

Encadrement de la sous-traitance

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

Tout le monde reconnaît un certain déséquilibre dans le rapport entre les donneurs d'ordres et leurs prestataires, au profit quasi-exclusif des premiers.

Pour rompre contre ce « **pouvoir de vie ou de mort** » que peut avoir un donneur d'ordres sur ses sous-traitants, la **CGT** milite pour un plus grand engagement des donneurs d'ordres dans les implications économiques et sociales de décisions sur les entreprises sous-

traitantes. Un tel rééquilibrage ne pourra se faire sans :

- **La création de comités interentreprises** rassemblant les élu-e-s de l'entreprise donneuse d'ordres et ceux de ses prestataires ;
- **L'intégration** dans les contrats commerciaux de **clauses sociales** permettant d'éviter le dumping social, et non un pseudo label.
- **L'engagement de la responsabilité pénale** du

donneur d'ordres en cas de non-respect par ses sous-traitants des droits sociaux et syndicaux ;

- **La création de commissions interbranches** au niveau des conventions collectives regroupant des représentants des prestataires et des donneurs d'ordres.

La lutte contre le dumping social ne pourra pas se faire sans que les salarié-e-s aient les moyens d'agir efficacement sur les décisions qui les concernent.

Contrôle des financements publics



Le secteur des centres d'appels bénéficie massivement des deniers publics (allègements de cotisations sur les bas salaires, aides à l'installation, aides à la formation, etc.), et ce sans aucune réelle contrepartie de leur part.

Depuis des années, le financement public a privilégié le

quantitatif (nombre d'emplois créés) au détriment du qualitatif (type d'emploi, *turn-over*, état de santé, etc.). Il faut changer cela, par la **contractualisation des aides** avec des objectifs précis en termes de création, de maintien d'emplois et de conditions minimales de travail ; par un **droit de regard** donné aux représentants du personnel sur les fonds alloués à l'entreprise

ainsi que les critères sociaux en découlant ; par une **définition tripartite** (Etat, Patronat et Syndicat) au niveau local des critères d'attribution des fonds publics aux entreprises ; et par le **rétablissement** de la **Commission nationale** et les **commissions régionales d'attribution des fonds publics** accordés aux entreprises qui ont été supprimées en 2002.

Normes sociales mondiales

Ni la mise en place d'un label social (déjà essayé en 2004), ni l'obligation d'annoncer la localisation du centre d'appels qui répond, n'arrêteront les délocalisations.

Le seul moyen pour arriver à ce but, serait de mettre fin au dumping social organisé par le patronat du secteur au niveau

mondial.

Pour cela, nous demandons, notamment, la mise en œuvre de la Convention n°102 de l'Organisation Internationale du Travail (dépendant de l'ONU) et les propositions adoptées au sommet RIO+20 qui visent à la création d'un socle commun de protection

sociale et universelle incluant la sécurité de revenu sous forme de différents transferts sociaux, l'accès à prix abordable aux services essentiels et au respect des libertés syndicales.

Dès lors, les délocalisations ayant perdu leur attrait économique, elles disparaîtront.

UNIS
NOUS SOMMES
+ FORTS

Réouverture des négociations de branche

Pour que le secteur des centres d'appels puisse se développer pleinement, il faut que celui-ci ait une image plus attractive.

Contrairement à ce que peut dire le patronat du secteur, la mauvaise image de ce métier ne vient pas d'une vision déformée présentée par les journalistes, mais d'une réalité terrain qu'il est nécessaire de changer rapidement.

C'est ce constat qui avait amené, fin 2008, les organisations syndicales et patronales à ouvrir des négociations au niveau de la branche sur la définition d'une nouvelle grille de classifications et sur une amélioration des conditions de travail.

Après un an de négociations sur les classifications, le SP2C a interrompu celles-ci sans s'expliquer.

Forcé, début 2012, par la Ministère du Travail à les rouvrir, il les suspendait à nouveau en juin 2012, en invoquant la crise actuelle du secteur.

Pour la CGT, cette attitude est inadmissible d'autant que ces négociations sont primordiales si nous voulons redorer l'image du secteur.



Définition d'une nouvelle grille de classifications

La création d'une vraie filière professionnelle souhaitée par le Gouvernement et le patronat ne pourra se faire sans une redéfinition des métiers repères, notamment celui de téléconseillers pour lequel nous revendiquons la reconnaissance de 3 grandes catégories :

- La fonction service client qui rassemble toutes les opérations d'information et de traitement des réclamations ;
- La fonction commerciale qui regroupe les opérations de prospections, de ventes, d'analyses et d'enquêtes ;
- La fonction support qui regroupe les actions d'assistance technique (*hotline*) pour aider les

clients à régler des problèmes techniques.

Des nouvelles définitions de métiers qui doivent s'accompagner d'une reconnaissance et d'une valorisation des diplômes, des connaissances et des compétences acquises par les salarié-e-s via un nouveau positionnement sur la grille de classification conventionnelle.

Concernant la convention collective des prestataires de services, nous préconisons comme niveau minimal, les coefficients **140** pour les conseillers en service client, **160** pour les conseillers commerciaux, **190** pour les conseillers supports et **200** pour les superviseurs.

Amélioration des conditions et l'organisation du travail

Il n'y a aucun doute que l'image du secteur se verra améliorer par une meilleure lisibilité des métiers le composant allié à une reconnaissance des connaissances et responsabilités de chacun. Pour autant, cela ne sera pas suffisant à permettre la génération d'emplois stables nécessaires à la professionnalisation de la filière et à son développement.

La pénibilité du secteur est le second facteur de la détérioration de l'image du métier auprès de celles et ceux qui l'exercent ou seraient amenés à l'exercer.

Il est donc important de s'attaquer aux causes de celle-ci, car au-delà des simples aménagements environnementaux (*écrans, souris, fauteuil, climatisation, etc.*), c'est la question de la place du travail dans la création de valeur qui est posée avec comme corollaire la question de l'organisation de celui-ci au sein du processus production du ser-

vice.

Voilà pourquoi, la **CGT** souhaite entre autres :

- Donner aux salarié-e-s plus d'influence sur les méthodes et les horaires de travail et réduire l'utilisation des scripts ;
- Adopter une approche développementale de la surveillance permettant de détecter les besoins en formation et non pour sanctionner ;
- Limiter les amplitudes horaires à 9h/jour, les coupures méridiennes à 1h30 ;
- Arrêter l'annualisation du temps de travail ;
- Assurer une visite médicale annuellement avec test visuel et auditif ;
- Prise en charge des jours de carence maladie ;
- Etc.

« On peut déshumaniser le travail, on ne déshumanisera pas l'être humain. Face à l'esclavage, il aura toujours des Spartacus ! »



CENTRES D'APPELS

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 : ccnpresta@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 corres-
pondante) :

- Employé Ingénieur
 Technicien Cadre
 Agent de maîtrise

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

Des propositions à faire vivre...

Dans la droite ligne de la politique de concertation sociale annoncée par le Président de la République, nous demandons, depuis le mois de juin, au Gouvernement, la tenue d'une table ronde réunissant tous les acteurs de la filière : donneurs d'ordres, patronat des centres prestataires, organisations syndicales et Gouvernement.

Il nous paraît important que nous puissions avoir un vrai débat avec l'ensemble des intervenants sur le secteur afin d'éviter les sempiternelles « *c'est pas moi, c'est l'autre* » qui nous sont servis à

longueur d'année.

Dans ce dossier, chacun doit prendre ses responsabilités et les assumer.

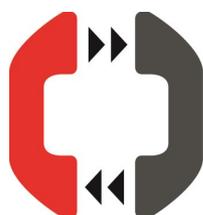
C'est dans ce cadre que la **CGT** rend public ses propositions, afin que celles et ceux qui chaque jour travaillent au sein des centres d'appels et en connaissent la pénibilité puissent s'en saisir et se les approprier.

Nous allons profiter du « **Mois d'action dans les centres d'appel 2012** » initié par le syndicat mondial **UNI**, pour organiser, partout où cela est possible, des débats autour

de nos propositions.

Nous allons aussi solliciter les autres organisations syndicales présentes sur le secteur, afin de tendre à l'élaboration d'une plateforme commune de revendications, dans laquelle nos propositions devraient trouver leur place.

Cela sera d'ailleurs l'un des éléments portés par notre organisation lors de la journée d'action dans le secteur des télécommunications (incluant les prestataires de ce secteur) prévue au mois de novembre prochain à l'appel de l'intersyndicale **CFDT/CGT/SUD/UNSA**,



UNI Mois d'action dans les centres d'appel 2012

POUR UNE GESTION DES PERFORMANCES INSPIRÉE DE LA BASE