

## SFR : salarié-e-s et prestataires uni-e-s !

« Les promesses n'engagent que ceux qui y croient » et **M. DRAHI** en sait quelque chose, lui qui a promis lors du rachat de **SFR** par le groupe **NUMERICABLE** le maintien de l'emploi.

Où mais lequel ? Et dans quelles conditions ? Car avec sa volonté affichée de réduire de 2 milliards d'euros ses dépenses dont une grosse partie sera supportée par les prestataires en relation client.

Cette course effrénée à la réduction des coûts, ne sera pas sans incidence sur le secteur avec un risque sur l'emploi bien plus important que l'arrivée de **FREE** sur le marché de la téléphonie mobile.



engraisser quelques gros actionnaires !

Voilà pourquoi, la **CGT** appelle l'ensemble des salarié-e-s travaillant pour **SFR**, mais aussi leurs organisations syndicales, que cela soit en interne ou en externe, en France

comme à l'étranger, à cesser le travail de 14 à 15h (heure de Paris) le jeudi 11 juin 2015.

Ainsi nous démontrerons à **M. DRAHI** et consorts que nos vies valent plus que leurs profits !

**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  
membres de la  
coordination :  
Téléperformance,  
Arvato, B2S, Acti-  
call, Armatix-LC,  
CCA International,  
Centrapel, IMA  
Technologies, etc.

Ce sont des milliers d'emplois qui sont menacés directement ou indirectement, ainsi que la viabilité de bons nombres d'entreprises du secteur et pas des moindres.

Le droit « divin » de vie et de mort que s'arrogent les donneurs d'ordres sur les prestataires n'est plus tolérable.

Il est grand temps que nous fassions entendre notre voix pour que notre sueur ne serve pas qu'à

## La relation client à l'ère digital

Notre Fédération, avec le concours du Cabinet d'expertises **SYNDEX**, a réalisé une étude prospective sur l'incidence du développement du numérique sur l'avenir des centres de contacts, et notamment sur le niveau d'emploi dans ce secteur. Il ressort que dans le contexte

actuel de concurrence exacerbée entre les salariés à l'échelle du globe, le numérique vient menacer l'existence de près de la moitié des emplois dans les économies avancées et affecter de près ou de loin l'intégralité des secteurs de l'économie. Nous vous invitons à la télé-

charger sur notre site Internet pour plus d'informations.





## Le SP2C et l'INRC rencontre l'UNI

Le 2 juin prochain, messieurs les présidents **Maxime DIDIER**, du **SP2C** (*syndicat professionnel des centres de contacts*), et **Eric LESTANGUET**, de l'**INRC** (*Institut National de la Relation Client*), devaient être reçus, à Nyon (Suisse), au siège de la fédération internationale des services **UNI GLOBAL UNION**. Le but de cette réunion était, pour les représentants du patronat français du secteur, de mieux comprendre **UNI** et son rôle en tant que syndicat mondial.

Ils devaient rencontrer messieurs **Christy HOFFMAN**, le secrétaire général adjoint de la fédération, et **Alan TATE**, le chef du Département ICTS (*secteur regroupant les centres d'appels*). Cette première rencontre devait permettre un échange sur les domaines possibles d'intérêts mutuels.

Cette rencontre a été annulée face à notre réprobation de voir celle-ci se faire en l'absence des organisations syndicales françaises adhérentes à

**UNI** et concernée au premier chef par une telle initiative, comme l'est la **CGT**, mais aussi en l'absence de tout débat sur la pertinence de cette entrevue.

Car au-delà de la simple présentation de l'organisation internationale, la question qui se posait était : Quelles sont les intentions des patrons français, si ce n'est de trouver une caution syndicale au niveau international pour valoriser sa soi-disant « *Responsabilité Sociale* » ?

« Nous tenons à remercier toutes celles et tous ceux qui nous ont soutenus dans cette lutte »

## APPEL 24 retrouve leur dignité !

Après plus de 2 mois de conflit, la dizaine de grévistes du groupe **APPEL 24** ont repris le travail.

Et même si elles n'ont pas obtenu gain de cause sur l'ensemble de leurs revendications, elles peuvent être fières d'avoir tenu tête à un patron très particulier quant à ses méthodes de management.

Leur combat n'a pas été vain. Elles ont tout de même obtenu

une salle de pause digne de ce nom, la tenue des élections des Délégués du Personnel, l'amélioration de la communication interne, la tenue de sessions de formations complémentaires, la réévaluation des rémunérations (*même si ce n'est que de la part variable*), et l'étalement du retrait de salaire lié aux heures de grève.

Même si elles savent que le

combat n'est pas terminé, et qu'il leur faudra rester vigilantes pour que le patron respecte ses engagements.

Mais elles savent aussi que la **CGT** sera toujours à leurs côtés pour les épauler à faire valoir leurs droits.

C'est donc la tête haute qu'elles ont repris leur travail, riche de cette solidarité gagnée par la lutte.

## CCA absorbe Data Base Factory



Le 21 mai dernier, le groupe **CCA INTERNATIONAL** a annoncé son intention de racheter le groupe **DATA BASE FACTORY**.

Si cette absorption placerait le groupe **CCA** à la 5<sup>e</sup> place

des prestataires en relation client, et lui permettrait aussi d'augmenter son implantation, notamment, européenne.

Mais qu'à le personnel à gagner dans ce rachat ? La pérennité de l'emploi ?

Pas sûr, quand on sait que les précédentes acquisitions se sont conclues par la ferme-

ture de tous les sites de production pour **VICTORIA LINE**, et de 3 sites sur 6 pour **INTRA CALL CENTER**.

La **CGT** veillera avec les salariés à ce que ce rachat ne se fasse pas à leur détriment, comme trop souvent dans ce type de transaction.

# Le CLOUD, le nouvel eldorado ?

C'est du moins ce que vantaient les différents fournisseurs exposants sur le dernier salon de la relation client qui s'est tenu en avril à Paris.

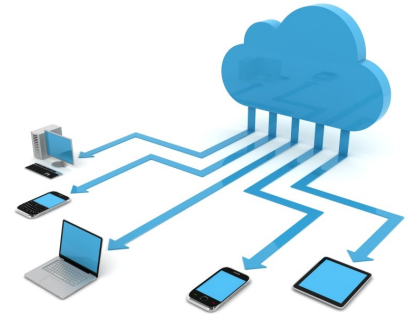
Il est vrai que la solution de CRM virtuel a de sérieux avantages pour plaire aux patrons :

- Réduction drastique des coûts informatiques ;
- Maintenance et mise à jour automatique des systèmes afin que celui-ci propose toujours les dernières évolutions technologiques ;

- Possibilité de s'y connecter de n'importe où, soit de chez soi soit d'un centre situé à l'autre bout de la Terre, tout en ayant accès à l'intégralité des fonctionnalités ;
- Basculement instantané de flux d'appels d'un site vers un autre ;
- Création de tableaux de bord personnalisable à loisirs permettant un suivi extra fin de l'activité des collaborateurs/trices ;
- Etc.

Par contre pour les salarié-e-s, il n'est pas sûr que l'implémentation d'une telle solution soit une bonne nouvelle pour eux.

Elle représente surtout un renforcement de la pression et du « chantage » à l'emploi qui s'exerce sur eux, notamment grâce à la simplicité offerte de pouvoir accéder partout et à tout moment aux mêmes outils.



« Faire le choix de l'excellence passe par la conviction que la relation client n'est pas un centre de coûts mais de valeur, facteur de différenciation et compétitivité sur le marché français. »

## Quand les patrons parlent d'excellence

Depuis quelques mois, les patrons de la relation client n'ont que le mot « **excellence** » à la bouche. L'excellence de la relation client est la nouvelle pierre philosophale du patronat, qui transforme le plomb en or.

Le 8 avril dernier, l'**INRC** (*Institut National de la Relation Client*) a tenu une grande conférence pour présenter son livre blanc intitulé « **L'excellence de la relation client par les compétences** ».

A l'issue de ces réflexions, l'institut a déterminé trois leviers prioritaires à mettre en place dans une entreprise, pour garantir une relation client fluide et de qualité, quels que soient l'interface et l'interlocuteur :

- Faire de la relation client, un axe stratégique incarné par le comité de direction ;
- Renforcer le « **Middle Management** » est une priorité dans la déclinaison de la vision de l'entreprise auprès des contacts directs des clients ;

- Penser le parcours client sans couture, en construisant toute l'organisation autour du client et avec l'aide des salariés et partenaires, au contact des clients.

Mais qu'appelle-t-on véritablement « **l'excellence de la relation client** » ? C'est donner tout simplement le service qu'est en droit d'attendre le client final.

C'est idiot, mais les patrons découvrent, aujourd'hui, que leurs clients en ont marre d'être pris pour des gogos ! Qu'ils attendent d'avoir une réponse rapide et claire aux soucis qu'ils rencontrent. Qu'ils attendent à ne plus se voir rabâcher un script éculé sans tenir compte de leur réalité !

Les mêmes patrons viennent de découvrir que « **deux points de satisfaction agents amènent un point de satisfaction client** ». Et que s'ils veulent garder du « **business** » il va leur falloir s'occuper de leur salarié-e-s presque autant que de leurs clients.

Mais derrière ces belles paroles et de déclarations, nous retrouvons les vieilles ficelles patronales pour soi-disant aider les salarié-e-s :

- L'indentification de leurs compétences ;
- La reconnaissance de la valeur et du sens de leur emploi ;
- L'amélioration de leur employabilité.

Derrière ces grandes phrases, rien n'est dit sur les cadences infernales, sur les contrôles permanents, les directives contradictoires, etc.

Donc encore une fois, le patronat essaie de nous faire le coup de la nouveauté alors qu'il s'agit simplement d'un simple ravalement de façade.





**CENTRES D'APPELS**

## Fédération CGT des Sociétés d'Études

**Coordination des centres d'appels**

**263, rue de Paris**

**Case 421**

**93514 Montreuil Cedex**

Téléphone : +33 | 55 82 89 41

Télécopie : +33 | 55 82 89 42

Messagerie : [ccnpresta@cgt.fr](mailto: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/>

## Le FSM : Un forum des solidarités



Notre Fédération a, cette année encore, participé au Forum Social Mondial qui s'est tenu à

Tunis du 24 au 28 mars dernier.

Notre participation à cet événement s'avérait d'autant plus nécessaire après l'attentat perpétré le 18 mars au Musée Bardo à Tunis. Il était important pour le peuple tunisien de nous savoir à leur côté dans cette épreuve.

Mais outre cela, notre présence était nécessaire aussi pour parfaire nos liens de solidarité avec les salarié-e-s des centres d'appels tunisiens dont les plus grands sont issus de groupes français, et qui subissent de plein fouet le néocolonialisme qui sévit dans s

ces entreprises.

Mais cette solidarité ne doit être de circonstance. Elle doit vivre dans le long terme, c'est d'ailleurs pour cela que nous avons organisé des rencontres bilatérales des équipes syndicales françaises et tunisiennes, des entreprises **ARMATIS-LC**, **STREAM/CONVERGYS** et **TELEPERFORMANCE**, pour renforcer les liens qui nous unissent et ainsi pouvoir développer un rapport de force plus favorable aux salarié-e-s quel que soit le pays où il/elle exerce.

La solidarité s'est aussi concrétisée par les débats organisés avec le **Réseau International des Centres d'Appels** sur deux thèmes importants : l'incidence de la féminisation des centres d'appels et l'incidence de l'évolution de la numérisation dans le secteur des télé-

communications sur les centres d'appels.

Lors de ce forum, nos échanges et nos rencontres ont été fructueux et ont permis de prendre conscience que nous avons tout intérêt à unir nos forces face à un patronat mondialisé qui lui avance uni pour mieux soumettre le salariat.

