



# Leurs salaires et les nôtres ! Opération: STOP aux patates !

Dans un contexte politique et social fortement marqué par la question des salaires et du pouvoir d'achat (ainsi que par la crise du capitalisme), le journal La Tribune a révélé en début d'année que les patrons français seraient les mieux payés d'Europe. Comme vous pouvez le voir en page 2, les patrons des centres d'appels ne sont pas en reste... La rémunération des patrons a augmenté en moyenne de 40% en 2007. **Et la vôtre ???**

Alors, que depuis des années, on nous râbache les oreilles pour nous faire croire que les caisses de l'Etat sont vides ( sauf quand on donne 15 milliards en guise de paquet fiscal aux plus riches et qu'on est capable en une nuit de sortir 3 milliards pour venir au secours d'un banquier), et que les entreprises, notamment les nôtres, ne peuvent vraiment rien faire, sauf nous faire travailler plus pour gagner moins.

Heureusement, les salariés acceptent de moins en moins ! Les exemples de luttes, de résistances dans nos entreprises se multiplient. A l'heure du label social, il devient de plus en plus important de rappeler à nos patrons que le mot "social" n'est pas fait juste pour décorer.

Il n'est plus possible, pour une majorité d'entre nous, de vivre avec des salaires aussi bas. La précarité explose dans nos entreprises, les conditions de travail se dégradent de jour en jour, la productivité ne cesse de croître et les profits explosent pour une grande majorité de nos patrons. Alors assez de baratin, leurs poches sont bel et bien pleines pour que l'on obtienne toutes

et tous 300! nets d'augmentation, un 13ème mois pour toutes et tous sans critère d'obtention...

**Aujourd'hui plus que jamais, il est temps de répartir autrement les richesses !** En France, ils continuent de racheter les boîtes concurrentes et bien entendu de redistribuer par millions les dividendes alors que nous, nous subissons la crise de plein fouet. Au Maroc, ils multiplient les délocalisations et les profits... En effet, le Maroc a annoncé un chiffre d'exportation concernant les centres d'appels en explosion pour le premier semestre 2008. Les recettes des centres d'appels ont atteint 1.775,6 Millions de Dirham contre 1.446,5MDH, soit +22,8%. Le moins qu'on puisse dire c'est que les patrons français continuent d'exploiter royalement nos collègues marocains. Pour rappel, le salaire moyen d'un téléopérateur au Maroc avoisine 3400 DH soit 301! (1 euro = 11,30 DH).



Pour le syndicat Sud, il ne s'agit plus d'attendre mais d'agir. Alors nous le disons clairement, il faut que dans chaque entreprise nous répitions : Stop aux patates, nous voulons non seulement des augmentations de salaires mais en plus nous voulons des meilleures conditions de travail.

**Beaucoup de salariés pensent que c'est perdu d'avance, que la grève c'est un truc de vieux qui ne rapporte rien... une chose est sûre : nous pouvons perdre en nous mobilisant, certes, mais nous ne pourrions pas gagner en regardant la direction nous humilier une année de plus...**

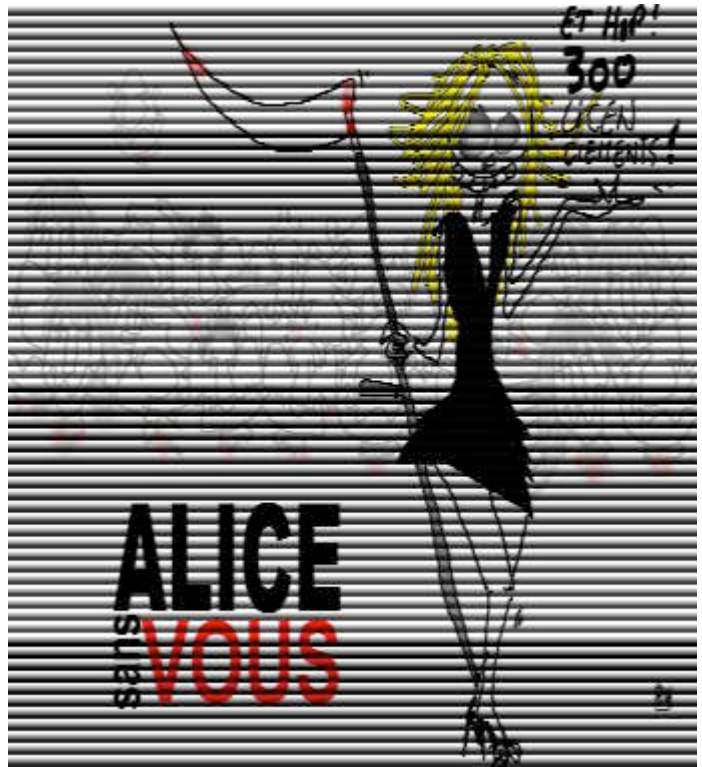
# ÇA SE PASSE COMME ÇA ... TOUT PRÈS DE CHEZ VOUS !

## Après le rachat d' Alice... les sales coups arrivent

Sans surprise, suite au rachat d'Alice par Iliad (Free) pour 775 millions d'euros, de nombreux employés de l'ex-filiale de Telecom Italia vont perdre leur poste dans les mois à venir. Annoncée par Cyril Poidatz, président du conseil d'administration d'Iliad, la prévisible nouvelle a été faite au comité d'entreprise d'Alice: entre 320 et 340 emplois sont concernés (tous à Paris). Comportant 390 personnes, le siège parisien de la belle Alice devrait donc fortement maigrir dès l'année prochaine. 87 % des salariés quitteront ainsi le navire. En tout et pour tout, près d'un quart de l'effectif d'Alice sera touché.

Les employés d'Alice présents à Marseille et Bordeaux ne seront pas touchés par la vague de licenciements, pour l'instant, oserons nous dire. Car comme le prouve la devinette (à droite) la vision des patrons du groupe Iliad (propriétaire de centrapel, d' Alice et de Free) préfèrent exploiter leurs centres d'appels à l'étranger.

Iliad souhaite dans un premier temps miser sur les départs volontaires (A partir du 1er janvier 2009). Les licenciements "forcés" commenceront ainsi à partir du 1/03/09. Encore une fois, les salariés servent de variable, d'ajustement, considérés par nos chers patrons comme des doublons et pions qui n'ont plus leur place sur l'échiquier. Une nouvelle fois la politique des profits l'emporte sur une politique de l'emploi. Seuls les actionnaires ont l'espoir d'y trouver leur compte.



### Devinette à centrapel:

Allez un peu de détente, si vous êtes joueur répondez à cette question :

Qui a déclaré lors d'une interview en 2006 ?

**“Le Maroc est plus intéressant que la Tunisie pour plein de raisons. Nos collaborateurs marocains ont d'excellents parcours, nous sommes très sélectifs et nous apportons une vraie formation. Au Maroc vous avez moins de jours fériés qu'en Tunisie et la durée hebdomadaire de travail est supérieure. La réglementation du travail est également plus intéressante. Et pour des questions personnelles, je préfère le Maroc à la Tunisie.”**

Solutions proposées:

- a) Nicolas Sarkozy ( PDG de la France )
- b) Angélique Berge ( PDG de Centrapel et de Total Call )
- c) Didier Lombard ( PDG de France Telecom)

### Serrez votre ceinture, nos patrons s'engraissent !

Dans le dernier classement des fortunes françaises, nous avons retrouvé quelques noms bien connus des centres d'appels.

- Au 460ème rang nous retrouvons Olivier Duha et Frédéric Jousset propriétaire d'un tiers du capital de la société Webhelp, société reine des délocalisations en Roumanie ou encore au Maroc. Leur fortune est estimée à 62 millions d'€ ! .
- Au 410ème rang nous retrouvons les propriétaires à hauteur de 5% du capital du n°2 mondial des centres d'appels (Téléperformance) O. Douce et S. Douce-Jeantet avec une fortune estimée à 70 millions d'€ ! .
- Et enfin, même si sa fortune n'a rien à voir avec les centres d'appels, même si on peut se demander ce que serait le fournisseur d'accès Free dont il est le propriétaire sans son centre d'appel, le propriétaire de la société Centrapel est classé 23ème. La fortune de X. Niel est estimée à 2257 millions d'€ ! .

# LE DROIT DE L'OUVRIR !

Pour mieux se défendre, mieux vaut connaître ses droits !

## Prud'hommes 2008 : Sud c'est Solidaires !

L'action devant le Conseil de prud'hommes:

### 1) LE RECOURS :

Tout recours de salarié devant le Conseil de prud'hommes doit obligatoirement s'inscrire dans la relation de travail avec son employeur, donc découler du contrat de travail. La majeure partie des affaires repose sur des licenciements individuels et économiques, sur les paiements des salaires, des heures supplémentaires, la requalification de CDD en CDI.

### 2) LE DEPOT D'UN DOSSIER

A) On peut saisir directement le tribunal en se déplaçant au greffe du Conseil de prud'hommes. Pour cela il suffit de remplir un formulaire. Chaque Conseil de prud'hommes comporte cinq sections : L'encadrement, l'industrie, le commerce et les services commerciaux (dont la banque), l'agriculture, les activités diverses. Les centres d'appels dépendant de la convention collective 3301 sont rattachés à la section commerce, d'autres dépendant de Syntec sont rattachés à activités diverses.

B) Adresser sa demande par lettre recommandée en reprenant les informations administratives et les demandes chiffrées.

### 3) LA DEFENSE DE SON AFFAIRE :

Vous pouvez vous défendre seul, ou être assisté et représenté par : Votre conjoint, un salarié appartenant à la même branche professionnelle, un délégué permanent ou non des organisations syndicales, un avocat.

### 4) LA CONCILIATION :

Première étape de la procédure, la tentative de conciliation est obligatoire (sauf pour certains cas comme la requalification de CDD et CDI).

Au cours de cette audience, les conseillers recherchent à rapprocher les parties pour obtenir un accord de conciliation, lequel s'il se réalise est consigné dans

un procès verbal.

Si la conciliation échoue, elle peut quand même intervenir à tous moments de la procédure. Si la conciliation est impossible, l'affaire est renvoyée après une « mise en état », devant un bureau de jugement.

### 5) LA COMMUNICATION DES PIÈCES :

Le conseil fixe lors du « bureau de conciliation » les délais de communications des pièces et notes que les parties souhaitent produire à l'appui de leurs prétentions, lors du « bureau de jugement ».

Les pièces servent à établir les faits. La procédure est orale, mais la rédaction de conclusions bien que non obligatoire apporte souvent un appui aux explications. Toutes les pièces doivent être échangées entre les parties avant l'audience de jugement afin que soit respecté le principe du « contradictoire ».

Attention : La non communication des pièces peut entraîner une mesure de renvoi de l'affaire pour

un second bureau de jugement, donc retarder la procédure. Certaines pièces non échangées peuvent être écartées des débats.

Comme vous pouvez le voir, monter un dossier prud'hommes ce n'est pas très facile c'est pour cela que les équipes de Solidaires sont à votre disposition. Vos élu(e)s Solidaires aux prud'hommes et nos équipes syndicales sont là pour vous aider à constituer votre dossier afin que vous ayez de réelles chances face à votre patron.

## Le 3 décembre aux prud'hommes

- Votez pour un syndicalisme combatif
- Votez pour un syndicalisme au plus près des salarié-es

Pour plus d'informations, vous pouvez contacter les militants et militantes SUD ou [sudptt@sudptt.fr](mailto:sudptt@sudptt.fr) ou le 01 44 62 12 29



# PRESTATAIRES DE SÉVICES!

(infos de France et d'ailleurs...)

## Réaction d'un téléopérateur Marocain:

Notre journal étant ouvert à tous les lecteurs, un téléopérateur Marocain tenait à réagir face au manque de respect de certains patrons :

“ Les Joies de l'Offshoring : La synchronisation des centres d'appels marocains sur les horaires français ne respecte pas la culture locale. En effet, plusieurs centres d'appels, notamment ceux qui travaillent dans la réception d'appels, suivent un horaire tout à fait inconvenable aux horaires appliqués dans toutes les entreprises lors du mois de Ramadan. Tous les secteurs appliquent l'horaire continu, pour permettre aux salariés et fonctionnaires de sortir dans l'après-midi pour couper le jeûne (à 19h) actuellement. Or, des centres d'appels comme Phone Assistance, Atento, Total Call ou Webhelp ne respectent pas cette règle. Au moment où le reste de la population marocaine se réunit autour de leurs repas pour couper le jeûne, les salariés de ces centres d'appels se trouvent en train d'assister des appels venus de France. L'indignation s'arrête là, si le mois du Ramadan signe un mois de ralentissement de l'activité productive, il est également pour les syndicats un mois de paresse en général. Jusque là, aucune protestation n'a été enregistrée. Cette fracture sociale risque de s'élargir, surtout que l'activité économique centrale de l'Etat marocain est d'encourager les activités Offshore, dont les centres d'appels représentent une grande partie”.

A noter que dans certaines entreprises comme B2S, des recrutements ont été réalisés lors de cette période. Ironie de l'histoire : à B2S Le Mans, la direction a expliqué lors d'une réunion, qu'après cette période, l'activité devrait décroître puisque le produit devrait être délocalisé au Maroc...



**Nordcall:** La réponse de la DRH de NORD-CALL, entreprise sous traitante d'ORANGE située à Marcq en Baroeul (59), aux salariés qui avaient eu l'insolence de demander dès février l'ouverture de N.A.O pour 2008 : " Ce n'est pas la peine d'augmenter les salaires puisque la politique de l'entreprise n'est pas de garder ses employés..."

**Grève à Orange :** Depuis le 02 août 2008 les salariés, des Centres Clients Orange grand public sont en grève tous les samedis. Soutenus par SUD, ils se mobilisent contre les pressions et menaces managériales, le flicage permanent, les écoutes sauvages, les challenges débiles, des objectifs délirants et des salaires qui stagnent. Les revendications portent, entre autres, sur l'octroi d'un 13ème mois, des conditions de travail respectueuses des salariés, de réelles formations, la reconnaissance des compétences, de véritables parcours professionnels et l'embauche de personnel. Après plusieurs audiences et malgré de sérieuses perturbations dans les centres clients, la direction d'Orange France prétend travailler pour faire des propositions, en réalité elle joue la montre, elle a tort ! Aujourd'hui d'autres centres clients du groupe France Télécom sont prêts à rejoindre le mouvement. Plus que jamais l'heure est à la mobilisation et à la solidarité !

■ Vous avez aimé, détesté ce numéro de Hot Tension ? ■ Vous avez des remarques, des commentaires ? ■ Vous avez des questions ? ■ Vous avez des revendications ?  
Alors n'hésitez plus, contactez-nous.