



Le 13/06/2019

Madame, Monsieur,

Vous trouverez ci-après les remarques de la Cfdt, de la CGT et de SUD, organisations syndicales représentatives dans la branche prestataires de service du secteur tertiaire collectant près de 60% en terme de représentativité, souhaitant s'exprimer en inter-syndicale concernant les travaux des groupes de travail mis en place par le Ministère de l'Economie et des Finances depuis le 18 Mars 2019.

La participation de ces syndicats, via les fédérations, n'a pu se faire que suite à leur sollicitation en date du 28 mars 2019. Les syndicats de salariés sus cités n'ont été invité à participer qu'aux travaux groupes 2 et 3 à l'exclusion du groupe 1. Nous regrettons fortement de ne pas avoir été invités sur le groupe 1 alors que pour nous c'est la clé des deux autres questions posés dans les groupes de travail. Toutefois il est en effet urgent de parler de l'attractivité du secteur des centres de contacts et de ses besoins pour affronter les différentes évolutions technologiques. Néanmoins, nous souhaitons porter ensemble une contribution afin de clarifier les choses et voir comment nous pouvons avancer même si nous avons du mal à comprendre pourquoi ces discussions se sont faites en dehors des instances de la branche concernée.

Groupe 1 :Relation avec les Donneurs d'Ordre. Le document reçu récemment par Mme Marie Nouvel fera l'objet d'éventuelles contributions par chacune des organisations syndicales. Il est regrettable que les organisations syndicales représentatives dans la branche aient été écartées des discussions en séance avec les interlocuteurs intervenants dans ce groupe de travail.

Groupe 2 : Qualité des services et montée en compétences des salariés au regard de la transition numérique. Il nous semble en effet qu'il serait bon que le secteur s'empare de cette question afin de pouvoir disposer d'un salariat formé et apte à affronter l'avenir. Il revient aux entreprises de dégager les budgets et de voir via leurs syndicats patronaux comment la branche peut les accompagner dans cette démarche nécessitant une forte implication financière, ceci ne peut se faire qu'en équilibre avec les sollicitations des besoins en formation professionnelle des autres secteurs et notamment les très petites et petites entreprises de la branche. Toutefois, nous pouvons comprendre les réticences patronales à s'engager dans des formations internes puisque les salarié-e-s, malgré le chômage, font le choix bien souvent contraint (pour préserver leur santé) de ne pas rester dans leur entreprise. Le résultat de cette peur d'investir sans retour se traduit concrètement par une prise en charge de ces formations que lorsque cela devient une nécessité absolue dans le cadre de la signature d'un contrat avec un donneur d'ordre. Cela est à mettre en parallèle avec le peu de formation métier dans le secteur et ce quelque soit la fonction (conseiller-e-s clientèles, superviseur, ...) A côté il est aussi logique que la question de l'offre de formation mis en place par le ministère de l'éducation nationale ou par la branche se fasse pour la création d'emploi à long terme. Pour que ces formations diplômantes et/ou qualifiantes soient attractives et permettent la pérennisation des emplois, il est impératif de conjuguer diplômes et classifications, cela appelle donc une réflexion de fond sur la question des salaires des métiers de ce secteur. Or à ce jour la question des salaires n'a pas pu évoluer au sein des discussions dans la branche du secteur des centres d'appels externalisés. A notre sens, tout effort de formation dans ce secteur sans articulation avec la classification ne serait pas viable sur le long terme comme rôle dynamisant et d'adaptation de la branche aux évolutions technologiques. Il est aussi important de mettre à profit les travaux déjà réalisés de la branches sur les métiers et les passerelles / aires d'évolutions des métiers de la relation client. Ceux-ci constituent un point de départ constructif sur les actions à mener.

Il nous semble vain de vouloir déterminer les besoins dans un groupe de travail sans vouloir changer la nature ou la composante sociale des réalités du secteur. Les plus grosses entreprises représentées par le SP2C disposent de moyens colossaux et d'une

couverture mondiale avec bien souvent leurs propres filiales en formation professionnelle ou de création d'outils CRM etc. L'évolution technologique et l'impact du numérique ne sont donc pas méconnus par les entreprises de ce secteur puisque la plupart d'entre elles les maîtrisent ou les impulsent puisque ce sont, pour certaines, elles qui les fixent voire les créent. Alors même si cela ne répond pas aux problématiques des TPE, cela aide largement pour déterminer les besoins. Nous pouvons toutefois nous entretenir avec des entreprises spécifiques de l'e-commerce pour améliorer notre compréhension mais aussi des spécialistes de marché qui sont amenés à développer spécifiquement la relation client visuelle pour les malentendants. Sur ce dernier point nous tenons à faire remarquer que l'évolution ne peut se faire uniquement via le prisme de l'Intelligence Artificielle mais notre travail devrait aussi être de prendre en compte l'évolution et la diversité de la population. Comme nous avons pu le voir récemment, il ne serait pas invraisemblable que des obligations soient créées pour la prise en compte des spécificités de la population dans la relation client comme par exemple que les processus et outils de la relation client soient adaptés à l'ensemble des malentendants et/ou malvoyants, les personnes du 3ème âge ou les personnes ne maîtrisant pas la langue française ou le numérique. L'évolution numérique de la relation client ne doit être la source d'aucune exclusion ni des salarié-e-s ni des consommateurs qui n'y sont pas adaptés-e-s.

L'effort de formation est donc à réfléchir et à mettre en place à la fois pour les salarié-e-s du secteur de la relation client et aussi pour les consommateur-trice-s éloigné-e-s de la transition numérique.

Groupe 3 : attractivité des métiers et leur valorisation. Nous avons compris que ce groupe de travail est censé répondre au problème de recrutement des entreprises du secteur notamment une fois que leur bassin d'emploi ne permet plus de répondre à leurs besoins. Cette problématique concerne d'autres secteurs comme les services d'autant que les chiffres du chômage ne cessent d'augmenter. Par le passé, des tentatives effectives ou non de mise en place de mesures libérales, répressives et/ou incitatives ont vu leur limite. En effet, certaines entreprises du secteur des centres d'appels ont eu recours aux politiques dites « du bâton ou de la carotte » afin de trouver des solutions. Dans certaines entreprises du même secteur, ces techniques ont été utilisées pour justifier des annualisations terribles ou des délocalisations notamment du fait du travail de nuit et du dimanche. L'ampleur du problème est tel qu'il n'est pas rare de voir des entreprises offrir des primes de plusieurs centaines d'euros pour parrainer une ami-e, faire des campagnes via des flyers, la presse locale, la radio etc.

A notre sens nous pouvons discuter de tout cela assez longtemps afin de trouver des solutions mais la réponse appartient en premier lieu aux membres du SP2C et leurs volontés de changer ou non l'image du secteur. Lorsque chaque année une entreprise doit renouveler au moins 25% de ses effectifs voir plus, il est urgent de se poser des questions tant d'un point de vue des ressources financières que cela nécessite (financement de la formation, financement du recrutement, allègements sociaux), que sur la qualité du travail. Ainsi, pour nous la seule question qui doit être posée est : quelles sont les raisons qui amènent les salarié-e-s du secteur des centres d'appels à partir voire à fuir certaines entreprises de ce secteur?

A notre sens, il n'y a pas d'obligation à voir « turn over » et « centre d'appel » systématiquement associé comme le démontre quelques acteurs du marché ou les centres internalisés. La meilleure façon d'éviter les problématiques de recrutement serait que le patronat du secteur manifeste une réelle volonté de fidéliser ses salarié-e-s. Ces derniers seront par la suite les meilleurs ambassadeurs de nos métiers. Cela permettra aussi que le financement de la formation professionnelle de ce secteur soit un réel investissement pour tous les acteurs. Il n'y aura pas non plus de changement d'image sans une volonté de changer la gestion sociale du secteur. L'exemple des emplois du temps choisis mis en avant par Convers peut être un début de réponse mais tout cela passe essentiellement par des accords de branche protégeant les salarié-e-s, s'imposant à toutes les entreprises du secteur et donnant du sens aux métiers exercés en centre d'appel. Cette expérience a vu une baisse drastique de l'absentéisme et ainsi concourt à la préservation de la santé. Cela ne peut qu'avoir un impact positif sur les régimes de sécurité sociale, les régimes de prévoyance et de frais de santé.

Typiquement à l'heure de l'évolution des technologies de la relation client et des différents canaux, il est temps de discuter réellement de l'affectation des marges et du temps dégagés par la baisse du nombre d'actes facturés.

Il est ainsi temps d'agir :

- sur les pressions exercées sur les conseiller-e-s pour augmenter à tout prix la productivité,
- sur les temps de récupération des salarié-e-s ,
- sur des emplois du temps respectant l'équilibre professionnel / privé,
- sur les cadences
- sur la reconnaissance des compétences
- sur les conditions de travail

Nous estimons que tant qu'un réel travail avec des avancées ne sera pas fait sur ces différents points, le secteur de la relation client via les centres d'appels (internalisés ou externalisés) ne sera pas attractif et fera fuir. Nous pouvons donc relever à travers ce groupe de travail quelques solutions permettant d'améliorer les choses mais quelque soit le sujet, tout cela passe par trois thématiques essentielles :

- La reconnaissance des compétences par une grille de classification ayant du sens d'un point de vu des salaires.
- La mise en place de règle sur le temps de travail (pause, coupure horaire, amplitude, mensualisation...) permettant aux salarié-e-s d'affronter le stress et la fatigue engendré par les métiers de ce secteur.
- La protection des métiers de la relation client contre les mutations et délocalisations (celles justifiées par la recherche d'une marge plus importante au détriment des droits des salariés) sur le futur y compris par la mise-en place d'aide à la formation pour s'adapter aux évolutions technologiques voire les anticiper.

Nous souhaitons vivement que ces premiers éléments de contribution soient pris en compte pour une meilleure visibilité du secteur et une protection des intérêts des salarié-e-s du secteur.

Pour la CFDT F3C : Stephane Cleret

Pour le CGT : Sabah Benfiguig

Pour SUD-Solidaires : Frédéric Madelin