

Loi REBSAMEN : Parité Femme/Homme

À grand renfort de soi-disant modernisme, le gouvernement socialiste a fait passer de nombreuses lois touchant de près au quotidien des salarié-e-s, ainsi qu'à leurs représentants. C'est le cas de la loi du 17 Août 2015, dite loi Rebsamen.

L'une de ces mesures sera appliquée dès le 1^{er} Janvier 2017 pour les élections professionnelles.

L'employeur devra indiquer aux salarié-e-s quelle est la proportion de femmes et d'hommes par collège électoral pour les élections CE et DP. Les organisations syndicales présentant des candidats devront veiller à établir des listes respectant cette répartition femme/homme, en veillant à inscrire sur les listes l'alternance sexuée entre chaque candidat (femme/homme/femme/homme, etc.).

Le non-respect de cette disposition pourra entraîner l'annulation de l'élection des élus mal positionnés sur les listes.

Si on ne peut que souhaiter l'existence d'une bonne représentation des salarié-e-s en s'assurant qu'il n'y ait pas de discrimination femme/homme, cette parité forcée est-elle la bonne solution ?

On peut penser qu'elle permettra de faire sauter les verrous des syndicats les plus "conservateurs" en y obligeant un certain renouvellement. Il aurait été intéressant que ce gouvernement socialiste prévoie la même forme de con-

trainte pour les représentants des directions, qui, même s'ils ne pratiquent pas ouvertement de discrimination salariale, voient bien souvent les plus hauts salaires adossés à des hommes.

Dans le secteur des centres d'appels prestataires, où les conseillers clientèles sont bien souvent des femmes, les prochaines listes électorales devront se plier à cette supériorité féminine. Les autres collègues verront sûrement un taux plus égalitaire apparaître, voire masculiniser pour les cadres.

La question de la représentation des femmes n'est pas que liée à leur place sur une liste électorale, mais bien à la place qui leur est laissée dans la société. Dans nos entreprises, nous trouvons beaucoup plus de mère célibataire, que de père célibataire... La précarité et l'insécurité touchent plus les femmes que les hommes.

Certes, il faut veiller à une juste représentation salariale (voir plus bas), mais il faut aussi pouvoir avoir les moyens de sa politique. Il faut ainsi faire pression sur nos patrons et gouvernement pour exiger une vraie égalité salariale, lutter contre les discriminations sexuées (comme lors des congés maternité/paternité qui bloquent l'avancement, les carrières). Il faut aussi améliorer l'équilibre vie professionnelle / vie privée, afin que les parents puissent ne pas sacrifier leur(s) enfant(s) sur l'autel du mandat syndical, en développant,

par exemple, des horaires de début/fin de réunion, des modalités d'aménagement du temps de travail spécifique...

L'égalité femme/homme dans les urnes n'est pas une finalité, mais juste une étape.

Juste Représentation Salariale ?

La loi Rebsamen essaie d'améliorer la représentation des femmes dans l'entreprise. Si cela a un but vertueux de faire sauter certains "verrous" qui peuvent exister, il amène une autre réflexion. N'y a-t-il que les femmes pour représenter les femmes ? Par extension, n'y a-t-il qu'un individu alpha pour représenter le groupe alpha et X pour X, et ainsi de suite ? Ne tombons pas dans la dérive de la remise en cause essentialiste d'un groupe. Le découpage ouvrier/employé/agent de maîtrise/cadre, maintenant femme/homme, multiplie le découpage du collectif "entreprise" en plusieurs sous-groupe qui sont présentés comme ayant des intérêts différents.

Il est bénéfique que chaque salarié s'intéresse à la vie politique et sociale de son entreprise, il est nécessaire de créer des ponts entre les salarié-e-s pour lier le collectif. C'est « ensemble » que les salarié-e-s sont plus forts.

Julien HEMON

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

Rédacteur en chef :
Julien HÉMON

S y n d i c a t s
membres de la
coordination :
Téléperformance,
Arvato, B2S, Acti-
call, Armatix-LC,
CCA International,
Centrapel, IMA
Technologies, etc.

Roanne : B2S n'aura duré que 6 ans



C'était en 2011 que le groupe **B2S** rachetait le site roannais de **TRANSCOM** (et ses 273 salarié-e-s). À l'époque, le

groupe annonçait le recrutement d'une centaine de salarié-e-s supplémentaires pour son client **SFR**..

En 2017, le site regroupant 270 salarié-e-s (et oui, moins qu'en 2011) est vendu à la **SFAM** (*Société française d'assurance, détenue en partie par le fonds d'investissement Edmond de Rothschild*) qui annonce, elle aussi, le recrutement d'une centaine de salarié-e-s.

Il faut croire que l'excellence n'a qu'un temps, car à chaque

fois le repreneur vient chercher des compétences, du savoir-faire, des capacités, que le site roannais concentre. Mais cela n'empêche pas le site d'être cédé à un autre groupe, et finalement de ne pas voir le nombre de salarié-e-s-augmenté-e-s.

C'est la valse des patrons pour les salarié-e-s du site. Quant au groupe **B2S**, rassurez-vous, il continue sa croissance externe en rachetant des centres d'appels de la **FNAC** ou d'**ENGIE**.

Centre d'appel : Entreprise ou centre de production ?

Une entreprise est une entité indépendante qui, par le biais de ses salarié-e-s, va offrir soit des biens ou des services à des clients. Afin d'assurer sa pérennité, l'entreprise va se doter de moyens techniques, commerciaux, et autres fonctions Support pour assurer sa production, et augmenter si possible son chiffre d'affaires et ses bénéfices.

Un centre de production est une structure qui va « produire » un bien ou un service. Elle n'a pas d'autono-

mie de décision sur ses clients, sur ce qu'elle produit, et ne contient peu ou pas du tout de fonction support.

Nous constatons que de plus en plus d'entreprises de relation client, transforment progressivement leur structure interne pour qu'au sein d'un groupe, l'ensemble des acteurs décisionnels soit regroupé au niveau du siège, et que les plates-formes d'appel, qui étaient un temps de véritables entreprises, ne deviennent plus que des centres de production.

Ce découpage a existé par exemple, suite au rachat de **LASERCONTACT** par **ARMATIS**. **LASERCONTACT** était une entreprise internationale. Devenant **LC-FRANCE**, ce n'est plus que des centres de production, avec, encore, pour l'instant, une unité de fonctionnement sur les 5 sites (le découpage qui n'a pas été fait des sites est probablement dû à la présence

de client en multisites que de garder une cohésion sociale).

La problématique de devenir un centre de production est illustré par le cas du site de roannais de **TRANSCOM**, devenu, **B2S**, puis **SFAM**.

Le site de production étant totalement dépendant du groupe le rachetant, il est alors facile, voire très facile avec la loi travail, de se séparer de ce centre de production, soit par la revente, soit par la mise en faillite.

Le patronat est en train de créer des « modules » pour ses services clients que les grandes entreprises pourront se refiler à loisir, sans véritables contreparties pour les salarié-e-s. Ceux-ci sont consacrés à servir tel ou tel donneur d'ordre, sans réelle prise sur le cœur de leur travail, et malheureusement sans réel possibilité de peser pour voir aboutir leur revendication.



Marché des centres d'appels prestataires : la fin de l'âge d'or ?

Les centres d'appels prestataires ont fleuri ces vingt dernières années, de nombreuses entreprises ont prospéré, fait des profits et grossi.

Ces dernières années, la « contraction » du marché, c'est-à-dire, que le nombre d'entreprises offrant des prestations étant plus important que la demande en poste de travail des donneurs d'ordre, a amené une certaine concentration de certains grands acteurs du marché, les uns rachetant les autres.

Cette contraction du marché va

continuer avec le passage progressif de la relation client téléphonique vers une gestion digitale où les clients deviennent leur propre conseiller en surfant sur le web, ce qui réduit mécaniquement le « besoin » en conseillers clientèles.

Ce processus est sûrement l'explication au chômage partiel mis en place dans des centres d'appels comme **TELEPERFORMANCE** ou **ARMATIS-LC**.

Il existe un fort risque que cette réduction d'activité perdure au-delà des simples soubresauts actuels.

Le patronat du secteur espère, pour sa part, déverrouiller de nouveaux secteurs de croissance (comme les banques / assurances), mais les ouvertures de nouveaux marchés sont moins importantes que le tarissement des flux des canaux traditionnels des clients actuels...



« Sur les trois derniers mois de l'année écoulée, les opérateurs de téléphonie mobile ont vu leur revenu progresser de 1,8%, à 3,58 milliards d'euros, contre 3,52 milliards d'euros un an plus tôt ».

LA TRIBUNE
30 mars 2017

NAO : A quand le dégel ?

Les années de vaches maigres durent, durent... La crise de 2008, l'arrivée de **FREE** en 2012, ont crispé le patronat du secteur qui ne peut pas augmenter les salaires des conseillers clientèles. Voilà donc des années que chaque entreprise serre la vis sur la masse salariale, sur les frais de fonctionnement, sur les investissements, sur la sécurité, sur le respect du code du travail...

Dans le même temps, les gros donneurs d'ordre originels augmentent leurs profits, et leurs marges bénéficiaires (en milliard d'euros) ...

La cassure originelle, finalement, c'est d'avoir créé des entreprises qui ne sont perçues que comme des coûts commerciaux pour les donneurs d'ordre (**ORANGE, SFR, EDF, ENGIE, TOTAL, AIR FRANCE, CANAL+**, etc.). Cette cassure a permis à ces donneurs

d'ordre de garder en interne les centres de production générateur de richesse les plus importants, et externaliser toutes les activités « annexes ». Ainsi, le donneur d'ordre encaisse tous les profits, puis redistribue selon son bon vouloir (car dans le secteur ce sont les donneurs d'ordre qui choisissent les prix de vente des prestataires). Or ce bon vouloir n'est pas très généreux, les patrons sont avares, même entre eux.

De l'argent, il y en a, mais il stagne au niveau les plus éloignés du sec-

teur, c'est-à-dire au niveau des donneurs d'ordre, de leurs actionnaires, mais aussi des actionnaires des entreprises du secteur (et se sont parfois les mêmes, étonnant non ?)

Il apparaît alors évident que pour réussir à débloquer les salaires, afin d'obtenir de réelles augmentations, et être enfin rémunéré à la hauteur des compétences, il faut obtenir un rapport de force conséquent, dans l'entreprise. Nous ne devons pas hésiter à mettre les directions face à leurs obligations

légalles et conventionnelles, en n'hésitant pas à communiquer en dehors de l'entreprise, mais aussi au niveau des donneurs d'ordre afin qu'ils prennent enfin leurs responsabilités sociales et reconnaissent conserver dans la précarité les dizaines de milliers de salarié-e-s des centres d'appels prestataires.





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 1 55 82 89 41

Télécopie : +33 1 55 82 89 42

Messagerie : ccnpresta@cgt.fr

**La précarité ne se négocie pas.
Elle se combat !!!**

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

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

L'impact des allègements de cotisations

L'une des grandes propositions du patronat et de ses représentants politique pour leur permettre d'augmenter les profits des entreprises (et pour certains les salaires nets en réduisant les cotisations salariales) passe par des systèmes d'allègement de cotisations sociales.

Ainsi : « Dans le cadre du pacte de responsabilité et de solidarité, le dispositif zéro cotisation Urssaf permet à l'employeur d'un salarié au Smic de ne plus payer aucune cotisation, hormis l'assurance chômage. Le montant de l'allègement est égal au produit de la rémunération annuelle brute par un coefficient. Il n'y a pas de formalité particulière à effectuer ».

Le dispositif ci-dessus a au moins deux impact négatifs :

- Il amène les directions à

écraser les plus bas salaires pour coller au mieux au SMIC afin d'obtenir le maximum d'exonérations. Le SMIC n'est plus alors un minimum salarial mais le plancher et le plafond des grilles de salaires des professions les plus précaires, notamment celui des conseillers clientèle.

- L'exonération des cotisations, est ni plus ni moins que la confiscation d'une partie du salaire de

chaque travailleur. Ce salaire socialisé permet à tous de profiter de soins, d'éducation, de services publics au service de la population.

Il ne faut donc pas se tromper de cheval de bataille, car en s'attaquant aux cotisations sociales, on s'attaque au bien commun de ceux qui n'ont rien : le service public. Ce n'est pas en cassant ce système de partage que nous, salarié-e-s précaires, nous en sortirons mieux, puisque l'argent que nous mettons au service du bien commun, ira demain dans les mains d'assurance privé, qui a coûté équivalent, rembourse bien moins bien que la sécurité sociale.

L'augmentation des salaires, et des cotisations sociales, doit rester l'une des revendications principales à défendre.

Code	Description	Montant
0104	Maladie Tps part	
0108	Vieillesse Tps part	
0114	Vieillesse TA Tps part	
0133	Alloc. Tps part Pa	
0140	Alloc. Fam. Empl. Part	
0300	ASSÉDIC	
0320	Ret. AGF N. Cadre TA	
0703	Form. apprentissage	
0704	Form. alternance	
0710	Form. continue	
9921	CSG non déductible	
9922	CSG déductible	
TOTAL BRUT		
TOTAL NET		