

Ma petite entreprise ne connaît pas la crise !!!

Alors que tous les secteurs d'activités plongent les uns après les autres dans la crise, il en est un qui tire son épingle du jeu, celui des centres d'appels externalisés.

Il est vrai qu'avec un chiffre d'affaires de **1,6 milliards** d'euros en 2007, soit une progression de +13%, et une marge brut à 6,5%, le secteur des centres d'appels prestataires sont loin de crier famine. D'autant plus que les chiffres de l'année 2008 s'annoncent sur la même lignée, si nous en croyons les résultats affichés par certaines grosses entreprises du secteur telle **Téléperformance** qui annonce une hausse de son chiffre d'affaires de 7% et un résultat net avec +18%. Ils se glorifient même d'augmenter les dividendes reversés aux actionnaires de 10 à 20% par an depuis 20 ans. Dans la même période, les rémunérations

des salariés de ce groupe n'ont pas évolué selon la même courbe. Loin s'en faut.

Et pour 2009, quelles sont les prévisions ?

Aux dires du **SP2C**, la faiblesse des coûts de production des centres externalisés par rapport à ceux internes (deux fois moins cher selon leurs dires) aura un effet attractif pour les entreprises en mal de rentabilité. Nous allons donc assister à l'intensification des externalisations, voire des délocalisations, avec pour conséquences une détérioration des conditions de vie et de travail des salariés transférés. Mais une telle réduction des coûts ne peut se concevoir que par la casse systématique des statuts, la suppression de tous avantages, voire des départs plus ou moins volontaires.

En conclusion, le secteur ne connaîtra peut être pas la crise mais les salariés qui y travaillent OUI. Avec des rémunérations proches du SMIC pour des personnes de plus en plus diplômées (augmentation de +11% des détenteurs BAC à BAC+3), avec des conditions de travail abêtissantes et infantilisantes, avec des perspectives d'avenir proche de zéro. Ce sont toujours les salariés qui en subissent les effets (perte de pouvoir d'achat, précarisation, etc.).

Voilà pourquoi nous appelons à amplifier la mobilisation du 29 janvier, afin de montrer au patronat et au **Gouvernement** que cela suffit, et qu'il serait temps de redistribuer les richesses à ceux qui en sont à l'origine.

Xavier BUROT

Secrétaire fédéral en charge
des centres d'appels

Bulletin trimestriel
édité par la coordi-
nation fédérale des
centres d'appels

Rédacteur en chef :
Xavier BUROT

Syndicats mem-
bres de la coordi-
nation : **Téléperfor-
mance, Arvato, B2S,
Acticall, Armatix,
CCA International,
Centrapel, IMA
Technologies, Laser
Contact, etc.**

Mobilisons-nous pour nos conditions de vie

Après le succès de la journée de mobilisation du 29 janvier, et malgré les maigres propositions gouvernementales du 18 février, les organisations syndicales CFTC, CFDT, CFE-CGC, CGT, FO, FSU, Solidaires et UNSA appellent à une nouvelle journée de mobilisation interprofessionnelle et nationale

pour le **19 mars 2009**.

Mais au-delà de cette journée, notre Fédération appelle l'ensemble des salariés du secteur à se mobiliser le **1^{er} avril 2009**, au moment du salon SECA (salon national des centres d'appels) et faire grève ce jour là pour une véritable amélioration des condi-

tions de vie et de travail, notamment par l'augmentation des salaires ; la reconnaissance de l'expérience ; une vraie politique de préservation de la santé au travail ; etc.

Plus nous serons nombreux, plus notre voix portera ses fruits. Alors le **1^{er} avril** arrêtons tous le travail.



«Notre site ne paye que le traitement de l'appel et pas les conseillers qui attendent un appel. Ce qui nous donne une grande liberté.»

Basile SOULEBOT
(Sefairepayer.com)

« Travail Info Service » aux abonnés absents

Drôle de cadeau de Noël qu'a fait le **Ministère du travail** aux salariés de la société **Elucydée** (groupe **B2S**) qui assureraient, depuis plusieurs années, les renseignements juridiques de la cellule « **Travail Info Service** » du Ministère.

C'est donc à la veille de Noël qu'il leur a été annoncé la décision de confier ce service à la société **Téléperformance**.

Après 9 ans et demi de bons et loyaux services (3.000 appels/jours et mails), la tren-

taine de juristes dédiés à cette opération se trouvent sacrifiés sur l'autel de la réduction des coûts budgétaires.

Avec un coût de prestation réduit de 50% qui ne pourra être réalisé, encore une fois, qu'en pressurant des salariés, notamment en ne reconnaissant pas les diplômes nécessaires (BAC+4) et les rémunérations qui y sont liées.

Car si chez **Elucydée**, les juristes avaient tous le statut de cadre avec des salaires en rapport, il est fort à parier

que cela ne soit pas le cas chez le nouveau prestataire dont nous connaissons depuis longtemps la politique en la matière.

A un moment où, la crise aidant, les salariés ont plus besoin d'un soutien juridique, le **Gouvernement** a décidé de « **brader** » le seul outil qui les éclairait et leur apportait une information juridique de qualité leur permettant de faire respecter leurs droits face aux attaques du patronat.

Merci, Monsieur Bertrand !!!

Home-shoring : Délocaliser à la maison

Toujours la pointe des avancées sociales, les centres d'appels mettent en place en France une nouvelle façon de délocaliser. Après avoir l'étranger, les prisons, voici les centres d'appels à la maison que l'on appelle plus communément le « **Home-shoring** ».

Cette nouvelle pratique, proposée entre autre **Eodom** et **Téléperformance**, contrairement au télétravail mis en

place par la société **Web-help**, celle-ci n'est pas réalisée par des salariés de l'entreprise mais par une myriade d'« **auto-entrepreneurs** » indépendants, payés à l'appel.

C'est d'ailleurs tout ce qui fait le charme de cette solution pour les entreprises clientes comme par exemple **Sefairepayer.com**.

Mais pour les personnes concernées cela est tout au-

tre chose. L'exemple américain démontre que la pression exercée (*en matière de disponibilité, de rémunération, de conditions de travail, etc.*) sur le téléconseiller « **libéral** » est bien plus grande que celle que subit un salarié du secteur.

Le développement de cette pratique inquiète la **CGT**, car elle offre de nouvelles possibilités de pressions sur les salariés du secteur.

Centres d'appels dans les prisons



Après avoir longtemps tergiversé sur la question (5 mois après que l'information ait été divulguée), le 21 novembre 2008, l'**AFRC** et **SP2C** se joignent aux organisations syndicales pour désapprouver publiquement le projet du

Ministère de la Justice d'installer des centres d'appels en milieu carcéral.

Même si le pourquoi de leur désapprobation est différent du notre, nous ne pouvons que nous féliciter de cette prise de position. D'autant que nous sommes pour beaucoup dans cette prise de

conscience, ayant été le fer de lance de la contestation.

Pour ne pas nous arrêter en si bon chemin, nous avons demandé, avec l'ensemble des organisations syndicales de salariés et patronales, la tenue d'une réunion de concertation sur le sujet, avec **Ministère de la Justice**.

Téléperformance : Mini-séisme au sein du SP2C

Comme nous l'avions annoncé dans le précédent « **Ne Coupez Pas** » (N°3 — décembre 2008), **Téléperformance** a perdu son « **Label Social** ».

Cette décision a créé un mini-séisme dans le landerneau des centres d'appels.

Premier acte : Considérant que le **SP2C** ne l'avait pas suffisamment soutenu lors de la réunion qui a décidé du retrait de son « **Label Social** », **Téléperformance** s'est retiré de ce syndicat patronal afin de ne plus être « **engagée par les décisions qu'il pourrait prendre**

à l'avenir ».

Second acte : Après avoir introduit une action en justice contre cette décision, **Téléperformance** a décidé de se passer du « **Label Social** », lui préférant la norme **AFAQ 1000NR**, d'évaluation de la démarche de développement durable, plus « **conforme avec l'éthique sociale et environnementale** » de l'entreprise.

Ce revirement nous rappelle la fable de Jean DE LA FONTAINE, « **Le Renard et les Raisins** », que nous ne nous privons pas de vous

rappeler ci-après:

« **Certain Renard Gascon, d'autres disent Normand, Mourant presque de faim, vit au haut d'une treille Des Raisins mûrs apparemment, Et couverts d'une peau vermeille.**
Le galand en eût fait volontiers un repas ;
Mais comme il n'y pouvait atteindre :
"Ils sont trop verts, dit-il, et bons pour des goujats."
Fit-il pas mieux que de se plaindre ? »

« Les règles de fonctionnement de l'ALRS, association destinée à la promotion et au développement de son Label de Responsabilité Sociale, ne sont pas de nature, à nos yeux, à garantir suffisamment l'objectivité et l'impartialité indispensable à ce type de démarche »
 Dixit Philippe LEMAUFF, DRH de Téléperformance.

Label Social : Avancée sociale ou alibi ?



Si l'idée d'un « **Label social** » pour les centres d'appels ne peut qu'être accueillie favorablement dans un secteur où le respect du droit social ne semble pas être la première préoccupation des employeurs, celui-ci ne doit pas se limiter à une simple vérification de la bonne application des textes légaux en vigueur. A notre sens, celui-ci devrait être un vrai différenciateur social avec de réelles avancées, au minimum, en matière de reconnaissance des compétences professionnelles et de leur possibilité d'évolution, de définition de conditions de travail apte à préserver la santé des salariés et tenant compte des contraintes familiales de ceux-ci, de recours à des toutes formes de précarisation ou d'offshoring.

Mais force est de constater que le « **Label de Responsabilité Sociale** » mis en place par le Ministère

de l'Emploi en décembre 2004, est loin de répondre à ces exigences.

De plus, que penser du mode d'attribution de celui-ci décidée par un comité où sur 17 personnes participantes, seules 5 représentent les organisations syndicales et une, les associations de consommateurs, les 11 autres étant tous des patrons de centres d'appels ou de « **donneur d'ordre** ». Tout cela n'aide pas vraiment à rendre crédible ce label comme le dénonce aussi **Téléperformance**.

De plus, ce label garantit-il véritablement une amélioration dans les conditions de vie et de travail des salariés des entreprises labélisées ?

Nous pouvons en douter quand nous constatons que la société **Acticall** (la société du président du **SP2C**) licencie une salariée au motif d'une réorganisation des services en lien avec le « **Label de Responsabilité Sociale** » et ce sans respecter le processus d'information/Consultation du Comité

d'Entreprise nécessaire dans un pareil cas de figure. Le « **Label social** » ne garantit-il pas le respect des dispositions du Code du travail ?

Autre point fort intéressant, le « **Label social** » est présenté comme un rempart contre les délocalisations en limitant leur nombre. C'est une bonne chose si cela est respecté. Car que découvrons-nous en lisant le dernier Relation Client Magazine (n°79 de février 2009), que la société **Transcom** se vante d'être le premier outsourceur européen à obtenir le « **Label de Responsabilité Sociale** » pour ses sites français et tunisiens. Etonnant !!!

La **CGT** appelle donc tous les salariés du secteur à lutter pour obtenir satisfaction à leurs revendications et à dénoncer l'escroquerie de ce label, qui n'a autre but que d'offrir un alibi social avec l'aide de certains syndicats.

Pour en savoir plus

<http://www.alrs.asso.fr/>



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 correspondante) :

- Employé Ingénieur
 Technicien Cadre
 Agent de maîtrise

Retrouvez-nous sur le Web!
<http://www.soc-etudes.cgt.fr/>

Journée d'études sur les centres d'appels



SECAFI ALPHA, une journée d'études sur les centres d'appels.

Cette année, celle-ci portera principalement sur la question du « **Label de Responsabilité Sociale** ». Car il nous a paru important de faire un point sur le sujet, à un moment où certains grands donneurs d'ordres indiquent privilégier les prestataires labélisés (*parfois sous la pression des organisations syndicales*), et où **Téléperformance** (*première société française et mondiale dans le domaine de la prestation de services en*

relation clientèle) s'est vu retirée le fameux label avec perte et fracas (*Cf. page 3*).

Lors de cette journée nous nous poserons donc la question de l'apport tant économique que social de ce label au secteur. Elle a son importance à un moment où le **Ministère de l'Emploi** veut faire signer par les partenaires sociaux une « **Charte nationale de coopération pour le soutien et l'accompagnement des entreprises de la filière des centres de relation client et de leurs salariés** » qui fait la part belle au Label Social.

Le moment fort de cette journée sera la table ronde prévue en début d'après-midi. Pour débattre seront réunis, outre un représentant de notre Fédération et de **SECAFI-ALPHA**, les représentants du patronat du secteur que sont mes-

sieurs Thierry CHAMOUTON (**ALRS**), Eric DADIAN (**AFRC**) et Laurent UBERTI (**SP2C**), et pour leur apporter la contradiction, seront présents un économiste, ainsi que des représentants de confédération et de plusieurs des fédérations regroupant les grands donneurs d'ordres (*Télécom, Energie, Banques et Assurance*).

La Fédération invite, tous les élu(e)s et mandaté(e)s **CGT** travaillant dans des centres d'appels internes ou externes, à s'inscrire, dès à présent, pour participer à cette journée d'études qui se déroulera le **24 mars 2009** à partir de 9h00, dans la salle Patio (*noyau B*) dans les locaux de la **CGT** à Montreuil.

Pour vous inscrire

Veuillez contacter Nadia au 01.48.18.84.34