

La puce, la petite bête piquante bien connue des plateau des centre d'appels, s'invite aussi dans les pages du bulletin d'information à l'attention des salariés écrit par le syndicat CGT-LC.

Pourquoi une puce?

C'est le seul animal qui prolifère dans les centres d'appels, c'est petit, anonyme, la direction cherche à s'en débarrasser, sans réussir... Donc pas mal d'analogies sont possibles avec les conseillers et/ou la CGT.

La puce, c'est aussi la puce électronique, symbole des nouvelles technologies.

C'est la puce à l'oreille, pour les rumeurs, les informations que la CGT peut diffuser face au mutisme de la direction...

La puce c'est de la typographie, comme ci-dessous :

- **De la logique du service RH...**

Armatix privilégie la communication par mail avec les élus du personnel, tout en leur interdisant l'usage de la messagerie d'entreprise...

Déjà, on atteint un sommet dans l'incohérence !

Surtout quand les convocations aux réunions sont aussi envoyées par mail (en tout cas pour le CHSCT et le CE)

Mais que la direction ne donne aucun temps aux élus pour consulter leurs mails. Ainsi, les salariés qui n'ont pas d'heure de délégation sont obligés de réagir sur leur temps de pause, **c'est à dire hors travail.**

Cette pratique illustre parfaitement la volonté d'Armatix de dialoguer avec les représentants du personnel...

Pour le DRH le dialogue c'est un échange à sens unique. C'est ça le Label de Responsabilité Social?

- **Pour quelques euros de plus...**

Alors que cette année les salariés ont été remerciés de leur travail par une prime de participation dérisoire, la puce entend dans les couloirs que des voitures de fonctions sont achetées pour les membres de la direction. Pourquoi pas après tout, il faut bien qu'ils travaillent.

Mais là où sa pique, c'est que les estimations de ces voitures correspondent à trois fois le montant de la participation.... Il y en a qui feraient mieux de se mettre au vélo...

- **Tu fais quoi?**

La plupart des conseillers clientèle connaissent une vie au travail chronométré à la seconde prêt.

Le temps de Log, le temps d'appel, le temps d'après appel, le temps de debrief, de pause, de problèmes techniques...

Bien souvent pointés du doigt pour une à deux minutes d'écart avec le prévisionnel imposé en masse par les directeurs de prod, les conseillers n'ont pas vraiment une minute à eux au boulot.

Alors qu'il paraît, que dans certains bureaux, parfois ça se tourne les pouces...

Ca doit être bien d'être au forfait jour, car à la fois on est sur du temps de travail et sur du temps perso...

On a vu des affiches sportives s'imprimer sur le temps de travail, où des faire-part sortir de l'entreprise...

- **Armatix Recrute !**

Il existe une belle plaquette d'Armatix-LC pour pêcher du conseiller clientèle naïf.

On y vente les primes variables (sans indiquer qu'on peut toucher 9 centimes pour un mois)

On y parle du Label de Responsabilité Social (sans indiquer que cela n'a aucun impact favorable sur les conditions de travail).

On y parle de politique de convivialité (sans indiquer que les événements se font au frais des salariés, comme les frais de transport pour La Parisienne)



# SEZ!

L'EXPRESSION AU NOM DE LA LIBERTÉ

**Editorial**

## 50<sup>ème</sup> numéro du bulletin !

Depuis Janvier 2011, la CGT vous informe mensuellement au travers de ce bulletin. Bien qu'il ne soit pas toujours évident pour les élus CGT de construire cette source d'information mensuelle, ils s'efforcent de vous donner un accès à l'information le plus large possible.

Ainsi, après le bulletin d'information, le blog sur [www.cgtlc.fr](http://www.cgtlc.fr), le syndicat CGT-LC lance enfin une page Facebook que vous aurez loisir de liker pour suivre les news de façon virtuelle sur :

[www.facebook.com/cgtlc.fr](http://www.facebook.com/cgtlc.fr)

La CGT est un outil pour que nous, salarié de lc-france, puissions nous organiser afin de résister plus efficacement aux pressions exercé par la direction, et donc faire reconnaître notre travail et la pénibilité associée. Il n'y a qu'ensemble que nous pourrions améliorer nos conditions de travail et nos salaires !

La meilleure solution est donc de se syndiquer à la CGT-LC pour amener sa pierre au travail collectif, pour renforcer le rapport de force face à la direction, bref pour se défendre soi-même et ses collègues.

Si, pour quelque raison que cela soit, vous ne souhaitez pas adhérer, mais néanmoins nous aider, vous avez la possibilité de nous interpeler, poser des questions, rencontrer les élus et mandataires CGT. Ils sont là pour ça. Vous pouvez aussi le faire de manière virtuelle par mail, comme sur l'adresse du syndicat :

[contact@cgtlc.fr](mailto:contact@cgtlc.fr)

Vous l'aurez remarqué, le syndicat CGT-LC s'est doté d'une mascotte : une puce ! Vous en trouverez l'explication au dos de ce bulletin !

## Entretien de Management

Après une grande saison de multiplication des fameux entretiens de management (notamment sur EDF), la direction a décidé d'arrêter. Mais pourquoi donc?

Est-ce le fait que les délégués du personnel CGT ont dénoncé le recours à ces entretiens à tort et à travers?

Est-ce le fait que le syndicat CGT a dénoncé ces entretiens comme étant une sanction disciplinaire?

L'arrêt de ces entretiens, en tout cas dans la forme que leur donnait la direction, est une bonne chose pour les salariés, qui auront peut-être moins l'impression d'être pointés du doigt à la moindre baisse de régime. Après tout, nous ne sommes pas des machines !

N'hésitez pas à rejoindre le syndicat de la puce CGT.

Ecrivez à :

[cgtlaser@hotmail.fr](mailto:cgtlaser@hotmail.fr)

C'est en fédérant le plus de salarié possible que nous avancerons vers l'intérêt de tous !



**suite**

# Réflexion

Loin de nous l'idée de promouvoir la violence comme vertu sociale dont les salariés doivent se saisir pour chasser les petits chefs aux ordres des grands patrons.

Nous faisons plutôt l'étude, à partir d'expériences subjectives de la genèse des violences existences au sein de notre entreprise. Nous constatons l'existence journalière de plusieurs formes de violences, connaissant plusieurs parcours et intensité de valeurs inégales, et sans forcément avoir de rapport direct les unes entre les autres.

Les salariés connaissent la violence des échanges avec les clients (par téléphone, courrier, mail, etc...), sans forcément que cela soit issu de la communication entre les deux participants à ce dialogue mais pouvant aussi provenir de la violence morale d'appliquer des processus ou tenir des postures allant à l'encontre de ses propres convictions éthique et/ou morale (conflit de valeurs)

Les salariés connaissent la violence lancinante des échanges sociaux intra-groupes issus de leur environnement de travail, en partie générée par des rivalités personnelles, mais aussi par la mise en scène développée par la direction pour promouvoir la compétition, l'individualisme en se basant sur un essentialisme social artificielisé par la classification des salariés selon leur capacité.

Les formes multiples que prend la violence dans le monde de l'entreprise Ic-France semble donc essentiellement dû à l'organisation du travail intra-entreprise, ainsi qu'au niveau du découpage du « travail » dans le sens de l'ensemble des processus qui regroupe le travaille subit (salarié, et le travail choisit.

En effet, la spécialisation à l'extrême des travailleurs, mais aussi des structures (entreprises, filiales, artisans, etc...) amène les collectifs à exclure ceux qui sont différents, ceux qui ne vont pas assez vite, ceux qui ne sont pas assez rentable... Cette exclusion plus ou moins violente et consciente est le terreau de la violence.

Ainsi, il semble que pour lutter contre la violence au travail, il est d'abord nécessaire de concevoir un environnement du travail permettant à chaque travailleur de ne pas avoir de barrière organisationnelles les séparant en groupes différents. Ces barrières doivent être déconstruite, que cela soit au niveau de l'entreprise, mais aussi au niveau global du monde du travail.

Car la pire des barrières, générées par des accords contractuels issus de négociations commerciales est bien le principe de sous-traitance. Quand la sous-traitance est définie suite à des mesures de Lean Management, bien souvent, le sous-traitant ne peut plus survivre qu'en se dévouant totalement, intégralement à l'entreprise donneuse d'ordre, devenant de ce fait totalement soumis aux accords commerciaux signés sans avoir eu de réel pouvoir de négociations (ne serait-ce que pour fixer les prix). La sous-traitance finit par être génératrice dans l'organisation du travail, du modèle de soumission, de servitude, et misérabiliste, porteuse, en générant la honte d'eux-mêmes des travailleurs, de la violence dont sont issus les révoltes.

# Traduction

**Centre d'appels :** «Votre temps d'attente estimé est de 15 minutes»

**Traduction :** «Vous feriez mieux de raccrocher !»

**Centre d'appels :** «Dans le cadre de notre démarche qualité votre appel est susceptible d'être enregistré».

**Traduction :** «Tout ce que vous direz pourra être retenu contre vous».

**Centre d'appels :** «Tous nos conseillers sont actuellement en ligne; nous vous invitons à renouveler votre appel».

**Traduction :** «Notre taux d'absentéisme est particulièrement élevé ce matin».

**Centre d'appels :** «Avez-vous d'autres questions ?»

**Traduction :** «J'ai d'autres appels en attente, je dois raccrocher».

**Centre d'appels :** «Je comprends»

**Traduction :** «Je n'ai aucune solution à vous proposer».

# Téléconseiller

Les seuls producteurs de richesse dans un centre d'appels, les autres fonctions ne servent que de valeur ajoutée, ou au pire, de charge incompressible.

Pourtant, les chargés de clientèle, téléconseillers, cc, sont chaque jour mis au travail comme des bœuf tirant une charrue. Parfois le superviseur va aider à pousser la charrue, parfois il se contente de frapper les flans de la bête pour la faire avancer plus vite...

Pendant ce temps, la direction regarde son exploitation prospérer, confortablement assise dans son véhicule de fonction climatisé, en se partageant les fruits issus du travail sur le terrain.



Le plus important concerne la réforme de la justice prud'homale et le plafonnement des indemnités en cas de licenciement sans cause réelle ou sérieuse, que la loi voulait variable selon la taille de l'entreprise et l'ancienneté du salarié. S'il a validé le critère d'ancienneté, le Conseil constitutionnel a rejeté celui lié à la taille de l'entreprise, jugeant qu'«il devait retenir des critères présentant un lien avec le préjudice subi par le salarié». Le gouvernement a précisé qu'il rechercherait d'autres solutions «pour réduire malgré tout l'incertitude à laquelle sont soumis employeurs comme salariés».

Pour faire plus simple, si vous êtes en conflit avec votre employeur, il sera mis en place une médiation et si vous ne souhaitez pas d'une médiation et bien vous serez licencier avec une indemnité diminuée à celle d'aujourd'hui car cette loi donne bien la possibilité aux entreprises de licencier un salarié avec des indemnités moindres. Encore une fois ce sont les salariés qui trinquent...Merci Macron, Merci Macron...

La loi Macron défend les entreprises et non les salariés même si parfois le gouvernement fait des belles phrases, c'est juste pour nous endormir. Avec les lois sur le travail du dimanche et celles sur la justice prud'homale, On voit bien la démarche politique de faire de l'anti syndicalisme !

<http://www.cgtilc.fr>