démarches….pour faire tracer, acter et reconnaitre l'accident en un accident de travail à caractère professionnel

Sur tous les plateaux, avec la CGT Fapt, continuons cette bataille !

Echo des centres

Duacom Douai : forte mobilisation !

C'est à plus de 60% que les conseillers de cette filiale d'Arvato travaillant pour SFR ont débrayé le 3 juillet à l'appel de la section CGT Fapt. Une heure après la signature d'un accord NAO par la CFDT et la CFTC, dont le contenu est jugé très insatisfaisant par le personnel.

Les agents restent mobilisés avec la CGT pour exiger 1700€ brut minimum avec revalorisation pour les agents de maîtrise et cadres, 3 jours enfants malades rémunérés, le 13ème mois, la subrogation en cas d'arrêt maladie, 20 minutes de pause payées, une évolution à l'ancienneté.

TRANSCOM : Les œuvres sociales même après le licenciement

La Cgt a signé un accord de prorogation des mandats CE, DP et CHSCT pour des élections qui auront lieu fin octobre. Cet accord n'est pas qu'un simple un accord de prorogation.
En effet, la Direction de Transcom a pris en compte la revendication des salariés de Vélizy, qui viennent d'être en totalité licenciés, de maintenir les budgets d'œuvres sociales du CE jusqu'à la fin d'année. Les salariés continuent donc de bénéficier de l'ensemble des œuvres sociales du CE. La Direction s'est aussi engagée à financer l'aide juridique aux salariés jusqu'à la fin de leur reclassement. **Sans l'impulsion de la Cgt dans la négociation de cet accord rien n'aurait été possible.**

Teleperformance : NAO bouclées en 48h… salariés en grève !

Le leader des centres d'appel externalisés a décidé de **ne pas augmenter les salaires pour la 5ème année consécutive**.
Les négociations annuelles obligatoires, qui portent sur la rémunération, mais aussi sur l'emploi, le temps de travail ou l'égalité femmes-hommes, n'ont duré que 48h chrono !

Une journée unitaire d'action et de grève s'est tenue le 26 juin dernier sur l'ensemble des sites français, et a été particulièrement bien suivie.

Tellis (Arvato) Tulle : la CGT arrive largement en tête aux élections

Depuis la cession du centre Transcom Tulle à Tellis (Arvato), nombreux salariés ont quitté l'entreprise… mais pas la CGT. La section a changé de secrétaire et de délégué syndical mais pas sa démarche combative.
Les salariés jeunes l'ont bien compris lors des élections professionnelles en votant massivement pour la CGT qui obtient 60% des voix au CE. Ce sont donc 3 élus titulaires et 2 suppléants en CE et 4 élus DP titulaires et 4 suppléants. La combativité des militants Cgt et leur proximité depuis des années ont été récompensées.

Centres internes SFR : grève unitaire pour des horaires choisis !

Après deux ans de négociation, le nouvel accord sur le temps de travail sur les plateformes SFR néglige un tout petit détail : l'organisation du temps de travail !
Les conseillers ont donc posé le casque le 21 juin pour que l'on **tienne compte de la vie privée des conseillers dans la planification**.

Free : la filialisation en question

Depuis le rachat des sites ex Alice/ Télécom Italia France, les salariés ont perdu 12 jours de RTT, les primes ont baissé et la charge de travail a explosé dans tous les services, sans mise en place d'outils performants et adaptés.
Aujourd'hui, c'est polyvalence forcée de tous, Free a re-qualifié tous les postes en conseillers multimédia.
On comprend qu'**un projet de « filialisation » des services clients inquiète**. Les **réorganisations juridiques sont toujours un moyen pour les entreprises de baisser les garanties collectives** !

Le projet de la direction doit être déployé d'ici la fin de l'année, mais sans attendre, la CGT va rencontrer les salariés sur leurs craintes et aspirations. Le CE a mandaté un expert pour aider à y voir clair

La CGT ne compte pas laisser sacrifier les droits et conditions de travail pour le seul bénéfice de notre milliardaire de patron.
Nous demandons au contraire reconnaissance et dignité pour tous ceux qui font le succès de la marque, les télé conseiller(e)s en priorité.

Pour que l'action collective paye partout dans le monde !

Les salariés de la filiale américaine de Deutsche Telekom, T-mobile, mobilisés pour leurs emplois

Il y a quelques mois, T-Mobile a annoncé la fermeture le 21 juin 2012 de 7 de ses 24 centres d'appels aux Etats-Unis.
T Mobile est un opérateur de téléphonie mobile, filiale de Deutsche Telekom. Aux USA, T-mobile est connu pour sa politique anti-syndicale. Les salariés vivent dans un climat de peur et d'intimidation en ce qui concerne leur droit de s'organiser librement.
Au printemps dernier, *UNI Global Union*, avec le syndicat *Communications Workers of America*, a lancé une **campagne pour faire respecter les droits syndicaux des 34 000 salariés de T-mobile**, une campagne relayée notamment par le syndicat allemand *Ver.di* auprès de la maison mère.

C'est sous le prétexte standard de maintenir la compétitivité que T-mobile cherche à justifier la fermeture de 30% de ses sites service client. Cette « consolidation » touche 3300 salariés, en Floride, au Colorado, en Pennsylvanie, Au Kansas et dans l'Oregon…
Un des salariés licenciés témoigne de la dégradation de leurs conditions de travail : avant « *c'était un endroit où il faisait bon travailler. Le client était au centre de l'activité. On pouvait échanger avec les clients, et eux avaient vraiment le sentiment que les téléconseillers essayaient de les aider. Mais maintenant, il n'y a plus que les statistiques qui comptent, c'est la course aux chiffres.* »

Le 16 avril se tenait un **rassemblement devant le siège américain de la compagnie** pour protester contre les fermetures de sites et pour la liberté de se syndiquer. Une **pétition de plus de 100 000 signatures a été remise au PDG** de T-Mobile. Les manifestants dénonçaient également les aides publiques perçues par T-mobile dans 4 des centres voués à la fermeture.
De nombreux rassemblements locaux se sont également tenus dans les différentes villes concernées.

Octobre : mois d'action dans les centres d'appel partout dans le monde

Depuis plusieurs années, UNI Global Union ICTS, organisation internationale qui regroupe des syndicats du secteur de l'information, de la communication et des services aux entreprises, organise en octobre le mois d'action dans les centres d'appel.
Cette année, l'accent sera mis sur la **gestion des performances**, et plus spécifiquement sur le stress et l'anxiété générés par les temps de traitement des appels et l'utilisation de scripts. Ce type de gestion des performances présente un risque professionnel pour les employés l'aspect santé et sécurité au travail sera donc présent dans la campagne.

La CGT, notre force pour l'avenir, syndiquez-vous !

Bulletin de contact et de syndicalisation CGT

Nom ..... **Prénom** .....
Adresse .....
.....
Code Postal ..... **Ville** .....
(Facultatif) Téléphones → (perso) ..... → pro .....
Grade/Classification ..... Métier .....
Service/Bureau (nom et adresse) .....

Fédération nationale des salariés du secteur des activités postales et de télécommunications CGT • 263, rue de Paris - Case 545 - 93515 Montreuil Cedex -
Tél. : 01 48 18 54 00 - Fax : 01 48 59 25 22 -C.C.P. Paris 20376 D • www.cgt-fapt.fr • e-mail : fede@cgt-fapt.fr