

Les infos

Vendredi 21 Avril 2006



LA BELLE KOI ?

Comment redorer le blason de la détestable réputation des centres d'appel ? En créant « un label social », telle est la lumineuse idée de Jean Louis Borloo et du Syndicat Patronal du secteur, aussitôt dit, aussitôt fait. Le 4 avril, le salon annuel de ces messieurs, le SECA, fut l'occasion de décerner le dit label à une première fournée de 8 « candidats » sur 9, qui devrait être suivie d'une cinquantaine au printemps. Il faut dire que le label n'est pas fait pour être refusé, mais pour obtenir la mobilisation des personnels et la reconnaissance de leurs salariés, selon le commentaire du SECA. Le « jury » délibère pour l'attribuer à partir d'une enquête d'un véritable expert en matière sociale, le cabinet d'audit Ernst et Young, plutôt occupé par le « cost cutting » d'habitude. Majoritairement constitué de gens sûrs sous la présidence d'un représentant du ministère du travail, il n'y a aucun risque que ses labels puissent être refusés à cause de l'opposition des 5 représentants des confédérations syndicales. Voilà qui aurait dû conduire à plus de retenue de la part de la direction de la Société Générale, qui a obtenu ce fameux label pour les CRCM, et qui s'en vante... Et les boulettes n'ont pas manqué ! Ainsi Philippe Laget, directeur de la qualité, qui voit dans ce label « l'engagement de toute une équipe vers une amélioration continue et maîtrisée de la performance » et « un travail exemplaire de notre conception de la responsabilité sociale et environnementale ». Belle langue de bois

que les téléconseillers, disposant de 3 secondes de délai entre chaque prise d'appel et devant dûment motiver chaque pause pipi apprécieront. Plus concret, le patron du réseau Jean François Sammarcelli a crû pouvoir déceler le « témoignage de notre capacité à conjuguer qualité des services et qualité des conditions de travail ». L'atmosphère sera moins diplomatique et le discours moins auto satisfait le 26 avril, lors de la commission de suivi 4D, quand il devra répondre aux revendications, qui attendent depuis près de 2 ans des réponses satisfaisantes, comme par exemple la fin du chronométrage de la moindre action, professionnelle ou non, des téléconseillers, ou encore l'attribution de casques sans fil, considérée comme un luxe par des gens qui ne sont pas rivés à leur poste toute la journée. Il y a aussi le patron du CRCM de Lille qui s'est empressé d'envoyer un mail à tout son personnel pour l'informer de la bonne nouvelle, en soulignant que le label fût obtenu, « après délibération d'un comité regroupant au niveau national des représentants des pouvoirs publics, de la profession et des 5 organisations syndicales »... misérable manœuvre pour tenter d'embringer les syndicats dans cette galère, et convaincre les téléconseillers que d'importantes personnes de stature nationale, y compris syndicales, disaient elles aussi, que la vie était douce sur les CRCM... Comportement typique d'un encadrement qui ne comprend rien aux jeunes censés être intégrés dans la « communauté Société Générale » et qui les traite comme des adolescents. Sait-il que les jeunes appellent cela du « foutage de gueule » ? Ce qu'ils ont besoin, ce n'est pas qu'un prétendu label leur soit brandi sous le nez, ils veulent du respect, ils veulent que leurs revendications soient prises en considération. Lors de sa visite à Lille le 8 mars, Daniel Bouton qualifiait les CRCM d'usines laboratoires. Usines, on ne saurait choisir meilleur label, et il se posait la question, pourquoi ne pas revoir leur organisation ? Bonne question.



CGT Société Générale - SPB Société Générale
Paris La Défense 92972 CX - 01.42.14.30.68
cgt.sg@wanadoo.fr - spb.sg@laposte.net
Internet : www.premiumwanadoo.com/cgt.sg/
Intranet : CANAL SG, Espace syndical, CGT