

Restructurer plus pour gagner plus !

Les périodes estivales sont toujours propices aux mauvais coups. La cuvée 2009 en est malheureusement un bel exemple.

Prenant prétexte de la crise, de nombreux centres d'appels en profitent pour se réorganiser, se restructurer, voire délocaliser une partie de leur activité (CCA International, SITEL, TRANSCOM, Téléperformance, ...).

La crise a bon dos, car si le secteur des centres internes subit de plein fouet les effets de la crise et de son corolaire la réduction des coûts (Cf. les restructurations chez CLUB MED ou 3 SUISSES), il en est différemment des centres prestataires. Des dire mêmes du Président du SP2C, le secteur continue sa croissance avec, pour l'année 2008, la génération d'un chiffre

d'affaires de 8,7 Md€ pour l'ensemble de la filière dont 1,7 Md€ pour les seuls prestataires.

La crise n'est donc qu'un alibi cachant une recherche intensive d'amélioration des marges et des

Contre cette politique de casse de l'emploi et de réduction des coûts, la CGT, avec les salariés, a organisé la résistance. L'été a connu de nombreux mouvements de grèves, souvent unitaires, axées sur une meilleure répartition des richesses générées.

Mais une politique globale de nos patrons nécessite une réaction globale de la part des salariés et de leurs représentants, voici pourquoi les fédérations syndicales CFTD, CFE-CGC, CFTC CGT, FO et SUD ont décidé de se rencontrer le 7 septembre 2009 afin d'e réfléchir ensemble des convergences possibles tant en matière revendicatif que d'actions.

Xavier BUROT

Secrétaire fédéral en charge
des centres d'appels

LES DIVIDENDES DE LA CRISE



dividendes pour les actionnaires. Ce n'est pas Téléperformance qui nous dira le contraire alors qu'elle va licencier près de 500 salariés tout en annonçant une augmentation de 7,6% de son chiffre d'affaires.

Les centres d'appels présents au congrès de la CGT

Notre Fédération a décidé qu'une représentante des centres d'appels externalisés ferait partie de la délégation qui la représentera au Congrès confédéral de la CGT.

C'est donc la camarade, déléguée syndicale de Téléperformance Grand-Sud - Bor-

deaux (militante depuis 2005) qui portera entre autres la voix de notre secteur à ce congrès, où il sera abordé l'adaptation de nos structures aux besoins de salariés, afin de répondre au mieux à leurs attentes et donc aux vôtres.

Nous vous invitons donc à nous

faire part de vos souhaits et remontés sur la CGT que vous souhaiteriez.

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

Rédacteur en chef :
Xavier BUROT

Syndicats mem-
bres de la coordi-
nation : Téléperfor-
mance, Arvato, B2S,
Acticall, Armatix,
CCA International,
Centrapel, IMA
Technologies, Laser
Contact, etc.



18 M€ : les centres d'appels tirent le gros lot !



Eric DADIAN,
Président de
l'AFRC, « espère
parvenir à 50 000
créations
d'emplois, en net.
Il faudra
décompter
créations et
destructions »
D'après le journal
LE MONDE

Le 28 juillet 2009, le **Secrétariat à l'Emploi, l'AFRC**, le **SP2C**, la **CFDT**, la **CFE-CGC**, la **CFTC**, **EDF, CANAL + Distribution**, **l'ALRS** et la **Mission Nationale de la Relation Client** ont signé un accord portant sur le développement de l'emploi, de la formation et des compétences des salariés des centres d'appels.

Cette convention passée entre **l'Etat** et les acteurs du secteur doit théoriquement permettre la création de 50.000 emplois d'ici à 2012. En contrepartie, le **Gouvernement** s'engage à verser **6,4M€** auxquels s'ajoutent des fonds publics (*collectivités, Europe, ...*), privés, d'entreprises et de fonds mutualisés. Ce sont donc **18M€** qui vont être mobilisés pour rendre plus attractif un secteur qui, selon le patronat, peine à recruter, par le biais de 2 grands axes d'actions : Le premier sur le développement de la formation des salariés du secteur et notamment les nouveaux embauchés, le second sur la structuration de la filière professionnelle, notamment par le biais d'assises de la relation client.

S'il y a un réel besoin pour la filière professionnelle de se structurer et d'adopter un référentiel commun tant métier que conditions de travail à tous les centres d'appels qu'ils soient internes ou externes, notre Fédération désapprouve la prise en charge par les fonds publics de la formation des nouveaux embauchés et de quelques 5.000 salariés déjà en poste.

Premièrement, parce que les difficultés de recrutement que connaît le secteur sont nullement liées à la faiblesse du niveau de formation (*surtout avec une tendance à l'embauche de BAC+2 à BAC+4*), mais plus à la faiblesse du niveau de rémunération (proche du SMIC) et aux mauvaises conditions de travail qui y sont pratiqués.

Deuxièmement, la contrepartie en terme d'emploi fixée par l'accord est loin d'être inatteignable, avec une progression prévue de 10.000 emplois supplémentaires sur la seule année 2009, et des prévisions pour les années qui viennent supérieures. Donc avec ou sans l'aide du **Gouvernement**, le secteur aurait

créé ces emplois car celui-ci continue son expansion malgré quelques soubresauts.

Troisièmement, il n'y a aucune raison que l'Etat prenne en charge des dépenses que les entreprises peuvent très bien assumer vu leurs résultats actuels. Cet accord n'est qu'une façon déguisée de subventionner un secteur qui n'en a pas vraiment besoin, et ouvre la porte à des effets d'aubaine largement prévisibles, **Téléperformance** ayant déjà indiqué son intérêt pour cette aide. Serait-ce pour la formation des 500 embauches en province en remplacement des postes supprimés sur Paris ?

Si nous sommes très critiques sur la partie subvention du secteur, nous le sommes moins sur la volonté de structurer la filière professionnelle. Pour nous, celle-ci passe par l'amélioration de la reconnaissance des diplômes, des salaires et des conditions de travail.

Nous serons vigilants à ce que ces sujets soient pris en compte lors des assises de la relation client prévues pour l'année 2010.



Luttons contre la souffrance au travail !!

De nombreuses études démontrent que le travail dans un centre d'appels est fortement anxiogène et génèrent de nombreux troubles, tant physiques que psychologiques (Cf. *Les dossiers sur le sujet sur le site <http://www.inrs.fr/>*).

Savez-vous qu'il existe un moyen de lutter contre cela :

Le recours à un expert agréé mandaté par le Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (Art. L4614-12 du Code du travail).

Celui-ci fera une étude complète des risques et de leurs causes.

C'est à partir de ce diagnostic que nous pourrions déve-

lopper, en concertation avec le personnel concerné, des mesures de limitation des risques et d'amélioration des conditions de travail.

Ne laissons plus aux employeurs le droit de jouer avec notre santé et nos vies.

Pour en savoir plus, venez en discuter avec nous.

Grippe A : le droit du travail s'enrhume...

La pandémie n'est pas encore arrivée qu'elle a déjà fait une victime le Code du travail.

Par le biais d'une circulaire datée du 3 juillet 2009, le Ministère du Travail liste les mesures à mettre en place en cas de propagation rapide de la grippe A. Sous le couvert de préparer les entreprises à faire face au fléau annoncé, elle autorise surtout une large dérogation aux droits communs :

- Organisation du travail modifiable par décision unilatérale de l'employeur ;
- Recours à la polyvalence et à

des modifications du contrat de travail imposées sous peine d'être licencié ;

- Télétravail encouragé sans précision sur les moyens et les conditions de mise en œuvre ;
- Dérogation au temps de travail (*heures supplémentaires, suspension des repos quotidiens et/ou hebdomadaire, etc.*) validé par l'inspection du travail, à laquelle on demande la plus grande souplesse ;
- Prêt de main-d'œuvre entre entreprises ;

Bien qu'ayant un caractère exceptionnel et temporaire, cette remise en cause du Code du travail est

inquiétante.

Au fait, comment ferons les salariés quand les écoles de leurs enfants fermeront 12 semaines ? Ou lorsqu'on leur modifiera leurs horaires les empêchant de s'occuper de leur enfants ?

Encore une fois, le **Gouvernement** privilégie le bien-être des entreprises plutôt que celui des salariés.

Dernière question pour sourire un peu : Avez-vous déjà essayé de prendre des appels avec un masque de protection antigrippale ?

« Cette officialisation

[par le vote au Parlement d'un projet de loi sur le télétravail]

marque une étape importante et nécessaire pour

favoriser l'extension des solutions de télétravail en France. »

Dixit

EASYCARE,

Spécialiste

Homeshoring

Télétravail : cheval de Troie du homeshoring

Après **Webhelp**, ce sont **Téléperformance** et **Acticall** qui souhaitent implanter le télétravail dans leur entreprise. Bien entendu cette décision n'est justifiée que par « **la préservation de l'environnement par la diminution de l'impact quotidien de nos déplacements, la recherche d'un meilleur équilibre entre vie familiale et vie professionnelle** », et non par l'économie substantielle que cela induit, réduction des coûts liés au poste de travail, diminution du nombre d'absence, moins de conflits liés aux horaires (*notamment de nuit et/ou du week-end*), etc. Dans un secteur composé à 80% de femmes, il est sur que la proposition de rester à la maison tout en continuant de travailler à de quoi séduire. Pour autant, celle-ci n'est pas aussi idyllique que veulent bien nous faire croire nos patrons.

Si le gain est indéniable en matière de temps de transport, il ne l'est pas forcément en matière d'équilibre entre vie familiale et vie professionnelle. Celui-ci n'est possible

que lorsque le salarié a une certaine autonomie à organiser son travail, ce qui est loin d'être le cas dans les centres d'appels où les téléopérateurs sont astreints à horaires figés non négociables. Comment expliquer à ses enfants que malgré votre présence à la maison, vous ne pouvez pas vous occuper d'eux ? Comment dire au petit dernier qu'il devra attendre votre pause pour avoir son biberon ? Comment faire comprendre au grand de ne pas écouter sa musique à fond car cela s'entend chez le client ? Il ne sera donc pas si évident de pouvoir concilier vide de famille et travail à la maison.

En outre, le télétravail pose un certain nombre d'autres questions comme l'isolement du salarié rendant difficile l'échange d'expériences, mais aussi l'entraide et la solidarité ; la protection de sa santé dont l'employeur s'exonère grandement ne pouvant pas contrôler les conditions dans lesquelles le salarié exerce son activité ; la prise en compte, à la fois par l'en-

treprise mais aussi par la Sécurité Sociale, des accidents du travail à son domicile est loin d'être gagnée ; l'accentuation des moyens de surveillance pour contrôler la réalité de votre activité ; etc.

Tout cela ne milite pas pour l'extension du télétravail dans les centres d'appels, d'autant que fort de l'expérience du passé, nous soupçonnons les patrons de préparer, en cela, le terrain au télétravail indépendant appelé « **Homeshoring** ».

D'ailleurs cette solution est l'avenir du métier comme l'affirme le site **Tunisia IT** : « **Les modèles opérationnels traditionnels des centres d'appels offshore sont économiquement très compétitifs mais ils nécessitent un fort accompagnement et sont principalement utilisés pour des missions à faible ou moyenne valeur ajoutée. Ils suscitent souvent une insatisfaction de la part des clients. La solution à ce problème : le homeshoring** »



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 : fsetud@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 dimanche, c'est pour nous !



Le 6 août 2009, le **Conseil Constitutionnel** a validé la nouvelle loi sur le repos dominical, et avec elle, une nouvelle remise en cause d'acquis social.

L'extension du travail du dimanche et surtout sa banalisation porte un nouveau coup à nos acquis sociaux.

Sous prétexte de lutter contre la crise actuelle, le Gouvernement met à mal un certain nombre de grands principes avec la complicité du

Conseil Constitutionnel et sous les applaudissements du **MEDEF**, que cela soit en matière de respect à une vie familiale normale (*que nous subissons depuis longtemps dans les centres d'appels*) ou d'égalité de traitement avec la remise en cause des majorations de salaire liées à cette journée selon que nous exerçons une activité en « **zone touristique** » ou pas.

Il ne faut pas se leurrer, cette loi n'est la première d'une longue série d'autres si nous ne nous défendons pas. Les patrons n'ont qu'un seul objectif en vue, nous rendre corvéables à merci 24h/24 et 7j/7, et ce pour leurs plus grands profits.

Aussi, nous ne devons pas baisser les bras car la bataille n'est pas terminée.

La **CGT** continuera de faire entendre la voix des salariés auprès des

maires des communes potentiellement concernées afin de limiter les dérogations.

Et bien évidemment, la **CGT** continuera de mener toutes actions, y compris juridiques, visant à atteindre ce but, tout en exigeant de réelles contreparties dans le cas contraire.

Mais dans ce combat, nous avons besoin de l'appui de l'ensemble des salariés. Et bien que la pétition (*téléchargeable sur le site <http://www.cgt.fr/>*) contre le travail du dimanche a déjà reçu des centaines de milliers de signatures confortant la justesse de cette bataille, nous vous demandons de la faire circuler autour de vous afin quelle soit signée par le plus grand nombre de personnes possible.

**TRAVAILLER LE DIMANCHE
N'EST PAS UNE FATALITE !!!**