

Social, vous avez dit social ?

Après le « **Label de Responsabilité Sociale** », voici que vient d'être créé le « **Certificat de Responsabilité Sociale** », genre d'ersatz du premier à destination de ceux qui n'ont pas réussi à l'avoir, et dont le premier bénéficiaire est sans doute l'entreprise la plus irréprochable en matière de responsabilité sociale : **Téléperformance** (Cf. article ci-dessous). Mais de qui se moque-t-on ?

Comment une entreprise qui s'est vue retirer son « **Label Social** » avec pertes et fracas il y a à peine un an, peut-elle être à nouveau se gratifier de « **SOCIALE** ».

Est-ce un lot de consolation pour mettre fin aux hostilités avec l'**ALRS**, l'**AFRC** et le **SP2C** ?

Nous pouvons légitimement nous le demander, quand nous constatons, jour après jour, que cette entreprise pratique le monologue social,

accompagné de la mise en place d'un management « **par la terreur** » (licenciements sans motif, pressions sur les élus, vigiles sur les plateaux pour surveiller les téléconseillers, etc.).

Où est le social là-dedans ?



La décision de l'**ALRS** d'attribuer cette « **récompense** », suscite une grande incompréhension tant chez les salariés de l'entreprise que de tous ceux du secteur.

Voici un bel exemple donné par la profession des pratiques à mettre

en œuvre.

D'ailleurs, **Téléperformance** n'est pas la seule entreprise à s'afficher « **Sociale** » et à faire le contraire : **Acticall** qui à Blois empêche les IRP de parler avec les salariés ; **CCA International** qui à Carmaux fait pression sur les élus **CGT** ; **B2S** qui pousse l'une de ses filiales à liquidation judiciaire pour ne pas à avoir à payer un plan social ; etc.

Il semblerait qu'être social pour un patron de centre d'appels, c'est de vous payer à la fin du mois. D'ailleurs trop cher à son goût.

Il va peut être falloir un jour leur faire comprendre ce que « **Socialement responsable** » veut vraiment dire !

Xavier BUROT

Secrétaire fédéral en charge
des centres d'appels

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.

Nous ne demandons pas l'aumône !

Le 4 novembre 2009, se sont conclues les négociations annuelles de branche sur les salaires.

Royalement, les employeurs ont mis la main à la poche pour en ressortir des nêfles. **4 centimes** de l'heure au-dessus du SMIC, soit mensuellement 6,30€ au-dessus du SMIC, pour le

premier niveau de qualification de la convention collective. Pas de quoi sauter de joie.

Les cadres ne sont pas mieux lotis, avec trois niveaux de qualification en-dessous du Plafond Mensuel de la Sécurité Sociale qui sert pourtant de base aux cotisations pour leur régime de retraite AGIRC.

Cerise sur le gâteau, cet accord ne sera applicable qu'après son extension par le Ministère, donc pas avant plusieurs mois, et peut être que d'ici là le SMIC aura augmenté.

La **CGT** considérant que nos emplois méritent mieux qu'une aumône, n'a pas signé cet accord.



L'ACD n'est pas une pointeuse

L'article L.3171-4 du Code du travail dispose que « **si le décompte des heures de travail accomplies par le salarié est assuré par un système d'enregistrement automatique, celui-ci doit être fiable et infalsifiable** ». Ce qui est loin d'être le cas du pointage via l'ACD (Auto-Commuteur...) comme le rappelle la lettre expédiée par l'Inspection du travail de Nancy à la société **Arvato**.

En effet, celle-ci pointe en priorité deux éléments à l'appui de sa position :

- Les nombreux dysfonctionnements de l'ACD impliquent la perte ou le non enregistrement de connexion ;
- La non prise en compte des temps dits « **improductifs** » (ouverture de l'ordinateur, pause physiologique, temps de réhydratation, pause sanitaire, ...), tout comme ceux liés aux réunions de travail.

Cette position des services de l'Etat est un point d'appui que nous devons utiliser dans

notre lutte pour une prise en compte du temps réellement passé à la disposition de l'employeur.

Une enquête réalisée par la **CGT** sur certains sites démontre que c'est près de 15 minutes par jour que les salariés ne se font pas payer, en raison du décompte de leur temps travail par l'ACD au lieu d'une pointeuse.

Cela représente tout de même **5h par mois** que l'employeur se garde.

Pensez-y !

« trois métiers
soient reconnus :
le simple
renseignement, la
vente, l'assistance
technique »

Classifications : Est-ce la fin ?

Le 6 octobre dernier, s'est tenue la dernière réunion de négociations sur les classifications.

Devant le peu de motivation de la part du **SP2C** à véritablement faire évoluer ses propositions pour une réelle prise en compte des demandes des organisations syndicales, celles-ci se sont conclues par une fin de non-recevoir de l'ensemble des syndicats

de ratifier un avenant trop éloigné des aspirations des salariés.

Pour la **CGT**, il est clair que la seule volonté du patronat était de créer qu'un seul métier « **fourre-tout** » qui leur permettrait d'avoir des salariés corvéables à merci.

Pour autant, nous ne désirons pas en rester là, car nous pensons que le patronat du secteur a une lecture extrême-

mement restrictive de la convention collective en matière de classification.

Voilà pourquoi, nous allons, dans le courant de l'année 2010, organiser une grande action de reconnaissance de la sous évaluation des classifications actuelles, et ce qui n'a pu se faire par la négociation se fera peut être par l'action et si nécessaire par l'appel à la justice.

Améliorons les conditions de travail

Après les classifications, nous devons débattre, dès le 2 décembre, de l'amélioration des conditions de travail dans les centres d'appels.

La **CGT** va proposer :

- L'augmentation du nombre de pauses et leur paiement, des temporisations ;
- L'amélioration de la gestion

des temps de travail afin de préserver la vie personnelle ;

- La prise en charge des frais de transport personnels en cas d'horaire décalé ou de week-end ;
- La suppression des jours de carence en cas de maladie, ainsi qu'en cas d'accidents du travail ou de maladies professionnelles ;

- L'obligation d'une visite médicale annuelle, avec audiogramme ;

- L'aménagement des horaires pour les femmes enceintes.

Voici quelques unes des positions que nous porterons lors de ces négociations. Pour en savoir plus, contactez-nous par courriel : fsetud@cgt.fr.



Le SNVAD et SP2C s'accordent sur le dos des salariés

Le **SP2C** et le **SNVAD** (*Syndicat national social des entreprises de vente à distance*), ont signé le 14 octobre à Lille, une convention de partenariat. Celle-ci favorise et organise la mobilité des salariés entre le secteur de la vente à distance et les métiers de la relation client, par la mise en place d'une plateforme de mobilité intersectorielle et le développement de formations à double compétence : métier et sectorielle.

Voici pour le discours officiel. Plus pragmatiquement, cet accord organise, à l'échelle nationale, le

transfert des centres d'appels intégrés aux grands groupes de la VAD vers les prestataires de services, avec tout ce que cela comporte comme conséquences négatives pour les salariés en terme de rémunération, de conditions de travail, de garanties collectives, etc.

C'est donc sous couvert d'une prétendue préservation de l'emploi que ces deux syndicats patronaux s'entendent pour réduire les maigres avantages qu'avaient pu acquérir les salariés des centres d'appels intégrés, dans le seul but

d'améliorer mutuellement leur rentabilité.

La **CGT** dénonce cette mascarade que cautionne d'ailleurs le Gouvernement au nom de la lutte contre le chômage.

Si avoir un emploi est une bonne chose, encore faut-il que celui-ci puisse permettre aux salariés de vivre dignement. Mais ce que cet accord propose c'est de choisir entre un emploi mal payé, avec peu de possibilités d'évolution de carrière et où on est corvéable à merci, et le chômage. Est-ce vraiment un choix ?

« Si les téléconseillers font des choses très différentes, les compétences supplémentaires ne sont pas reconnues »
Dixit Isabel LEJEUNE TÔ,
Responsable CFDT

Les centres d'appels : un mode merveilleux ?

Le 24 septembre 2009, le **SP2C** rendait public son étude sectorielle annuelle réalisée avec le concours du cabinet **Bearing-Point**.

A lire leur synthèse, les centres d'appels seraient des havres de paix où tout le monde il est beau, tout le monde il est gentil.

Pensez donc, avec une croissance du chiffre d'affaires en constante augmentation (+18% en 2008), un salaire moyen de 16% au-dessus du SMIC, des emplois en CDI à 77% et à 91% à temps plein, la poursuite d'ouverture de nouveaux sites partout en France, etc., que pourrions-nous demander de mieux en cette période de crise ?

Et bien que ces chiffres ne cachent pas une réalité beaucoup moins idyllique.

La croissance du chiffre d'affaires ne bénéficie qu'aux seuls actionnaires. Les salariés, qui ont de la chance (*très peu en réalité*), se voient attribuer une augmentation équivalente au coût de la vie, pour

les autres c'est le gel des salaires depuis des années.

Sur les salaires, le delta entre le niveau du SMIC et le salaire moyen est dû essentiellement à la partie variable, car la rémunération de bases reste au niveau des minima conventionnels proche du SMIC. Partie variable d'ailleurs très souvent remise en question, à la baisse bien sûr, par les employeurs dès que les salariés risquent de dépasser leurs objectifs.

Si le recours aux CDD et à l'intérim semble avoir régressé, le secteur n'en connaît pas moins la précarité avec le développement du turn-over, caractérisé d'ailleurs par la réduction de l'ancienneté dans le métier qui est passé de 3,7 ans à 3,2.

Le patronat peut se glorifier d'une embauche croissante de personnel de plus en plus qualifié, mais dont il ne reconnaît ni les diplômes acquis, ni les compétences alors qu'il lui demande de plus en plus de polyvalence (*un téléconseiller doit savoir tout faire : vente, rensei-*

gnements techniques, conseil, etc.). A l'absence de reconnaissance financière s'ajoute la quasi-inexistante d'évolution de carrière, dans une filière composée à 87% d'employés (*principalement des téléconseillers*) pour 13% d'encadrants.

L'augmentation des ouvertures de sites, notamment en province, ne doivent pas faire oublier l'accroissement de la mise en concurrence interne des différents sites, entraînant des restructurations forcées par le transfert d'activité d'un site à l'autre au gré des subventions locales accordées, le tout s'accompagnant de licenciements de salariés en place.

Nous sommes bien loin du « **Pays des Merveilles** » vanté par le **SP2C**. La mise en avant de cette étude par les patrons de la branche tend simplement à masquer la réalité et surtout à ne rien changer à un modèle économique mis en place qui fait de l'exploitation des salariés de centres d'appels la source de leurs bénéfices.



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 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/>

Le stress n'est pas une fatalité !



Il aura fallu plus de 20 suicides chez **FRANCE TELECOM** pour que les médias et les politiques s'intéressent à la souffrance au travail.

Malheureusement, le stress n'est pas l'apanage de cette seule société. Il frappe l'ensemble des centres d'appels internes comme externes où s'il n'aboutit pas au même résultat extrême, ne génère pas moins une montée constante du nombre d'ar-

rêts maladie pour dépression.

L'infantilisation du personnel, le manque de liberté dans l'organisation de son travail, le manque de reconnaissance, la remise en question perpétuelle, le flicage quasi-systématique sont autant de facteurs de mal-être que nos patrons ne veulent pas résoudre. Car pour cela, il leur faudrait remettre en question le modèle de management qui fait leur fortune.

D'ailleurs, **M. Jean-François COPÉ**, président du groupe **UMP** à l'**Assemblée Nationale**, lors d'une visite de députés de son parti sur un site de **FRANCE TELECOM** à Paris, a rappelé à ses troupes, un peu trop empruntées de sympathie pour les salariés, à « ne pas tomber dans le réquisitoire » et à tenir compte des « raisons de productivité » qui sous-tendent de telles mé-

thodes.

Voici un bel aveu que le profit vaut plus de la vie des salariés.

C'est donc bien l'organisation de la production qu'il nous faut attaquer si nous voulons réellement combattre le stress au travail.

Pour répondre aux attentes des salariés, la démarche revendicative **CGT** porte l'urgence de la transformation des situations de travail. Sans attendre, nous exigeons, dans tous les lieux de travail, l'application de l'accord sur la prévention du stress.

Nous devons, partout où nous sommes présents, avec des CHSCT épaulés par le Médecin du travail et des experts dans l'étude des risques psycho-sociaux, élaborer des plans d'action afin de transformer les conditions de travail pour améliorer la santé des salariés.