



CENTRES D'APPELS

Mois d'Action pour les Centres d'Appels - 2013

Septembre 2013

ARGUMENTAIRE

INTRODUCTION

L'**UNI Global Union** (*syndicat mondial dont fait partie la CGT*), qui coordonne au mois d'octobre depuis plus de dix ans le mois d'action pour les centres d'appels (*Call Center Action Month, CCAM*), a décidé, cette année, d'axer sa campagne sur le thème : **la rémunération et le professionnalisme**.

Ce thème rejoint l'une des principales préoccupations de notre Fédération depuis plusieurs années, celle d'une meilleure reconnaissance des compétences requises pour assumer un poste de téléconseiller-ère.

La disparité entre le niveau de diplôme demandé et la rémunération versée n'est pas une exception française, comme le démontre l'enquête réalisée par l'UNI, en début d'année, où les questions liées à la rémunération dans les centres d'appels ont été parmi les plus souvent citées.

Elle rappelle que dans de nombreux pays, la rémunération moyenne d'un agent de centre d'appels arrive loin derrière celle d'autres emplois de services, bien qu'un poste dans un centre d'appels exige une gamme de compétences différentes, et puisse être extrêmement stressante. Dans certains pays, des facteurs tels que la concurrence externe ou la sous-traitance (*et même l'internalisation*) contribuent également à dégrader les rémunérations et les conditions dans les centres d'appels.

En 2007 lorsque le **SP2C** (*syndicat patronal du secteur*) a ouvert des négociations sur la création d'une nouvelle grille de classification, notre Fédération avait axé ses revendications sur :

1. L'amélioration de la reconnaissance des connaissances acquises, qu'elles l'aient été dans le cycle scolaire ou dans la carrière professionnelle, notamment en matière salariale et de positionnement sur la grille de classification ;
2. L'amélioration de l'évolution de carrière par la définition de filières professionnelles.

Malheureusement, ces négociations ont avorté en raison de l'intransigeance du patronat du secteur à vouloir imposer la réduction des différents métiers

de conseiller-ère-s client à une seule dénomination, niant ainsi les différences profondes entre un-e conseiller-ère, un-e vendeur-euse ou un-e technicien-ne.

Nous avons donc décidé de profiter de ce mois d'action pour demander la réouverture de ces négociations avec comme objectif la création de trois filières de téléopérateurs/téléopératrices.

C'est donc dans ce contexte, que notre Fédération appelle toutes ses bases à aller à la rencontre de leurs collègues pour discuter avec eux des propositions CGT en matière d'emplois repères et du repositionnement de ceux-ci sur la grille de salaire.

Dans ce cadre, nous lançons une grande pétition nationale pour demander la réouverture de ces négociations, ainsi que celles portant sur l'amélioration des conditions de travail, arrêtées à peine ouverte.

Tous ensemble, faisons du mois d'octobre, un mois de lutte pour la mise en place d'une réelle politique salariale et d'évolution de carrière.



UNI Mois d'action dans les centres d'appel
2013

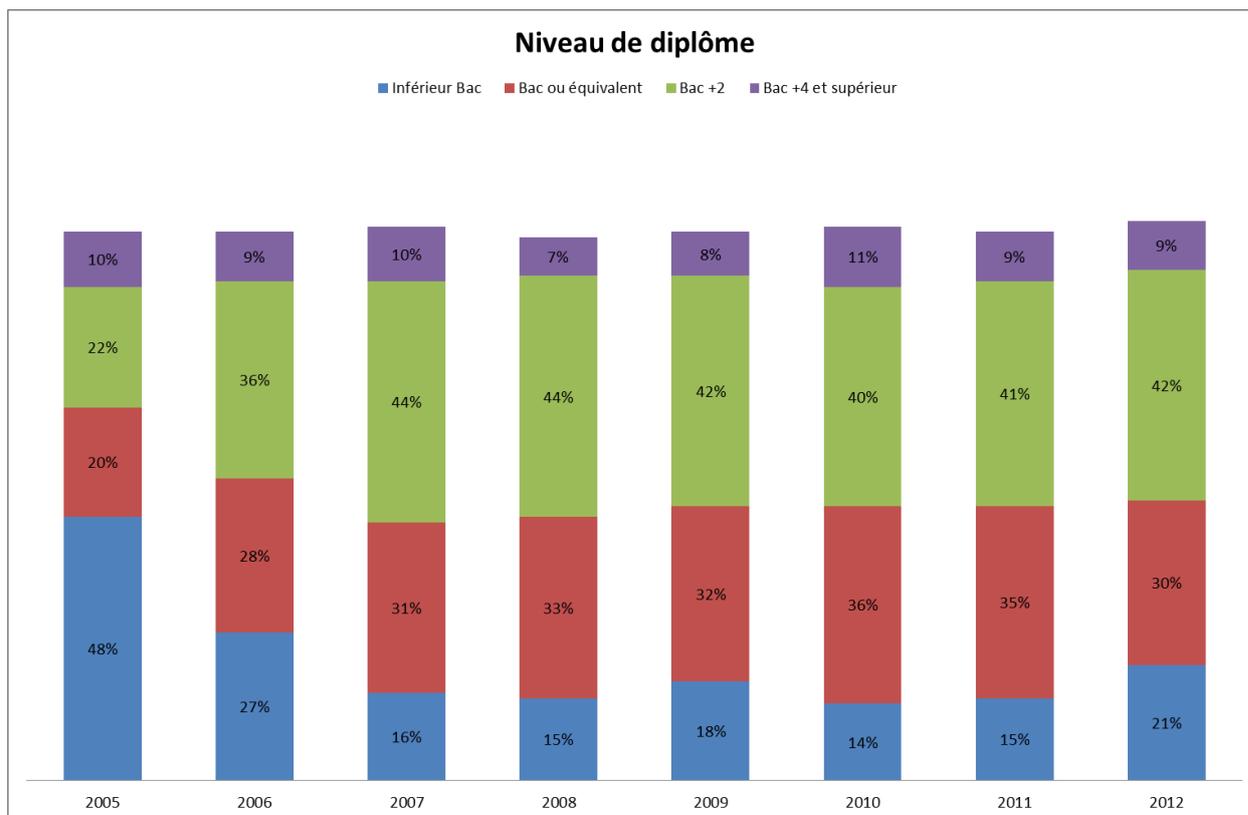
A PERSONNEL QUALIFIÉ,
RÉMUNÉRATION CORRECTE

UNE QUALIFICATION RECONNUE

De l'aveu même du SP2C¹, le nombre de salarié-e-s ayant un diplôme universitaire a doublé en 7 ans, passant de 32% à 51%. Cette montée en compétence découle largement de la complexification des prestations fournies que cela soit en termes de type d'activités (*vente, conseil, polyvalence, etc.*) ou de type de supports (*téléphone, tchat, télécopie, courriels, SMS, etc.*).

Dans son argumentaire à l'appui de ce mois d'action², l'UNI rappelle que « *si l'on en juge par leur formation, leurs qualifications et les tâches complexes qu'ils assurent chaque jour, les travailleurs des centres d'appels sont des professionnels. Dans l'idéal, ce statut de professionnels devrait leur valoir des salaires*

corrects, supérieurs à la moyenne nationale, la reconnaissance des compétences précieuses qu'ils possèdent et du contrôle qu'ils exercent sur leur travail, ainsi que des progressions de carrière clairement définies. Hélas, aujourd'hui, nombre d'entre eux occupent des postes sans autonomie ni perspectives, et de surcroît mal payés. A long terme, cela est préjudiciable aussi bien aux travailleurs qu'aux employeurs. Les travailleurs qui sont traités et payés comme s'ils n'avaient aucune qualification et comme si l'on pouvait aisément se passer d'eux présentent des taux d'attrition plus élevés et sont moins productifs, alors que ceux qui sont traités comme des professionnels, qui s'impliquent fortement dans leur travail et qui bénéficient d'occasions d'avancement et d'une bonne rémunération sont plus heureux et plus productifs ».



Cette tendance est confirmée par le nombre important d'offres d'emplois réclamant un diplôme Bac ou Bac+2 pour un poste de téléconseiller-ère.

Celle-ci n'est pourtant pas récente, car il existe, depuis le 3 juillet 2003, une formation qualifiante de « **Conseiller service client à distance** » (*code NSF : 312 t*) correspondant à un diplôme de niveau IV de l'Éducation Nationale soit le niveau Baccalauréat³. Pour les superviseurs, le diplôme est d'un niveau III soit un Bac+2. Ces niveaux de diplômes sont confirmés par le Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (*ROME*) du Pôle Emploi et par l'Observatoire de la Formation de l'AFRC dans son « **Guide des métiers et formations à la Relation client à Distance – 2^e édition** ».

La CGT milite pour que la qualification, acquise par l'expérience dans un emploi équivalent à un diplôme et/ou par la validation des acquis et/ou par la formation continue, de la, du salarié-e soit reconnue⁴.

Voilà pourquoi nous souhaitons introduire la définition d'une position sur la grille de classification de la Convention Collective Nationale du Personnel des prestataires de services dans le domaine tertiaire en fonction du diplôme demandé pour un emploi. Partant de ce principe, nous avons élaboré une table de correspondance entre niveau de diplôme et coefficient dans la grille de classification actuelle⁵.

Une telle grille permettrait, ainsi, aux salarié-e-s sans ou peu diplômé-e-s, de se voir reconnaître celui de l'emploi qu'ils/elles occupent. Cela valoriserait leurs capacités à tenir une fonction nécessitant une formation de base supérieure à celle qu'ils ont acquise initialement.

En outre, les salarié-e-s acquièrent, tout au long de leur carrière, des connaissances et des responsabilités qu'ils/elles sont en droit de faire valoir et de faire reconnaître au niveau de son positionnement sur la grille de classification. Voilà pourquoi notre organisation préconise que cette reconnaissance se fasse par :

1. L'identification de trois métiers repères de base de la relation client :
 - Conseillers Clients,
 - Conseillers Commerciaux,
 - Conseillers Techniques.

2. La mise en place d'un système d'avancement automatique à l'ancienneté au sein d'un même métier repère permettant de passer de débutant à senior en un laps de temps défini, tel que définit ci-après :

- Niveau Débutant : inférieur à 6 mois d'expérience dans le métier ;
- Niveau Confirmé : de 6 mois à 2 ans d'expérience dans le métier ;
- Niveau Expérimenté : de 2 ans à 5 ans d'expérience dans le métier ;
- Niveau Senior : au-delà de 5 ans d'expérience dans le métier.

3. L'embauche automatique d'un salarié ayant déjà travaillé dans le secteur à un coefficient équivalent à celui acquis dans son dernier poste.

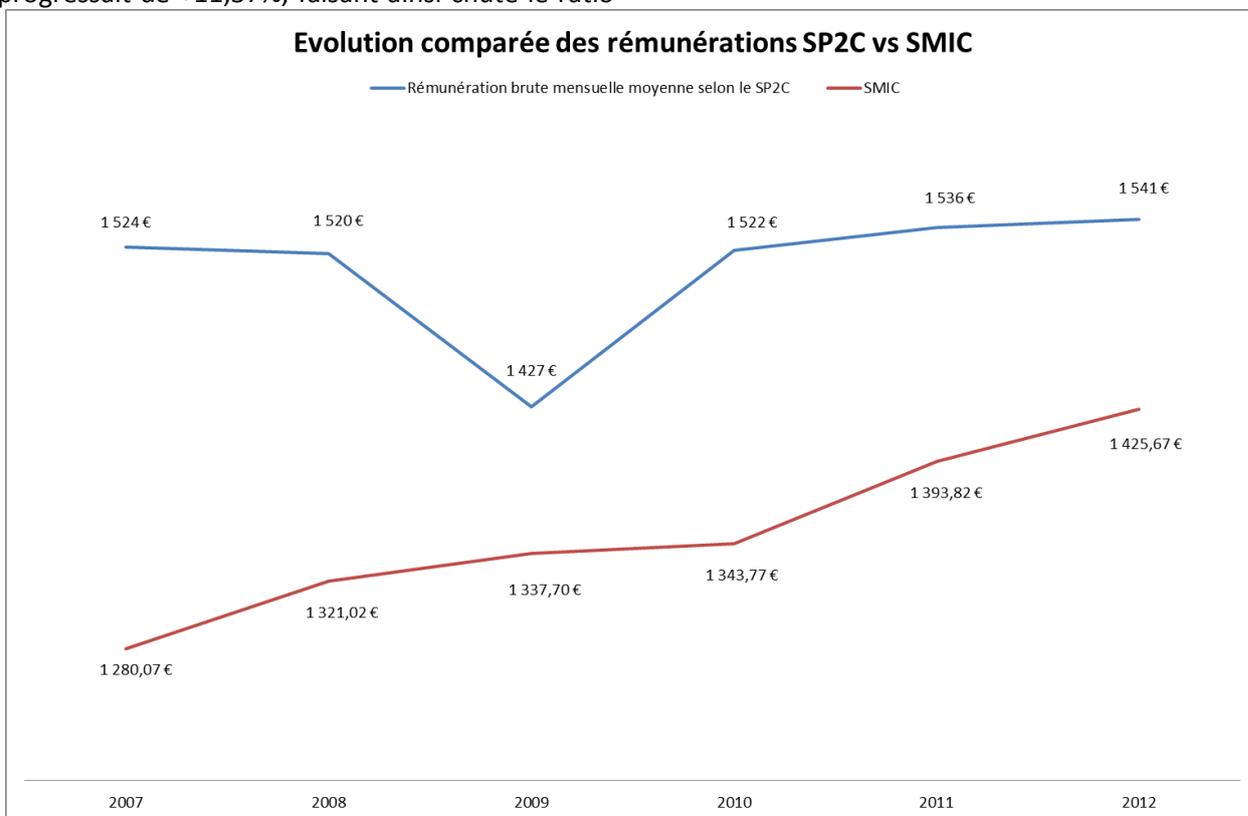


UNE RÉMUNÉRATION CORRECTE

Alors que le niveau de diplôme a augmenté, celui de la rémunération est resté quasi stationnaire avec une évolution de +1,12% en 6 ans. Il est à noter que dans le même temps, le SMIC progressait de +11,37%, faisant ainsi chuté le ratio

Salaire moyen/SMIC de 119% en 2007 à 108% en 2012.

Pour information, la rémunération moyenne annoncée par le SP2C, en 2012, ne représentait que 64% du Salaire Moyen National français.



Le salaire moyen annoncé par le SP2C cache d'énormes disparités de traitement selon les sociétés, comme le démontre l'étude des bilans sociaux de grandes entreprises du secteur partiellement repris dans le tableau ci-dessous.

Les rémunérations versées sont généralement proches du SMIC.

Entreprise	Employé			Agent de maîtrise			Cadre		
	Homme	Femme	Total	Homme	Femme	Total	Homme	Femme	Total
Acticall	1 540,98 €	1 514,76 €		2 013,43 €	2 003,32 €		4 156,58 €	3 700,01 €	
Armatis Nord			1 268,99 €			1 763,61 €			3 280,68 €
Armatis Centre			1 359,75 €			1 859,20 €			3 912,85 €
Armatis IDF			1 488,70 €			2 154,76 €			3 136,01 €
Socam	1 429,44 €	1 433,71 €		1 861,44 €	1 785,34 €		4 317,31 €	2 882,43 €	
3 Media	1 441,00 €	1 441,00 €	1 441,00 €	1 671,00 €	1 700,00 €	1 688,00 €	3 040,00 €	2 797,00 €	2 933,00 €
B2S	1 589,00 €	1 336,00 €	1 404,00 €	2 021,00 €	1 721,00 €	1 827,00 €	5 140,00 €	4 374,00 €	4 837,00 €
Laser Contact	1 473,00 €	1 479,00 €	1 477,00 €	2 004,00 €	1 981,00 €	1 987,00 €	3 393,00 €	2 992,00 €	3 194,00 €
Teleperformance	1 689,10 €	1 626,50 €		2 188,30 €	2 122,40 €		5 042,90 €	4 588,90 €	
Webhelp Caen	1 598,70 €	1 555,86 €	1 577,28 €	1 946,10 €	1 969,11 €	1 957,72 €	3 298,36 €	3 583,15 €	3 440,75 €

La CGT pose le principe qu'à chaque grand niveau de qualification d'emploi doit correspondre un niveau de salaire de base minimum et que ceux-ci doivent avoir pour référence des diplômes de l'Éducation Nationale quel que soit leur mode d'acquisition (*formation initiale, expérience, validation, formation continue*).

Avec pour chaque grande catégorie de diplôme, un salaire de base minimum garanti comme suit :

- Sans diplôme : SMIC.
- BEP/CAP : 1,2 SMIC
- BAC : 1,4 SMIC
- BTS/Deug/DUT : 1,6 SMIC
- Licence/Maitrise : 1,8 SMIC
- Bac+5 / Ingénieur : 2 SMIC

- Doctorat : 2,3 SMIC

Adaptée à la typologie d'emplois pour le secteur, cela équivaldra à :

- Un coefficient de 170 pour un emploi de téléconseiller-ère nécessitant un niveau Bac, soit une rémunération de base de 2 002,30 €.
- Un coefficient de 200 pour un emploi de superviseur nécessitant un niveau Bac+2, soit une rémunération de base de 2 288,35 €.

Cette proposition a servi de base à la revendication de construction d'une nouvelle grille de rémunération pour la Convention Collective Nationale du Personnel des Prestataires de Services dans le domaine du secteur tertiaire.



ŒUVRONS POUR UNE VRAIE RECONNAISSANCE

Face au patronat qui agite le spectre des délocalisations pour accentuer la pression sur les pouvoirs publics et les salarié-e-s du secteur ; nous devons rappeler à ces derniers que si crise il y a, elle touche principalement les salarié-e-s. Dans leur emploi, avec la destruction annoncée de 8.000 postes entre début 2012 et fin 2014, mais aussi dans les conditions de vie, avec une rémunération quasi stagnante depuis 6 ans alors qu'il leur est demandé toujours plus de productivité.

À titre d'exemple, en 2012, le SP2C annonce une baisse du chiffre d'affaires en France de 2,8%, alors que dans le même temps, les effectifs ont chuté de 7%. Cette situation a engendré, mécaniquement, une hausse de la productivité de 4,2%. Devinez qui

a profité de cette augmentation de productivité ? Ce n'est sûrement pas les salarié-e-s.

Voilà pourquoi, la CGT doit tout mettre en œuvre pour lutter contre ce sentiment de fatalisme que nous insuffle le patronat que cela soit celui du secteur ou au niveau national.

Pour cela, nous appelons toutes les structures CGT à aller au contact des salarié-e-s du secteur afin de débattre avec eux de nos propositions et de faire signer la pétition demandant la réouverture des négociations sur les classifications et les conditions de travail à partir des revendications CGT.

Dans le cadre de cette campagne, nous vous invitons à nous faire part de vos initiatives et de nous retourner pour le 8 novembre l'ensemble des pétitions afin que nous organisions une rencontre avec le SP2C pour leur remettre.



NOTES

¹ Cf. Études réalisées de 2007 à 2012 par BearingPoint pour le SP2C.

² « Répondez à l'appel – Pour une hausse des salaires et du professionnalisme dans le secteur des centres d'appels » - UNI Global Union – Septembre 2013.

³ Le même niveau de diplôme est proposé par l'Association Nationale pour la Formation Professionnelle des Adultes (AFPA), en lien avec

l'Association Française des centres de Relation Client (AFRC), pour sa formation de « Téléconseiller/Téléconseillère ».

⁴ Cf. Repères revendicatifs CGT – Fiche n°14 : Salaire de la, du salarié-e qualifié-e.

⁵ Cf. Propositions CGT en matière de grille de classifications et des métiers repères dans le secteur des centres d'appels datée du 29 avril 2008.