

Délocalisations : la course au moins disant !



M. Jacques BREITENSTEIN, directeur du groupe Communication au sein d'APEX, cabinet d'expertise pour les Comités d'Entreprise, est venu nous développer les ressorts économiques mis en œuvre lors des délocalisations en prenant comme exemple le secteur de la téléphonie.

Les différences de coûts unitaires d'un poste de travail pour un donneur d'ordre entre les centres internes, externes en France et externes délocalisés, sont un élément majeur qui structure la gestion de la relation client dans le secteur de la téléphonie. Pour autant, cela n'est pas le seul.

Si les sites délocalisés réalisent un chiffre d'affaire moindre par poste, leur marge unitaire, par contre, est plus importante. En raison, de coûts salariaux de 3 à 4 fois plus faibles sur un centre délocalisé par rapport à un centre en

France, et aussi une nécessité de limiter le poids des coûts télécom.

Le poids des opérateurs téléphoniques dans le secteur de la relation client est imposant. Il représente 53% du chiffre d'affaires de la relation client en France, et 73% pour les sites délocalisés.

Pour dégager des profits, les opérateurs de téléphonie ont segmenté leurs bases clients entre le segment à plus forte valeur ou plus stratégiques, engendrant une relation clients plus qualitative avec un nombre plus faible de clients par téléconseiller, et celui à moins forte valeur, engendrant une relation client plus quantitative avec un nombre plus important de clients par téléconseiller.

La répartition des flux entre les différents centres se fait en fonction de la valorisation des segments :

- Ceux à plus forte valorisation ou stratégiques en interne.
- Mix interne/externe pour le cœur de l'offre.
- Et renforcement de la sous-traitance (et des délocalisations) pour les segments de plus faible valorisation.

Les opérateurs de téléphonie doivent répondre à une contrainte contradictoire. Ils doivent absolument tenir compte qu'un abonné est une source de revenus récurrents, à condition qu'il ne résilie pas son contrat. Il faut donc optimiser la relation client et la Qualité de Services, afin de contribuer à diminuer le taux de résiliation. Mais en même temps, ils doivent rationaliser le coût de la relation client/Valeur du segment, afin de le minimiser.

La segmentation de la base client et la différenciation de la relation client (interne, externe français ou délocalisé) visent à répondre à cette double contrainte.

Dans cette logique, l'arrivée de FREE comme quatrième opérateur mobile porteur d'un modèle économique « low cost » déplacera, en tendance, les équilibres par le renforcement de la relation client comme élément différenciant pour les segments de plus forte valorisations, mais par la baisse aussi de valorisation de nombreux segments entraînera sans doute une réduction des coûts de la relation client. Forçant en cela à de nouveaux arbitrages entre centres de relations client internes, externes français et délocalisés, au profit des derniers.

« Les délocalisations permettent de faire pression sur les salarié-e-s pour qu'ils ne cherchent pas à améliorer leurs conditions de travail ».

Juan Jose Rodriguez Garcia
CGT-E (Espagne)

Les centres d'appels en quelques chiffres...

Le colloque fût l'occasion de faire un rapide point sur l'importance des centres d'appels dans les différents pays présents :

- Afrique du Sud : 150 000 salarié-e-s.
- Belgique : 80 000 salarié-e-s dont 10 000 en prestation de services.
- Espagne : 60 000 salarié-e-s, en

forte décroissance.

- France : 273 000 salarié-e-s dont 70 000 en prestation de services. Avec une croissance de 10 000 emplois créés par an.
- Italie : 70 000 salarié-e-s, en forte décroissance.
- Maroc : 30 000 salarié-e-s officiel-le-s car de nombreux

travailleurs sont en contrat d'insertion.

- Pays-Bas : 50 000 salarié-e-s.
- Tunisie : Plus de 20 000 salarié-e-s fortement diplômé-e-s.



Stratégie Clients : débat à l'intérieur...



Malgré une programmation à une heure tardive en fin de journée et un auditoire clairsemé (c'est à croire que les patrons ne veulent pas entendre ce que leurs salarié-e-s ont à leur dire), trois syndicalistes étrangers, espagnol, marocain et tunisien, ont pu débattre sereinement avec trois dirigeants : M.

Fabrice ANDRE (FRANCE TELECOM), **M. Karim BERNOUSSI (INTELCIA)** et **Mme Charlotte DUDA (STREAM)**.

Nous avons pu assister à un duel à coups mouchetés entre les différents intervenants. Mais, comme toujours, il est étonnant de constater le décalage qu'il peut y avoir entre la vision des représentants des salarié-e-s et celle de leurs patrons.

Ce qui est curieux dans ce genre de débats, c'est l'incom-

préhension des patrons face aux faits qui leurs sont relatés.

Ils ne comprennent pas que les salarié-e-s puissent se plaindre alors que leur entreprise est exemplaire en matière sociale ; qu'ils offrent un emploi à des personnes qui sans eux seraient au chômage voire dans la misère.

Et ces derniers se permettent de « **mordre la main qui les nourrit** » en revendiquant une meilleure répartition des richesses qu'ils contribuent à générer. **Mais où va-t-on ?**

...Manifestation à l'extérieur !



Il n'était pas pensable de venir devant le salon **STRATEGIE CLIENTS** et de ne pas en profiter pour rappeler aux patrons du secteur ainsi qu'à leurs donneurs d'ordres, que la relation client est avant tout une affaire de femmes et d'hommes. Lesquels s'évertuent, chaque jour, à rendre le meilleur service possible à leurs interlocuteurs.

Pour autant, ils ne reçoivent pas la juste récom-

pense de leur professionnalisme. Leur activité est sous contrôle permanent (surveillance du discours, de l'attitude, des temps de communications, de temps de pause, etc.).

C'est donc une centaine de salarié-e-s du secteur qui ont souhaité exprimer leur colère devant la porte de ce salon et

même dans ses couloirs.

C'est au cri de « **Que viva la lucha de la clase obrera** » qu'ils ont défilé, pacifiquement, entre les stands des grands noms du secteur tels que **TELEPERFORMANCE, LASER CONTACT,** etc.

A l'extérieur, **Olivier**

BESANCENOT, du Nouveau Parti Anticapitaliste (NPA), et **Geneviève REIMERINGER**, de la Lutte

Ouvrière (LO), sont venus apporter leur soutien aux travailleurs du secteur qu'ils soient en France ou ailleurs. Et leurs rappeler que seule la lutte permet la conquête de nouveaux droits.

Que viva la lucha de la clase obrera!



Tous unis pour défendre nos droits !

Déclaration commune des organisations syndicales présentes au colloque international des centres d'appels réunies entre le 2 et 4 avril 2012 à la Bourse du travail de Saint-Denis (93).

Nos patrons mondialisent la précarité, les méthodes de management et l'exploitation des travailleuses et des travailleurs. Nous, nous construisons un réseau international des centres d'appels pour défendre ensemble nos intérêts communs : les salaires, les conditions de travail et les libertés syndicales.

L'activité des centres d'appels est importante dans l'activité économique et sociale de nos pays mais comme nous l'écrivions il y a un an au Forum Social Mondial de Dakar : « Plutôt que de parler de croissance nous voulons parler de développement et plutôt que de parler de création de valeur nous voulons obtenir une autre répartition des richesses. Nous voulons que ces richesses créées dans nos pays reviennent là où elles ont été produites par le travail et ne repartent pas enrichir les actionnaires des multinationales qui nous emploient ».



Nous refusons le dumping social !

Nous réclamons un travail de qualité pour le public et exercé dans la dignité, le respect de nos identités. Nous revendiquons des conditions et une organisation du travail respectueuses des humains, des salaires qui nous permettent de vivre et de faire vivre nos familles quel que soit le pays ou le territoire dans lequel nous travaillons.

Des échanges riches !

La tenue de ce colloque les 2, 3 et 4 avril 2012 a été un moment clef et fort d'échanges et d'expériences entre les salarié-e-s des centres d'appels de tous les pays. Toutes et tous, nous avons estimé que ces échanges ne devaient pas être sans lendemain.

Des décisions pour construire un autre futur :

Face à des employeurs organisés à l'échelle de la planète, les organisations soussignées s'emploieront à constituer un réseau d'échanges pour :

- réaliser une cartographie des entreprises (capitales filiales, présence syndicale et des contrats qui y sont exploités),
- continuer la mutualisation des informations concernant les conditions de travail dans les centres d'appels,
- être présentes au prochain Forum Social Mondial qui devrait avoir lieu à Tunis.



Nous y tiendrons une grande réunion des salarié-e-s des centres d'appels dans la suite de notre colloque.

Non à la répression syndicale !

En ce qui concerne les libertés syndicales, nous avons pu constater que le chemin était long pour que chaque salarié-e, à travers le monde, puisse s'exprimer et défendre ses droits librement. Dans ce cadre, nous allons renforcer notre coopération en systématisant l'envoi de communiqué de presse ou de fax de dénonciation de ces méthodes, dignes d'un autre âge. Nous saisissons aussi les maisons mères des multinationales, qui ne respectent pas ce droit élémentaire, ainsi que les donneurs d'ordres que ce soit via leur direction mais aussi via les instances représentatives du personnel.

Organisations signataires :

NCCU (Afrique du Sud), CTA (Argentine), CNE / CSC (Belgique), FGTB-SETCA / ABBV-BBTK (Belgique), CGT-E (Espagne), CGT FSE (France), SUD PTT (France), CUB (Italie), USB (Italie), FI.SE.MA (Madagascar), FDT (Maroc), UGTM (Maroc), FNV (Pays-Bas), CNTS (Sénégal), SNTPT (Sénégal), UGTT (Tunisie).

« Toutes et tous, nous avons estimé que ces échanges ne devaient pas être sans lendemain ».
Taha LABIDI,
UGTT (Tunisie)



CENTRES D'APPELS

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 : 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/>

Prochain rendez-vous à Tunis !

Initié au **Forum Social Mondial** de Dakar en 2011, il paraissait logique aux membres du réseau que la seconde édition du colloque devait se tenir dans le cadre du prochain **Forum Social Mondial** qui se tiendra, en 2013, en Tunisie.

Si les thèmes, qui y seront abordés, ne seront connus qu'à l'issue de la réunion de travail prévue à Madrid en septembre prochain, nous avons déjà comme objectif de rassembler autour de cet événement un nombre croissant d'organisations syndicales, et d'étendre la couverture du réseau au niveau mondial.

Ceci est indispensable, si nous voulons réagir rapidement et efficacement aux attaques menées par le patronat du secteur.

En outre, cela sera l'occasion de faire un bilan des luttes et avancées sociales obtenues pendant l'année

dans chaque pays. Ce partage de nos expériences heureuses comme malheureuses sera, nous en sommes convaincus, un moment fort de nos prochaines rencontres.



Bien entendu, la **CGT** prendra toute sa place dans l'organisation de ce nouveau colloque et compte y envoyer une délégation d'une dizaine de représentants, notamment d'en-

treprises ayant une filiale dans un des pays du Maghreb. Notre objectif étant de permettre à nos camarades de tisser des liens forts avec leurs homologues de l'autre côté de la Méditerranée. Nous pensons que le réseau ne doit pas se borner à des contacts entre structures nationales mais doit absolument irriguer les syndicats d'entreprises afin que les camarades puissent échanger directement entre eux et créer les liens de solidarité nécessaires à une lutte efficace contre la mise en concurrence des salarié-e-s voulue par le patronat.

Même patron !

Même combat !