

Vous avez dit « Progrès social » ?

Alors que le gouvernement cède aux exigences d'un patronat toujours plus gourmand de sécuriser ses bénéfices, il devient encore plus important de se tourner vers une valeur défendue par la CGT, le progrès social.

Ainsi, la recherche de liberté commune et de l'égalité entre les citoyens devient un repère pour la construction des revendications et des luttes contre le patronat. La loi travail du ministre El Khomri n'a pas pour but de défendre les travailleurs, mais seulement de détruire les constructions de protection des salarié-e-s défini-e-s par le code du travail ou les conventions collectives.

Il est de notre devoir en tant que syndiqués CGT de lutter contre ce projet de loi, et par-delà, d'amener le gouvernement sur les rails du progrès social.

Le 9 mars, puis le 31 mars sont des dates pour lesquelles la fédération des CGT d'Études appelle à la communication vers les salarié-e-s pour amener à la mobilisation dans toutes les entreprises du secteur.

Dans les centres d'appels prestataires, sensibles aux variations des humeurs des donneurs d'ordre, connaissant une flexibilité déjà outrancière du temps de travail, ce projet doit être combattu. Si les propositions du MEDEF passent, nous ne serons plus en mesure de défendre l'emploi sur les sites de production, plus en mesure de limiter

les plages horaires à rallonge. Après avoir connu le syndrome de n'être que des pions pour nos patrons, nous deviendrons de vrai-e-s salarié-e-s jetables. Il est même envisageable que le Label de Responsabilité Social développe une DLC (Date Limite de Corvéabilité).

La CGT défend la voie du progrès social et propose, par exemple, d'abaisser le temps de travail à 32 h par semaine pour un temps plein.

Les experts libéraux poussent des hurlements d'effroi, alors que les choix du patronat appliqués depuis des années n'ont en rien enrayer le chômage. Ni les subventions par milliards, ni l'allongement du départ à la retraite, ni la flexibilisation du temps de travail...

Alors, qu'au début du siècle, la réduction à 35h a bien permis la création d'emploi, et ce, sans connaître de baisse de productivité. Récemment, en Suède, une expérience a commencé en abaissant le temps de travail à 6h par jour (soit 30h/semaine).

Certes, les libéraux y verront un accroissement de la masse salariale difficile à supporter pour nos chères entreprises qui ont déjà temps de mal à faire des bénéfices... malgré que les dividendes battent, chaque année, des records...

Mais dans une politique globale, où les personnes privées d'emploi sont stigmatisées, où de plus en plus de salarié-e-s craquent physiquement et nerveusement à

cause de la recherche sans fin de la productivité, ne vaut-il pas mieux répartir le travail pour plus de monde? La répartition du travail permettrait ainsi d'intégrer plus de citoyen dans des collectifs de travail et donc de recréer plus de lien entre les personnes, la baisse du nombre de chômeurs allégera les dépenses des caisses d'allocations chômage, qui n'auront pas à être renfloué par on ne sait quel endettement supplémentaire de l'état. Cette limitation de l'endettement permettrait de nouveaux investissements, etc...

Pour les centres d'appels prestataires, cela serait une mesure bénéfique pour les salarié-e-s, et pas si contraignante pour les patrons. En effet, du fait du resserrement du marché, il y a partout en France de milliers de m² de plateaux vides, attendant des travailleurs. Le turn-over existant démontre bien, que les efforts de formation pour l'intégration de nouveau salarié est facilement supportable pour les entreprises. Bref, tous ce que les « économistes » partisans de la loi du marché définissent comme sophisme (ou ramassis de propagande gauchiste pour certains), ne sont plus si utopistes, quand les arguments du coût des formations, des moyens de production ou salariaux sont ainsi expliqués pour notre secteur des centres d'appels prestataires.

Julien HEMON

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

Rédacteur en chef :
Julien Hémon

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

SFR : La casse de l'emploi

La réorganisation du secteur des Télécoms n'a pas fini sa casse de l'emploi des centres d'appels. Il fut une époque où beaucoup de téléconseillers travaillaient en interne pour les

opérateurs de la téléphonie mobile. Ces milliers de petites voix vous vendaient des forfaits, assuraient le service après-vente, la « hotline », les réclamations, le recouvrement, tout en défendant fièrement les couleurs du patron qui les employaient.

Nombreux furent ceux qui déchantèrent quand, pour améliorer leur rentabilité, tous les opérateurs décidèrent de sous-traiter leur activité. D'abord en région parisienne, puis en province, et finalement sortir des frontières de l'hexagone, là où le smicard est vraiment trop surpayé...

Ainsi, dernièrement SFR a décidé de se séparer d'environ 3.000 salarié-e-s sous-traitants pour la relation client de sa marque. M. Drahi



applique à la lettre sa politique : « je n'aime pas à payer les salaires. Je paye aussi peu que possible », et va chercher ailleurs, là où la performance est moins chère.

L'évolution de SFR continue. Alors que M. Drahi se délectait de récupérer les abats d'une hypothétique fusion de Bouygues et Orange, l'annulation du mariage ne bloque pas ses appétits évolutifs : rapprochement avec BFM, investissement dans la 4G, etc... L'évolution de la relation client et l'avènement du monde numérique l'amènent à changer de stratégie, pour cette sacrosainte rentabilité. Quand on se rend compte que le salaire de M. Drahi en 2014, pour Altice (holding de SFR) correspond au salaire annuel d'au moins 800 de ces salarié-e-s (et ce, selon une évaluation très

basse de ses stock-options) qui seront jetés sur l'autel de la compétitivité. 800 salarié-e-s qui vivent, consomment et payent des impôts alors que le PDG est bien loin de ces considérations. Il semble que le patronat ne

conçoit le vivre-ensemble que lorsque leurs égos sont au centre de la piste, comme lors de l'inauguration par M. Drahi d'un incubateur à son nom à Polytechnique pour un don de 5 millions d'euros (soit prêt de 250 salaires annuel de Smicard).

La stratégie développée par M. Drahi pour l'instant est basée sur l'agrandissement par un système de dette (comme dans beaucoup de LBO), au détriment de l'emploi, et n'assurant aucune-ment la pérennité du groupe. Rien n'empêche Patrick Drahi de lâcher l'opérateur français dans les mois à venir, de revendre ses stock-options en ramassant quelque millions, et laissé un groupe endetté que se partageront d'autres gros groupe de part le monde.

WEBHELP Compiègne : En grève !

EN
GREVE

Depuis début avril les salarié-e-s de Webhelp à Compiègne font grève afin d'obtenir la revalorisation de leurs salaires. Alors que le patron du site craint que cette grève ne porte préjudice à l'image de son entre-

prise, il est de notre devoir de rappeler que les salaires sont ridiculement bas dans TOUS les centres d'appels prestataires qui travaillent pour les gros poissons du CAC 40.

C'est d'ailleurs ce qu'ils viennent chercher : flexibilité, soumission et bas salaire.

Aujourd'hui les collègues de

Webhelp Compiègne et Arvato font grève. Demain cela sera CCA, Armatis-LC, Téléperformance, B2S. Car la revendication portée là-bas d'une augmentation de 5% des salaires, résonne sur toutes les plateformes. **Un salaire de 1 700 euros de base, c'est vraiment le minimum.**

Coût du Travail vs Valeur du Travail

Il n'est pas rare d'entendre, dans la bouche des directions des centres d'appels prestataires, l'horrible coût engendré par les salaires et primes de leurs conseillers clients, superviseur, manager, etc...

Pour eux, le chiffre d'affaire provenant de l'achat de la prestation par le donneur d'ordre doit servir à pérenniser l'entreprise et donc permettre de faire des bénéfices.

Or dans notre secteur, la masse salariale représente au moins 70% du Chiffre d'Affaire. Le patronat rogne donc un maximum sur les « coûts » salariaux pour retirer un

maximum de bénéfices.

Mais, dans un secteur où la complexité des appels va croissant, du fait du traitement des demandes simples par le client lui-même (*selfcare*), dans un secteur où le service client joue sur l'image de marque, que doit-on attendre de la part de salarié-e-s sous-payé ?

Faut-il compter sur le sens du sacrifice des conseillers pour continuer de faire un métier qui ne les nourrit pas malgré leur qualification dans le but de faire plaisir à des interlocuteurs téléphoniques ?

Faut-il espérer un service haut de gamme avec des salaires bas de gamme ?

C'est ce que semble penser la CDFT et FO qui viennent de signer l'accord salariale de la branche où les premiers niveaux hiérarchiques sont toujours très proches du SMIC.

Il n'est pas étonnant de constater que de plus en plus de salarié-e-s ont pris comme devise : « *Tant qu'ils font semblant de nous payer, nous ferons semblant de travailler* » ?

Pour un partage des richesses plus juste



SYNDIQUEZ-VOUS CGT

La Qualité du réel

La relation client est un métier très surveillé et calibré. En effet, par la voix des conseillers s'exprime le savoir-faire d'une marque, son identité, sa capacité à satisfaire les exigences de sa clientèle. « *On a pas deux fois l'occasion de faire une première bonne impression* » est une accroche souvent exprimée dans les sessions de formation. Il y a ainsi dans tous les centres d'appels, un département ou service qualité, chargé de vérifié la conformité du travail des télé-conseillers avec la politique définie par la direction ou le donneur d'ordre.

Cette politique, pour des grandes enseignes nationales ou internationales, est définies de façon à pouvoir assurer à chacun des clients la même qualité de service, la même expérience client quel que soit son âge, sa situation géographique (*mais cela peut être différent si vous êtes riche et/ou célèbre*). A la baguette, partout sur le territoire, des milliers de salarié-e-s font vivre le même moment de bonheur commercial à leur interlocu-

teur.

Enfin, dans le monde merveilleux du tout numérique, tout se passe bien. Dans la réalité « *physique* », on se trouve parfois dans des situations ubuesques, car si une procédure nationale marche très bien pour fournir un service dans votre logement de Seine Saint Denis, il risque d'être un peu plus compliqué pour la marque de garder ses engagements à Grenoble les jours de neige, où dans le fin fond de la forêt des Landes.

Le téléconseiller se retrouve face à un conflit de valeur, soit respecté scrupuleusement la procédure décidée par sa direction (*qui vu son salaire doit certainement mieux savoir que lui ce qu'est la relation client*) et donc risquer de ne pas être dans les cases de la qualité (*donc la*

possibilité d'avoir une sanction) ; soit essayer de trouver une solution pour la personne qui est à l'autre bout de la ligne téléphonique.

Les ordres contradictoires, l'impossibilité de bien faire son travail, les injonctions paradoxales ne sont que quelques uns des troubles psycho-sociaux existant dans les centres de relation client à distance. **C'est pourquoi la CGT milite pour ramener du sens au cœur du travail, du sens au réel de chacun.**



« *C'est pourquoi la CGT milite pour ramener du sens au cœur du travail, du sens au réel de chacun.* »



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

**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/>

La CGT a tenu son 51^{ème} Congrès !

Le 51^{ème} Congrès de la Confédération Générale du Travail a eu lieu du 18 au 22 Avril 2016 à Marseille. Philippe Martinez, le désormais célèbre moustachu, a été élu secrétaire général de notre confédération. Le congrès n'est pas que le moment de choisir le secrétaire-vitrine que s'arracheront les médias, mais aussi le moment de débat et l'expression des avis qui aurait dû être pris en main par chaque syndicat, afin que chaque délégué puisse rapporter un vote strictement représentatif de sa délégation. Au regard de certains votes, on constate qu'il y eu des débats, notamment pour le thème ayant obtenu le moins de suffrage favorable : Notre rapport avec le

autres organisations syndicales, le politique et le monde associatif, avec près de 40% de votes négatifs. Cette situation résulterait-elle de notre défiance du monde politique, de notre méconnaissance du monde associatif, et de notre difficulté à faire vivre un syndicalisme rassemblé, liée aux nombreux coups de poignards dans le dos ?

La question n'a pas pour but d'enve-

nimer les choses, le syndicalisme rassemblé et la convergence des luttes restent bien un moteur de la victoire sociale, mais il est important de pouvoir se poser les questions sur sa conception de l'activité syndicale, et pas que lors des congrès. Donné du sens, c'est faire vivre les statuts construits, congrès après congrès, par des générations de camarades. C'est un bien commun,

qui ne doit pas être une stèle rigide, mais bien un cahier collectif, griffonné, raturé, débattu et partagé. La CGT vit au travers de l'ensemble de ses syndicats, c'est cette vie qui doit diriger la confédération, a contrario des organisations pyramidales adoptées par d'autres.

