



CENTRES D'APPELS

# FORM'ACTION

FEDERATION CGT DES SOCIETES D'ETUDES

263 rue de Paris - Case 421 - 93514 MONTREUIL CEDEX

Tél : 01 55 89 82 41 - Fax : 01 55 82 89 42 - E-mail : [fsetud@cgt.fr](mailto:fsetud@cgt.fr) - Site : <http://www.soc-etudes.cgt.fr>

## LES CENTRES D'APPELS : CRISE ! VOUS AVEZ DIT CRISE ! [Journée d'étude du 22 Novembre 2012]

### Intervenants :

Stéphane BIGATA / Groupe SECAFI  
Xavier BUROT / FD CGT Sociétés d'Etudes  
Nicolas GALUSINSKI / DSC TELEPERFORMANCE  
Sabine REYNOSA / FD CGT Sociétés d'Etudes

Cette journée d'études dédiée au secteur des centres d'appels s'est ouverte dans un contexte économique difficile, jamais connu jusqu'ici par le secteur depuis sa création.

L'arrivée de FREE en téléphonie mobile a bouleversé les équilibres en place. Pour maintenir leur marge, les opérateurs se sont lancés dans une grande opération de réductions de coûts dont les prestataires en relation client ont été les plus grands perdants.

Après une première vague de suppression de postes, limitée dans un premier temps à la non-reconduction de contrats précaires ou à l'attrition naturelle, une seconde est en préparation qui touchera les salarié-e-s en CDI d'une façon plus massive. Nous risquons même d'assister à des fermetures de sites.

Au vu de l'actualité économique du secteur, il nous est apparu primordial de tirer quelques enseignements des débats tenus lors du premier colloque international sur les centres d'appels qui a eu lieu début avril à la bourse du travail de Saint-Denis.

Il devient de plus en plus évident que nous ne pourrons combattre efficacement la mise en concurrence forcée qu'impose le patronat aux travailleurs du secteur, que par la création de nouveaux liens entre ces derniers, via leurs représentants, où qu'ils soient et quel que soit leur statut.

La force des travailleurs réside dans leur unité. Nous devons tout faire pour que ceux-ci s'en rendent compte.



### *Position du problème*

Alors que le secteur de la téléphonie, principal donneur d'ordres des centres d'appels prestataires, subit une violente crise économique, il est de plus en plus important que les salarié-e-s s'organisent afin de défendre leurs droits voire en acquièrent de nouveaux. Pour cela nous devons réfléchir aux nouvelles solidarités à mettre en place tant en France qu'à l'étranger.

**LE TRAVAIL, C'EST NOUS  
LA CRISE, C'EST EUX**

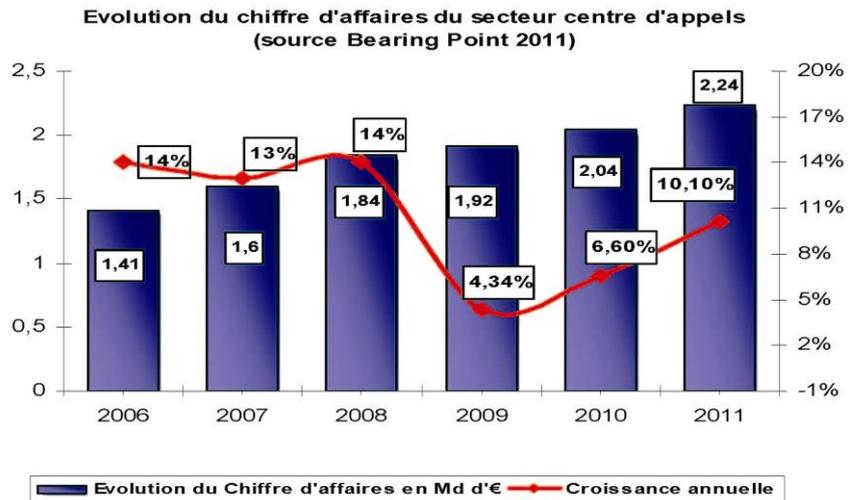
### **Texte de référence**

- « **Principales évolutions économiques et sociales de 2011 et perspectives 2012. La crise économique aura-t-elle un impact emploi dans les centres de contacts ?** » - Cabinet SECAFI – 22 Novembre 2012.
- **4<sup>e</sup> baromètre de la relation client – Novembre 2012.**
- « **Salariés des centres d'appels du monde entier, unissez-vous !** – Les actes du colloque international des centres d'appels » - 31 octobre 2012.
- « **Les centres de relation client face à la crise : croissance en 2011, incertitudes en 2012** » - Point Presse BearingPoint – SP2C du 3 octobre 2012.

## FLUCTUAT NEC MERGITUR

La devise de la ville de Paris (« *Flotte mais ne coule pas* ») résume très bien la situation économique et sociale du secteur des centres d'appels en France.

Celui a, malgré la tourmente, bien résisté à la crise, avec un retour à une croissance à 2 chiffres en 2011, et des prévisions pour l'année 2012 sur la même tendance.



En juillet 2009, **Laurent WAUQUIEZ**, alors Ministre de l'Emploi, avait signé avec les principaux acteurs du secteur des centres d'appels, un accord attribuant jusqu'à 18M€ d'aide en contrepartie de la création 50.000 emplois en 3 ans.

Avec à peine 30.000 emplois créés, nous sommes loin du compte.

Selon le 4<sup>ème</sup> baromètre de la relation client, « **les dirigeants des centres de relation client restent nettement plus optimistes que l'ensemble des chefs d'entreprises français, tous secteurs confondus** ». 38% des premiers misent sur une augmentation de leur activité, en 2013, contre 12% pour les seconds.

En terme d'emplois, il est à constater que l'effectif est resté relativement stable malgré une contraction du marché chez les centres prestataires. Ceux-ci ayant décidé de s'alléger d'une grande partie des contrats précaires en cours dans leur entreprise. Ce sont donc entre 3.000 et 4.000 postes qui n'ont pas été détruits de ce fait.

## ALORS POURQUOI PARLE-T-ON DE CRISE ?

L'arrivée de FREE, en tant que 4<sup>ème</sup> opérateur de téléphonie mobile, a bouleversé les équilibres financiers en place, modifiant le modèle économique construit par les 3 autres opérateurs. Pour maintenir leurs marges, ces derniers se sont lancés dans de vastes plans de restructuration avec à la clé la renégociation de l'ensemble des contrats commerciaux les liant à leurs prestataires.

Avec 60% du chiffre d'affaires liés aux Télécoms, le secteur de la relation client prestataires s'est retrouvé en premières lignes pour subir de plein fouet ce changement de stratégie visant à réduire les coûts, mais aussi les volumes d'appels traités. A tel point qu'en mars le SP2C annonçait la suppression de 10.000 postes en 2012, qui s'est réduit à 7.000 en septembre.

Pour l'heure et fort heureusement, il semblerait que nous soyons en deçà de ces prévisions. Pour autant, nous ne devons pas nous réjouir trop vite, car nous ne connaissons pas encore la décision de SFR concernant ses prestataires.

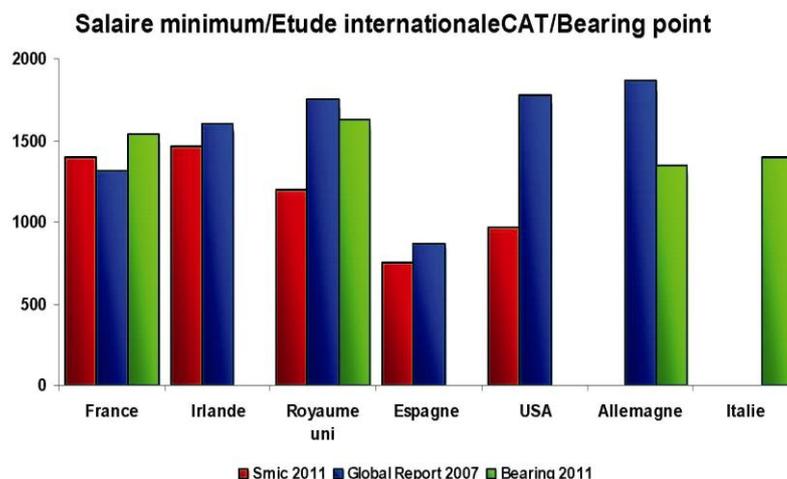
Mais une chose est sûre, la tendance est de faire peser, au maximum, sur les sous-traitants les aléas de l'activité. Cette politique aura nécessairement des conséquences économiques pour les entreprises et des contrecoups en matière d'emploi et de conditions de travail.



## LE TRAVAIL EN FRANCE COÛTE-T-IL TROP CHER ?

En outre, la pression tarifaire exercée par les grands donneurs d'ordres a relancé le vieux débat sur le coût du travail en France. Un discours relayé par le député UMP LE FUR qui affirme, dans le rapport lié à sa proposition de loi, que « *le coût moyen horaire d'un téléconseiller est de 28 € en France, contre 24 € en Allemagne, 22 € en Grande-Bretagne et de l'ordre de 15 € au Maghreb* ».

Si la comparaison avec les pays du Maghreb est assurément pas à notre avantage, il en est tout autrement pour les autres pays européens si nous en référons à l'étude internationale « *Global Call Center Report* » de 2007. La France pratique un coût salarial dans la moyenne européenne, voire en dessous de celui pratiqué en Grande-Bretagne ou en Irlande.



Ce qui est sûr par contre, c'est que le salaire moyen, annoncé par la SP2C, a progressé de 1% en 4 ans, alors que, dans le même temps, le chiffre d'affaires a augmenté de 21%. Il reste fortement ancré au niveau du SMIC, ce qui est la norme salariale pour les centres d'appels prestataires mais qui tend à s'étendre dans les centres internes. L'étude de l'IES (Institut Européen du Salarial) a même démontré que cet ancrage résultait d'une volonté politique du patronat de maintenir des rémunérations extrêmement faibles au vu du poids de la masse salariale dans ce type d'entreprise.

## LES CONDITIONS DE TRAVAIL : AUTRES GRANDES PERDANTES !

Quand il n'est plus possible de « *jouer* » sur les rémunérations, celles-ci étant déjà au niveau du salaire minimum, il ne reste plus qu'une seule façon de réduire les coûts : « *optimiser l'organisation du travail* ».

C'est donc dans une vaste chasse au « *gaspi* » que s'est lancée le patronat du secteur : contrôle stricte des durées moyennes de traitement (DMT) et des temps de pauses (*conventionnels ou physiologiques*), réduction des temps de formation, allongement des pauses méridiennes (*jusqu'à 4h*), etc. L'objectif étant que le temps productif, donc facturé, soit le plus proche possible du temps de travail effectif.



Face à ces nouvelles attaques à l'encontre de leurs conditions de travail, les salarié-e-s savent que l'amélioration de celle-ci ne pourra se faire sans une remise en cause en profondeur de l'organisation du travail imposée par nos patrons.

Cette prise de conscience est apparue fortement dans les débats qui se sont tenus lors du colloque international des centres d'appels d'avril dernier, où il a été évoqué une refonte de l'organisation afin de redonner au travail son sens socialisant et d'émancipation qu'il a perdu depuis longtemps dans les centres d'appels.

## PAS D'AVANCEE SANS COMBAT COLLECTIF !

Evidemment cette remise en cause ne peut être l'œuvre d'un individu seul. C'est donc collectivement que les salarié-e-s pourront agir le plus efficacement. Et quel meilleur outil d'action qu'un syndicat ! Les patrons le savent bien.

C'est pour cela que ceux-ci tentent partout de limiter le développement des syndicats et ce par tous les moyens : discriminations, intimidations, sanctions, dénigrements, etc.

Il serait illusoire de penser que ces attaques ne portent atteintes qu'aux seul-e-s syndiqué-e-s ou organisations syndicales concerné-e-s. Elles contribuent surtout à faire pression sur les salarié-e-s non-syndiqué-e-s afin que ceux-ci ne réclament pas leurs droits, et ainsi créer des zones de non-droits qui tireront l'ensemble du salariat vers le bas.

Voilà pourquoi il est important que nous militions pour réduire le nombre de déserts syndicaux et pour le droit de chaque salarié-e à s'organiser au sein d'un syndicat. Car sans cela, nos luttes risquent d'être vaines !

Quand ils sont venus  
chercher les communistes  
JE N'AI RIEN DIT  
Je n'étais pas communiste

Quand ils sont venus  
chercher les syndicalistes  
Je n'ai rien dit  
Je n'étais pas syndicaliste

Quand ils sont venus  
chercher les juifs  
Je n'ai rien dit  
Je n'étais pas juif

Quand ils sont venus  
chercher les catholiques  
Je n'ai rien dit  
Je n'étais pas catholique

Puis ils sont venus me chercher  
Et il ne restait plus personne pour protester.

*Poème écrit à Dachau, attribué au pasteur Martin NIEMÖLLER*

## LE DEVELOPPEMENT EN RESEAU

De plus, toute victoire que nous aurions remportée ne pourra qu'être de courte durée, si elle reste cantonnée à un nombre réduit de personnes ou d'entreprises. Il nous faut donc les populariser afin que celles-ci servent de modèles pour l'attribution de nouveaux droits.

Pour cela, il est important que les salarié-e-s, mais surtout leurs représentant-e-s, échangent entre eux des problématiques rencontrées et des solutions apportées. Qu'ils créent entre eux des réseaux d'entraide et de solidarité. Car face à l'unité du patronat doit répondre celle des travailleurs que cela soit en France ou à l'étranger.

Nous devons échanger nos expériences avec les salarié-e-s des centres de la même ville, du même département, du même pays, ou d'ailleurs, afin que celles-ci puissent fructifier et aboutir à la création d'un socle de droits communs à l'ensemble des salariés du secteur.

Voilà plusieurs années que notre fédération œuvre dans ce sens au sein de collectifs départementaux, nationaux (fédéral et confédéral), et internationaux (via l'UNI et le Réseau International des Centres d'Appels), et continuera sur cette voie.

