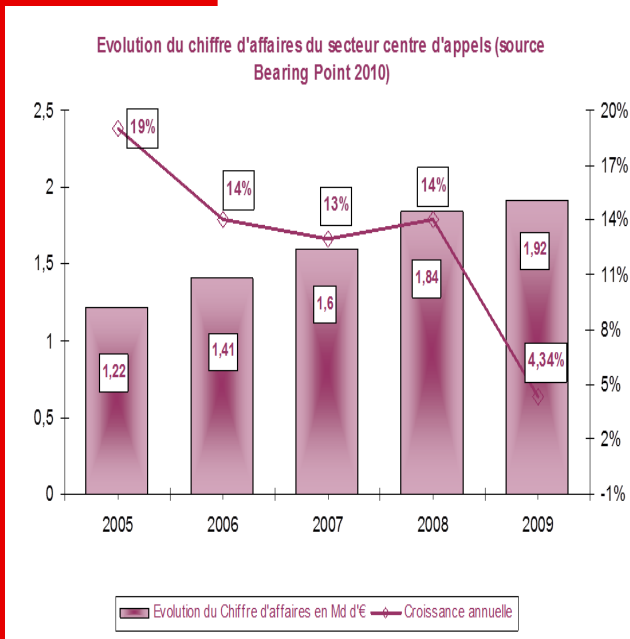


2009 : La crise de l'emploi ?!



Avec plus de **4,34%** de croissance en 2009, la crise a marqué la fin de la croissance à deux chiffres, alors que celle-

ci était la norme depuis une dizaine d'années. Dans un cadre de crise aussi incertain, un résultat positif reste plutôt un bon signe, qui démontre que les centres d'appels continuent leur croissance, malgré, sans doute, l'atteinte d'un plancher.

Pour autant, il est à remarquer qu'une simple diminution de la croissance a suffi à déclencher la 1^{ère} crise « emploi » dans le secteur (**TELEPERFORMANCE, SITEL, TRANSCOM, etc.**), soulignant ainsi la fragilité des prestataires, ou du moins du modèle économique sur lequel ils s'appuient.

Pour autant, la France marque un retard en volume d'emplois par rapport à ses voisins, ce qui préfigure d'une possible relance du secteur dès le

redémarrage de l'économie.

C'est d'ailleurs sur cette capacité à rebondir que compte le **Gouvernement** pour atteindre ses objectifs de création de 11.000 emplois dans le secteur d'ici à la mi-2011.

Pour cela, encore faudrait-il que le secteur lutte efficacement contre la mauvaise image dont il jouit. Une mauvaise réputation génératrice de difficultés importantes en matière de recrutement et ce malgré les différentes aides qui lui sont apportées.

A l'heure même où le métier évolue vers une activité à plus forte valeur ajoutée nécessitant du personnel de plus en plus qualifié, il serait temps que les employeurs reviennent à un modèle économique plus humain.

« Le niveau

d'études des

conseillers reste

élevé en raison de la

complexité

croissante des

centres de contacts

externes »

BearingPoint / SP2C

Oct. 2010

Un métier qui se complexifie

La relation client se diversifiant (téléphone, courriel, téléphonie, internet, mobile, tchat, etc.), le métier de téléconseiller se complexifie. Il est demandé aux conseillers client de mettre en œuvre un nombre croissant de compétences (ventes, assistances, renseignements, etc.) et cela dans un espace temps de plus en plus réduit. La mobilité fonctionnelle est désormais une question prégnante, qui peut être perçue comme une nouvelle pression exercée sur les salariés si elle ne s'accompagne pas de contreparties visibles. Pour autant, elle peut être, sous certaines

conditions, une occasion pour orienter le travail vers un objectif plus prometteur pour les salariés comme pour les employeurs : la qualité de la relation client.

En l'absence de dialogue social et de négociations, elle continuera à dégrader les conditions de travail, à précariser et à accentuer la pression sur les rémunérations des salariés.

Pour que la mobilité fonctionnelle ne soit plus perçue comme un élément négatif par ceux-ci, il faut œuvrer pour :

- Une reconnaissance des qualifications d'une part, des compétences d'autre part ;

- De nouveaux systèmes d'évolution salariale et professionnelle ;
- Un desserrement des contraintes de flux, de contrôle, d'évaluation, d'organisation.

Mais quelle est la volonté de nos employeurs à remettre en cause le modèle organisationnel actuel ? Sur quelles modifications de la notion de coût et de partenariat sont-ils prêts à s'engager pour atteindre l'objectif d'amélioration de la qualité de service ? Et surtout peut-on faire confiance aux discours toujours très positifs, mais rarement suivis d'actes concrets des différentes parties prenantes Etat et employeurs ?



Travailler de la maison : Avantages ou inconvénients ?

Lors des « **Assises de la relation client** », la société **EASYCARE** a pris position pour le développement du homeshoring qui constituerait, selon eux, « **un formidable levier pour favoriser l'emploi et serait une alternative positive à l'offshore** ».

Pour autant, le travail à la maison que cela soit sous la forme salariée (**télétravail**) ou d'auto-entrepreneur (**homeshoring**) pose un certain nombre de questions.

Déjà en matière de gains économiques, qui ne seraient pas à la hauteur des espérances de cer-

tains patrons et donc ne rivaliseraient pas avec ceux pratiqués par l'offshore, pour autant celui-ci apporterait une plus grande capacité de flexibilisation. Les téléconseillers ne quittant pas leur domicile seraient plus enclins à faire des horaires décalés.

Pour les travailleurs à domicile, si la perspective d'une amélioration des conditions de vie semble alléchante (*réduction des temps de transport, économies financières, réduction du bruit, etc.*), ils n'en restent pas moins soumis aux mêmes contraintes de productivité et de présence que leurs col-

lègues en centre, sans pour autant bénéficier de l'expérience de ces derniers face à des appels difficiles.

Aux risques de désociabilisation s'ajoutent ceux liés à la confusion entre vie privée et vie professionnelle, au renforcement des inégalités entre hommes et femmes, à la confidentialité des données, à la protection de sa santé qui ne sera plus supportée par l'employeur, etc.

Le travail à la maison pose donc un certain nombre de questions qui pour l'instant restent en suspens.

« Une forme d'organisation et/ou de réalisation du travail, utilisant les technologies de l'information dans le cadre d'un contrat de travail et dans laquelle un travail, qui aurait également pu être réalisé dans les locaux de l'employeur, est effectué hors de ces locaux de façon régulière. »
définition du télétravail.

Télétravail / Homeshoring : débattons-en !

Pour clore ces deux journées, nous avons convié Francine **BLANCHE** (**CGT**), Jacques **BREITENSTEIN** (**APEX**), Xavier **BUROT** (**Fédération CGT des Sociétés d'Etudes**), Jacques **DENOYELLES** (**SECAFI**), M. **JOUSSET** (**Co-directeur de WEB-HELP**) et Emmanuel **MIGNOT** (**PDG de TELETECH INTERNATIONAL**) à venir débattre avec nous.

Frédéric JOUSSET : **WEB-HELP** a été la première à mettre en œuvre en France le télétravail. Dans notre pays, il y a de nombreuses réticences à son développement notamment des donneurs d'ordre qui y voient un risque de perte de confidentialité des données. Pour autant, l'expérience basée sur le volontariat a permis à un certain nombre de salariés de travailler de chez eux. Le maintien avec le collectif est effectué par un retour 2j/semaine au centre de rattachement. Ce qui a permis de constater un taux de demande de retour en centre d'environ 5%, qui nous encourage à continuer.



Emmanuel MIGNOT : **TELETECH INTERNATIONAL** a expérimenté le télétravail, car il est vrai qu'il existe une demande de la part des salariés. Pour autant, celui-ci ne peut se concevoir avec un système de contrôle permanent comme cela est le cas pour les téléconseillers. L'entreprise a donc décidé de ne réserver cette possibilité qu'aux salariés ayant une certaine autonomie dans la gestion de leur activité. Là encore, le travail des téléconseillers ne permet pas cette autonomie.

Francine BLANCHE : Le télétravail exauce l'un des rêves du patronat d'avoir des salariés disponibles quand il le souhaite. Malheureusement le travail à domicile

atomise le travail salarié et permet le détricotage des garanties collectives. Le volontariat n'est malheureusement pas garanti aux vues des pressions qui peuvent être exercées. Le homeshoring représente donc un éclatement du salariat et un formidable retour en arrière en matière sociale.

Jacques DENOYELLES : La perte de lien avec le collectif de travail lié à l'isolement peut être un déclencheur de problèmes de santé, car les salariés ont besoin d'échanger leurs expériences entre collègues notamment en cas d'appels difficiles.

Jacques BREITENSTEIN : Le déplacement de l'employeur vers le salarié de la responsabilité de veiller à la protection de la santé de ce dernier, est l'une des problématiques qui risque à l'avenir de devenir importante notamment avec l'impossible séparation vie privée/vie professionnelle et l'augmentation du contrôle de la productivité liée à l'éloignement.



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) :

- | | |
|--|------------------------------------|
| <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/>

L'union fait notre force !

Ces journées d'études ont été l'occasion de rappeler la nécessité pour l'ensemble de la CGT d'organiser la coordination revendicative entre les salariés des centres internes et externes, qui subissent, pour la plupart, la même pression sur leurs conditions de travail et de vie.

C'est pourquoi notre Fédération œuvre, notamment avec ce type d'initiative, à la création de lieux de débat tant au niveau national que local, permettant l'élaboration de revendications communes.

Notre action s'appuie sur le processus défini par la résolution n°5 du 49^e Congrès confédéral qui tend à



« faire progresser avec les syndicats, les objectifs de conquêtes de grandes garanties collectives en lien avec la revendication du Nouveau Statut du Travail Salarié ».

Voilà pourquoi, nous allons, dans l'année qui vient, nous atteler à renforcer les liens qui nous unissent à

certaines fédérations et unions départementales, mais aussi à en tisser de nouveaux, afin que la CGT soit présente dans toutes les entreprises du secteur pour que tous les salariés puissent se défendre dans l'unité la plus large contre les coups qu'ils leur sont portés par le patronat et le Gouvernement.

Seule l'union de tous les salariés, qu'ils soient en centres internes ou externes, permettra véritablement un changement dans les pratiques managériales actuelles, et une amélioration durable des conditions de vie et de travail dans ce secteur.

Nous mettrons tout en œuvre pour réussir ce challenge pour le plus grand bien des salariés.