

Label de Responsabilité Sociale

Où comment se donner bonne conscience ?

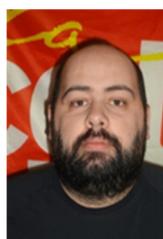
Pour résoudre tous les maux dont souffrent les centres d'appels en France (mauvaise image, conditions de travail détériorées, délocalisations, etc.), la profession aidée par la Ministère de l'Emploi a créé, en 2004, un label que les employeurs auto-attribuent aux « *plus méritants* » d'entre eux, avec la caution de certaines organisations syndicales de travailleurs.

Mais derrière la belle image de patrons « *sociaux* », c'est surtout des parts de marché qu'ils cherchent à récupérer.

D'ailleurs, le retrait, en 2008, du « *label social* » à l'entreprise Téléperformance est symptomatique en cela. A aucun moment, celle-ci ne s'est inscrite en faux contre les affirmations qui avaient été faites sur le traitement social de ses salariés. Elle a préféré attaquer sur les pertes de marchés actuels ou potentiels que lui occasionnait la suppression du « *label social* » (Canal +, GDF/Suez, etc.).

C'est la même logique qui a concouru à la modification de la règle concernant la prise en compte des délocalisations qui initialement était limitée, puis pour lesquels le « *label* » a été étendu afin de permettre à des entreprises comme Webhelp, numéro 3 français dont 80% de l'activité est réalisée sur des sites offshore, de l'obtenir.

Le social n'est donc qu'un alibi offrant à certains la possibilité d'augmenter leur profit à partir de marchés captifs, car nécessitant ce fameux label.



Tony SOUAILLAT

31 ans, marié, 3 enfants.

Il travaille depuis 10 ans au sein du groupe Arvato, numéro 2 français, où il exerce différents mandats de représentants du personnel.

Son implication syndicale lui a permis d'intervenir tant au niveau local, que national et international.

Nicolas GALUSINSKI

35 ans, titulaire d'une maîtrise en droit.



Il travaille depuis plus de 5 ans sur le site bordelais de l'entreprise Téléperformance, numéro 1 français et mondial.

Adhérent à la CGT depuis 2007, il participe à la coordination fédérale des centres d'appels.

En savoir plus...

La **Fédération CGT des Sociétés d'Études** existe depuis 1969, et rayonne sur 14 conventions collectives hétérogènes donc celles couvrant le secteur des centres d'appels prestataires.

Au niveau international, elle est adhérente de l'UNI.

Depuis la création du secteur des centres d'appels prestataires, au début des années 80, elle a lutté contre l'exploitation capitaliste que subissaient les salariés de cette toute nouvelle activité. Elle mène des batailles à la fois pour réduire la précarité au sein de celle-ci, et pour améliorer les conditions de travail, car ces questions sont intrinsèquement liées.

Dans ce sens, elle participe activement aux négociations de branche, mais aussi à celles avec le gouvernement sur le sujet.



CENTRES D'APPELS

Fédération CGT des Sociétés d'Études

Coordination des centres d'appels

263, rue de Paris - Case 421

93514 Montreuil Cedex

France

Téléphone : +33 1 48 18 84 34

Télécopie : +33 1 48 18 84 86

Messagerie : fsetud@cgt.fr

Internet : www.soc-etudes.cgt.fr

Qu'est-ce que le « Label de Responsabilité Sociale » ?

Genèse d'une fausse bonne idée

2004 Pour pallier au déficit d'image touchant les Centres d'appels, l'Association Française de la Relation Client (AFRC) et le Syndicat Professionnel des Centres de Contacts (SP2C) ont décidé, le 14 décembre, avec l'appui du Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Cohésion Sociale, la création du « *Label de Responsabilité Sociale* » (LRS).

L'objectif était de proposer « *une alternative à une logique basée uniquement sur la recherche systématique d'optimisation des coûts* ». De par son contenu, il devait permettre :

- de rendre plus transparente la relation consommateur - centre de relation client ;
- d'apporter une meilleure reconnaissance par les salariés des bonnes pratiques en matière sociale ;
- d'allouer une confiance durable plus accrue dans la relation entreprise donneurs d'ordres - Sous-traitants ;
- de mettre en exergue l'attractivité des filières métiers du secteur professionnel ;
- de servir de support à une formation qualitative et qualifiante vecteur de création d'emploi ;
- de valoriser la qualité des prestations délivrées.

Il devait représenter un fort levier de valorisation économique du secteur, grâce à une mise en exergue du socialement responsable notamment dans les domaines suivants : politique d'achat, droit, ressources humaines, conditions de travail.

Ce label est décliné en trois catégories d'entreprises : Les Donneurs d'Ordres, les Centres de Relations Clients Intégrés et les Centres de Relations Clients Externalisés.

2007 Afin de renforcer la légitimité de ce label auprès des responsables du secteur, il a été décidé de créer une association destinée à la promotion et au développement de la Responsabilité Sociale des Entreprises du secteur de la relation clients : l'Association pour la promotion et le développement du Label Responsabilité Sociale (ALRS).

Elle fixe les règles d'obtention et de gestion du « *Label de Responsabilité Sociale* ». Elle gère la composition et la tenue

du comité de labellisation, contrôle le processus de décision et en fixe les règles, et au final attribue le label le cas échéant.

C'est l'époque où intervient une modification profonde d'un des éléments phares du label, celui concernant les délocalisations. Initialement, aucune entreprise ne pouvait être labélisée si elle avait plus de 40% de leur activité réalisée sur des sites délocalisés. A cette date, il est décidé de remplacer cette restriction, pour les centres prestataires, par une labellisation des sites délocalisés.



2009 L'Assemblée générale de l'ALRS a modifié les règles de gouvernance afin d'améliorer le paritarisme de l'association, sans le rendre pleinement effectif, de développer et consolider le label et créer un cadre favorable à la création d'emploi durable dans le secteur de la relation client.

Cette année-là, il est créé le « *Certificat de Respon-*

Composition du comité de labellisation

- Trois membres de l'AFRC (dont un donneur d'ordres et un centre intégré),
- Deux membres du SP2C (dont un prestataire),
- Un représentant de chacune des organisations syndicales représentatives au plan national, qui auront accepté ce mandat,
- Un représentant de chacune des deux associations de consommateurs Association Française des Utilisateurs de Télécommunications et Association Études et Consommation CFDT,
- Un représentant la Mission Nationale de la Relation Client,
- Un représentant de l'Association Nationale des DRH,
- Trois représentants de l'ALRS (le Président et 2 membres du Conseil d'Administration),
- Un représentant de la médecine du travail,
- Un représentant la Délégation générale de l'emploi et à la formation professionnelle (DGEFP), en tant qu'expert technique mais qui ne prend pas part au vote.

LABEL DE RESPONSABILITÉ SOCIALE OU COMMENT SE DONNER BONNE CONSCIENCE ?

sabilité Sociale ». Il a pour objet de permettre à une entreprise labellisée dont le périmètre évolue, d'étendre son Label à l'ensemble du nouveau périmètre, sans que celle-ci soit pénalisée par un retrait ou une suspension, dans l'attente des audits in situ sur le nouveau périmètre. Téléperformance a été la première entreprise à bénéficier de ce nouveau certificat, ce qui a mis fin au conflit entre cette entreprise et l'ALRS suite au retrait de son « *label social* » en 2008.

Une procédure d'obtention particulière

L'entreprise désireuse d'obtenir « le label de responsabilité sociale » doit envoyer un dossier de demande d'éligibilité au comité de labellisation de l'ALRS.

Si le comité retient la demande, il envoie un devis à l'entreprise candidate qui, si elle l'accepte, le renvoie à son tour. Une facture, d'un montant compris entre 15 et 40 k€, est alors émise et envoyée par courrier postal et à réception du paiement, le dossier du « *label de responsabilité sociale* » est transmis par courrier électronique.

A compter de l'envoi de la facture, l'entreprise a une année pour retourner le questionnaire rempli et accompagné des pièces justificatives par voie postale à l'un des cabinets d'audit mandatés par l'ALRS (Ernst & Young ou Vigéo), et pour s'inscrire dans l'une des vagues de labellisation trimestrielle.

Le questionnaire en vue de l'audit est décliné différemment selon le type de sociétés. Pour les centres intégrés et externalisés, les critères suivent les thématiques suivantes :

- Recrutement
- Accueil et intégration
- Suivi de carrière
- Intégration des handicapés
- Reconversion et rétention
- Baromètre social
- Dialogue social
- Formation (Droit Individuel à la Formation)

- Plan de formation
- Ratios formation
- Autres points sur la formation
- Surveillance, observation électronique et vie privée – Commission Nationale Informatique et Liberté
- Conditions de travail
- Responsabilité Sociétale des Entreprises

Pour les « donneurs d'ordres », les thématiques sont les suivantes :

- Politique générale de l'entreprise
- Politique d'achat :
 - Référencement et sélection des prestataires
 - Elaboration du cahier des charges
 - Contractualisation
 - Evaluation des prestataires CRC
 - Renouvellement du contrat

Une fois l'audit réalisé, celui-ci est soumis au comité de labellisation qui va évaluer les garanties, en termes de bonnes pratiques sociales, de respect des règles managériales et de respect des normes contractuelles engagées avec les partenaires, sous-traitants et fournisseurs, de l'entreprise postulante. Le vote se fait à bulletin secret, à la majorité des présents. Le label est obtenu pour 3 ans.

Des attributions contestées

Malgré une procédure qui semble irréprochable, le LRS est entaché par un défaut originel majeur : la composition du comité de labellisation. Celle-ci encourage le corporatisme des organisations patronales qui ont la majorité des voix (10/19) lors du vote d'attribution du label. Et ce n'est pas les quelques voix délibératives des organisations syndicales (5 voix maximum, 3 en réalité) qui peuvent permettre d'influer réellement sur le résultat. Ceux qui jugent sont plus que partiaux, ce qui ôte évidemment toute crédibilité à ce label.

D'ailleurs, nous ne sommes pas les seuls à le dire. Certains patrons l'affirment aussi à l'exemple d'Emmanuel MIGNOT, Président de Teletech International : « *Le problème, c'est que les entreprises du secteur siègent à l'association qui décerne ce label. Elles se le décernent entre elles et personne ne vérifie si elles sont éthiquement irréprochables* ».

L'attribution de ce label y gagnerait à ce que soit respectée une vraie parité dans le nombre de voix entre organisations patronales et syndicats de travailleurs, comme le demandent ces derniers depuis la création de ce label.

C'est l'une des raisons qui fait que la CGT ne siège pas au comité de labellisation de l'ALRS.



« Label Social », vous avez dit social ?!

Pour être éligible au label, comme nous l'avons vu, les candidats doivent respecter un minimum de critères qui ont pour but de vérifier l'application de bonnes pratiques en matière sociale.

Or, les résultats obtenus sont bien en deçà de l'ambition de départ. En pratique, l'audit de labellisation se limite bien souvent à vérifier l'application du minimum légal ne permettant pas de véritables avancées en matière sociale et prendre note des déclarations de bonnes intentions fournies par les entreprises candidates, puisqu'il n'y a aucune remise en cause des effets de l'organisation tayloriste du travail, pratiquée dans les centres d'appels, qui seule pourrait atténuer les effets atypiques d'une telle organisation sur la santé des salariés ou leur vie sociale.

D'ailleurs, M. Laurent UBERTI, Président du SP2C et de la société Acticall, le confirme : « *L'obtention du label ne signifie pas que l'entreprise labélisée est idyllique mais cela témoigne qu'elle a mis en place une politique de ressources humaines organisée, structurée et en recherche de progrès* ».

Un bilan social peu reluisant

« *En recherche de progrès* » ? Pourquoi pas ? Mais si cela était vrai ne devrions-nous pas voir quelques améliorations sur les principaux indicateurs sociaux de l'entreprise.

Une étude des bilans sociaux 2010 (portant sur l'année 2009) des entreprises du secteur a été réalisée par notre organisation. Il apparaît qu'il n'existe aucune différence notable entre

une entreprise labélisée et une que ne l'ai pas, comme le démontre rapidement le tableau comparatif entre 7 entreprises labélisées et une qui s'est vue retirer le label.



La raison à cela est simple : la quasi-totalité des entreprises du secteur utilise le même modèle économique basé sur des salaires proches du SMIC, une grande flexibilité des horaires, une polyvalence accrue et une pression incessante en terme de productivité.

Cette dernière est telle que chez Acticall, les salariés du site de Blois ont été amenés, en août 2010, à faire grève pour s'opposer à l'intégration de la « *pause pipi* » à celle prévue conventionnellement, ce qui revient à conditionner l'assouvissement d'un besoin physiologique aux desiderata de la production . Ce qui est inadmissible et bien entendu illégal. Pourtant cela n'a pas empêché, en octobre 2010, M. Laurent

WAUQUIEZ, Secrétaire d'Etat à l'Emploi à l'époque, de citer en exemple cette entreprise pour ses « *bonnes pratiques en matière sociale* ». Un bel exemple qu'un nombre croissant d'entreprises se sont précipitées de mettre en application en leur sein, comme bien entendu.

Il est donc évident que l'obtention du LRS n'empêche en rien les entreprises détentrices d'avoir un taux d'absentéisme record (et ce malgré l'absence de complément de salaire pendant 8 jours), un turn-over très important (avec une ancienneté moyenne dépassant à peine les 3 ans) et une

	Effectif Permanent / Effectif Total	Embauche CDD / Embauche Totale	Départ / Effectif moyen (turn over)	Absentéisme / Effectif moyen
Acticall	41,82 %	92,04 %	73,67 %	22,83 Jours
Armatis Nord	81,83 %	75,05 %	43,90 %	84,81 Jours
CCA International	55,79 %	92,04 %	133,73 %	36,07 Jours
Intra Call Center	42,84 %	90,891 %	73,92 %	32,54 Jours
Phone Marketing	30,21 %	73,81 %	102,24 %	29,96 Jours
Socam (Arvato)	NC	54,02 %	39,13 %	79,78 Jours
Stream	69,69 %	93,58 %	46,68 %	18,43 Jours
Téléperformance	83,68 %	50,86 %	45,48 %	51,45 Jours

LABEL DE RESPONSABILITÉ SOCIALE OU COMMENT SE DONNER BONNE CONSCIENCE ?

explosion du mal-être au travail engendrant un nombre de déclaration d'inaptitude au poste de travail dépassant celui du secteur industriel. Où sont-elles, ces « bonnes pratiques » tant vantées par l'ALRS ?

Un dialogue social qui tourne court

En matière de « *dialogue social* », là aussi, il semblerait que les résultats ne soient pas à la hauteur des vœux pieux affichés par le patronat du secteur.

Trop souvent, le soi-disant « *dialogue social* » n'est rien d'autre qu'un monologue par lequel les employeurs tentent d'imposer leur vision des choses. Et quand les « *partenaires sociaux* » ont l'outrecuidance de refuser les miettes que leurs patrons leur accordent si généreusement ou même de s'y opposer, comme ce fût le cas avec par exemple CCA International qui a attaqué la CGT au tribunal pour contester son droit d'opposition à un accord signé. Fort heureusement, il existe encore une justice.

Les pressions sur les salariés et leurs représentants sont multiples dès la phase de l'audit, notamment sous forme de menaces sur l'emploi. Les premiers sont « *formatés* » afin de bien répondre lors de l'audit. Les seconds sont priés de se taire et ne de pas révéler les dysfonctionnements dont ils peuvent avoir connaissance.

Une pression bien inutile apparemment, car nous avons vu des entreprises en plein conflit social décrocher tout de même le label.

Mais cela continue aussi après, comme Phone Marketing qui a dénoncé l'ensemble des accords signés à peine le label obtenu, ou Webhelp qui sanctionne un élu CGT car celui-ci veut diligenter une enquête suite au suicide d'une collègue. C'est aussi des camarades attaqués pour diffamation pour avoir dénoncé dans la presse l'inaction de l'entreprise face aux chocs acoustiques subis par les salariés (CCA International), ou pour avoir affiché un courrier syndical demandant l'arrêt de la différence de traitement subi par nos élus (Euro-CRM). Et sans parler des différentes tentatives de licenciements qui touchent les représentants du personnel.

Outre la problématique du rapport entre les « *partenaires sociaux* », le « *dialogue social* » se concrétise normalement par la signature d'accords collectifs. Une étude rapide des différents accords signés dans le secteur ne fait apparaître aucune différenciation entre les sociétés labélisées et les autres. Il ressort même de cette étude qu'une majorité des accords sont soit de grandes déclarations d'intensions non coercitives pour les employeurs (seniors, risques psychoso-

Liste des entreprises labélisées

Donneurs d'ordres :

- Bouygues Télécom
- Canal+ Distribution
- EDF Division Commerce
- GDF-Suez
- Orange France

Centres intégrés :

- Canal+ Distribution
- Carglass
- EDF Division Particuliers et Professionnels
- GDF-Suez
- Orange France

Centres externalisés :

- A Cappella
- Acticall
- Armatis
- Arvato Services
- Bluelink
- Bosch
- B2S
- CCA International
- Convers Telemarketing
- Coriolis Télécom
- Euro CRM
- Extelia
- IMA Technologies
- Intra Call Center
- Laser Contact
- Phone Marketing
- Stream
- Transcom WorldWide
- Webhelp

ciaux, etc.), soit de nouvelles contraintes pour les salariés (temps de travail, classifications, confidentialité, etc.). Force est donc de constater qu'aucune grande avancée n'est à apporter au crédit du LRS, alors que les accords collectifs devraient être les vrais vecteurs d'amélioration sociale.

Il résulte donc de ces constatations que le social n'est pas vraiment un critère prépondérant dans l'obtention d'un label qui devait être porteur d'un renouveau en la matière.

Impact économique sur les entreprises labélisées

Si l'impact social est loin d'être une réussite, il en est tout autrement de celui économique.

Ce qui devait être le contre-pied d'une logique axée uniquement sur la réduction des coûts n'aboutissant à moyen terme au nivellement par le bas de l'ensemble du secteur, s'avère surtout être un excellent moyen d'acquérir de nouvelles parts de marché. Et cela en raison de plusieurs facteurs.

La Responsabilité Sociétale des Entreprises

Bien que le « *Label de Responsabilité Sociale* » soit différent de la « *Responsabilité Sociétale (ou Sociale) des Entreprises* » (RSE), il y a une certaine interconnexion entre les deux. N'oublions pas que la RSE est l'un des critères d'évaluation permettant aux centres d'appels internes et prestataires d'obtenir le LRS.

Pour rappel, la RSE est un « *concept dans lequel les entreprises intègrent les préoccupations sociales, environnementales, et économiques dans leurs activités et dans leurs interactions avec leurs parties prenantes sur une base volontaire* ». Énoncé plus clairement et simplement, c'est « *la contribution des entreprises aux enjeux du développement durable* ». À noter qu'en 2010, le Ministère français de l'Écologie, de l'Énergie et du Développement Durable emploie le terme de responsabilité « *sociétale* », jugé plus large et plus pertinent que « *responsabilité sociale* ». Toutes les entreprises sont donc touchées et le domaine concerné est bien plus large que celui du LRS.

En pratique, la RSE qui résulte de demandes de la société civile, concerne l'intégration volontaire par les entreprises de leur rôle social, environnemental, et économique. Elle couvre, par exemple, la qualité globale des filières d'approvisionnement, de la sous-traitance, le bien-être des salariés, leur santé, l'empreinte écologique de l'entreprise, etc.

La RSE repose sur une approche volontaire à l'international. En France, la loi « *Grenelle I* » et surtout la loi « *Grenelle II* » renforcent fortement les devoirs des entreprises et les exigences de publication en matière de RSE et de responsabilité environnementale ou sociétale, en l'étendant aux sociétés non-cotées, et avec une volonté de transparence, vérifiabilité,

certification par un « *tiers indépendant* ». La loi vise aussi une comparabilité des rapports par des méthodes communes de calcul et d'évaluation. Des sanctions sont prévues pour les entreprises ne répondant pas aux exigences de la loi.

La RSE contrairement au LRS n'est pas facultatif et a tendance à être de plus en plus imposé aux entreprises par les différentes lois nationales. De ce fait, les grands « *donneurs d'ordres* » étant assujettis à la RSE, ils sont plus sujets à choisir des entreprises qui affichent une « *responsabilité sociale* » même si celle-ci est de façade comme peut l'être le LRS.

Les préconisations étatiques

L'État s'est engagé, dans la « *Charte de bonnes pratiques en vue de favoriser la création d'emplois dans les métiers de la Relation Client* » issue des travaux des assises de la relation client qui se sont tenus en octobre 2010, à instaurer une clause de « *responsabilité sociale* » pour les donneurs d'ordres publics.

Cette préconisation, même si elle est sans fondement juridique, ouvre un marché quasi-exclusif aux détenteurs du label.

Des marchés captifs

Du fait même du coût du processus de labellisation, entre 15 et 40 k€ selon la taille de l'entreprise audité, un grand nombre d'entreprises du secteur, notamment les plus petites, sont dans l'incapacité de postuler à l'obtention du LRS.

De fait, elles sont écartées des marchés publics étatiques, mais aussi des appels d'offres des grands « *donneurs d'ordres* » qui leur préféreront, comme nous l'avons vu, des prestataires labélisés.

Le LRS est donc une véritable arme économique dont le but est d'évincer la concurrence au profit de quelques grosses entreprises. C'est d'ailleurs pour cette raison que la société Téléperformance a très peu apprécié le retrait de son label au bout d'un an à peine, car cela lui a fait perdre le contrat qu'elle avait avec Canal+ et évincé de l'appel d'offre lancé par GDF-Suez, au profit d'Acticall. Le thème de la « *responsabilité sociale* » étant porteur d'affaires, Téléperformance s'est vite rabattue sur la norme AFAQ 1000NR d'évaluation de la démarche de développement durable, qui possède un volet « *responsabilité sociale* ».



LABEL DE RESPONSABILITÉ SOCIALE OU COMMENT SE DONNER BONNE CONSCIENCE ?

Un label politiquement correct

Pour les politiques, notamment nos gouvernants, le « *Label de Responsabilité Sociale* » est un formidable outil de communication et de mise en valeur. Il permet de donner l'impression d'agir alors que rien ne bouge. Un vrai tour d'illusionniste comme les affectionnent ceux qui sont censés veiller aux biens collectifs.

En effet depuis 2004, date de sa création, les différents titulaires en charge du Ministère de l'Emploi ont mis en avant ce label dans leurs différentes politiques d'aide au secteur, et ce afin d'atteindre deux buts principaux : favoriser l'attractivité du secteur et donc la création de nouveaux emplois, et lutter contre les délocalisations.

Une attractivité qui tarde à venir

A un moment où le chômage bat des records, il est paradoxal, pour un politique, de constater qu'un secteur potentiellement créateur d'emploi peine à trouver des candidats à l'embauche en raison de son image de « *négriers* » des temps modernes. Pour remédier à cette situation, l'Etat a le choix entre sanctionner ceux qui s'exonèrent allègrement de la législation en vigueur, et appliquer la « *méthode Coué* ».

Avec la création du LRS, c'est bien entendu la seconde solution qui a été choisie. Celle-ci agrémentée au surplus de l'octroi d'une enveloppe budgétaire de fonds publics d'un montant de 6 M€, sur 3 ans, auxquels s'ajoutent 12 M€ de fonds issus de l'Europe et de la branche. Le tout dans le but d'aider à la formation des nouveaux embauchés et quelques anciens.

De l'aveu même de M. Laurent WAUQUIEZ, alors Secrétaire d'Etat à l'Emploi, le résultat est loin d'être concluant en matière de création d'emploi, dont le volume global est loin d'atteindre le niveau de nos voisins européens.

Malgré l'échec patent de cette solution, il n'est nullement envisagé de sanctionner, par l'intermédiaire des Inspections du Travail et des Procureurs de la République, les « *patrons voyous* » du secteur. Car cela engendrerait des suppressions d'emplois, voir même leur délocalisation à l'étranger. C'est d'ailleurs, ce même chantage qu'a fait la direction de Téléperformance France au Gouvernement français, quand ce dernier s'est inquiété de l'annonce d'un plan de suppression 800 emplois au sein du groupe en France. Bien entendu, l'Etat loin de se montrer ferme en rappelant à cette entreprise qu'elle bénéficiait d'un grand nombre de contrats passés par des services publics ou des entreprises dont l'Etat est actionnaire et que si celle-ci mettait en œuvre ses menaces,



elle pourrait se voir écarter des prochains appels d'offres. Encore une fois, l'Etat a laissé le patronat lui imposer sa loi, alors que cela aurait dû être le contraire.

Délocalisations honnies mais bien utiles

Les délocalisations, voilà la grande peur du politique d'aujourd'hui : voir les emplois partir hors de France.

Pourtant, malgré les affirmations martiales de M. WAUQUIEZ, en juillet 2010, qui voulait faire rendre gorge à ces entreprises qui délocalisent. Là encore, les faits contredisent les paroles, car il n'a jamais vraiment été dans l'intention du gouvernement d'interdire le recours aux délocalisations, seulement le limiter. Pour rappel, dans la première mouture du LRS, les délocalisations étaient autorisées pour 40% de l'activité.

Pourquoi un tel double langage de nos gouvernants ? Tout simplement parce que les délocalisations sont nécessaires aux patronats français, car elles permettent d'accentuer la pression sur les salariés français en terme de rémunération et de conditions de travail, au profit non pas de leurs homologues des pays où se trouvent délocalisé (même si les conditions salariales en comparaison sont meilleures pour eux) mais des actionnaires de tout poils qui se délectent de la division ainsi créé entre les travailleurs.

Notre organisation milite pour que le seul différenciateur entre un centre en France et un autre délocalisé soit la qualité du travail accompli et non le coût de celui-ci. Cette concurrence voulue par nos exploiters ne doit pas nous amener à nous combattre mais plutôt à nous rassembler afin de tirer vers le haut les conditions de travail pour l'ensemble du secteur quelque soit le lieu où la production réalisée.

Position de la CGT

Bien que membre de droit au comité de labellisation de l'ALRS (Cf. composition du comité de labellisation), la CGT n'y a jamais siégé. Ne souhaitant, par sa simple présence, cautionner l'attribution d'une quelconque « distinction » pour lesquelles elles n'auraient aucune réelle garantie d'un mieux disant social autre que le fait de respecter les dispositions légales, ce qui est la moindre des choses.

Récompenser les entreprises sociales, mais sur quelle base ?

Pour autant, l'idée d'une différenciation des entreprises du secteur sur la base de leur politique sociale ne peut qu'être accueillie favorablement par notre organisation. Encore faudrait-il que celle-ci repose sur de réelles avancées sociales, en matière de reconnaissance des compétences professionnelles et de leur possibilité d'évolution, de définition de conditions de travail apte à préserver la santé des salariés et tenant compte des contraintes familiales de ceux-ci, de limiter le recours à toutes formes de précarisation ou de délocalisations. Des exigences auxquelles le « Label de Responsabilité Sociale » est loin de répondre.

Si un barème social est nécessaire à la profession, si tant est que cela soit le cas, celui-ci ne peut pas être l'ersatz proposé par l'ALRS. Nous pensons que les personnes les plus à même de juger de la valeur sociale de leur entreprise sont les salariés eux-mêmes. Pourtant ceux-ci pouvant faire l'objet de pression au vu des intérêts économiques en jeu, nous sommes plus enclin à utiliser des indicateurs reconnus et acceptés de tous, comme le sont ceux produits dans le cadre du bilan social des entreprises. Leur pertinence n'est plus à démontrer et ils sont les reflets fidèles de la politique sociale d'une entreprise.

L'avantage aussi de ce type d'indicateurs, est qu'il donne une vision assez fidèle de l'entreprise, en matière de politique d'emploi, de rémunération et de formation, mais permet aussi de connaître relativement bien l'état de « bien-être » des salariés par l'analyse d'indicateurs de turn-over, d'absentéisme, d'ancienneté, etc., car de mauvaises conditions de travail ou de vie engendrent automatiquement une dégradation de ceux-ci.

En attendant, il faut dénoncer l'escroquerie que représente l'actuel « Label de Responsabilité Sociale » dont la finalité n'est nullement l'amélioration sociale de la filière mais l'éviction de la concurrence des petites entreprises.

Seules nos luttes amélioreront nos conditions de vie !

De toute façon quelque soit le système d'évaluation mis en place, il ne faut pas oublier que les améliorations sociales nécessaires à la revalorisation du secteur ne nous seront pas offertes par le patronat. Les travailleurs des centres d'appels doivent prendre conscience que se sont leurs luttes qui feront évoluer les choses dans le bon sens.

Les employeurs auront toujours de bonnes excuses pour nous refuser les véritables avancées dont à besoin la filière pour se professionnaliser et se développer. Que cela soit les contraintes imposées par les « donneurs d'ordres » ou les « Clients », ou la pression tarifaire réalisée par les activités délocalisées. Toutes ces bonnes raisons n'ont d'autre but que de dédouaner les employeurs de leur responsabilité sociale et légale envers leurs salariés. Mais tout cela ne les empêche pas d'augmenter leurs profits.

A leur yeux, un patron social serait celui qui laisserait choisir à ses « esclaves » la couleur de leurs chaînes, tout en expliquant que celles-ci sont nécessaires à leur bien-être.

Depuis des années en ce domaine comme dans d'autres, il y a eu trop de paroles en l'air et pas assez d'actes. Arrêtons de nous faire bernier par le « miroir aux alouettes » que représente le « Label de Responsabilité Sociale », et prenons notre avenir en mains.

Nous devons arrêter de subir les mauvais coûts que l'on porte à la classe ouvrière, et se mobiliser dans chaque entreprise pour gagner de nouveaux droits qui devront de fait le meilleur référentiel de « bonnes pratiques » dont les travailleurs ont besoin pour vivre dignement.

Et là, il n'y aura plus besoin de se poser la question de l'existence d'un « Label de Responsabilité Sociale ».

