

Le 1^{er} décembre, on pose le casque !

Fin décembre, les quelques 66.000 salariés des centres d'appels prestataires devraient voir leur salaire augmenter. Non pas par la générosité de leurs patrons, mais tout simplement par la revalorisation automatique de 2,1% du SMIC au 1^{er} décembre, en raison de la hausse de l'indice des prix.

Nous entendons déjà les cris d'orfraie des employeurs qui hurlent à la faillite et vont vite réclamer de nouvelles aides à l'Etat pour leur permettre de soi-disant préserver les emplois menacés par un coût du travail trop élevé. Ce qui est surtout menacé dans cette affaire ce sont les profits qu'ils engrangent et qu'ils ne veulent pas partager avec celles et ceux qui créent les richesses qu'ils s'approprient.

De l'argent pour des augmentations de salaires et pour l'amélioration des conditions de vie et de travail, il y en a. Le chiffre d'affaires qui ne cesse de progresser chaque année (+ 67% entre 2007 et 2010).

La forte mobilisation du 20 juin dernier a déjà permis d'influer sur les prises de positions du SP2C, et plus particulièrement sur leur signature de l'accord salaire 2011 au niveau de la branche.

Pour autant, nous devons continuer à faire pression sur le patronat pour que celui-ci entende enfin raison et qu'il replace l'humain au



- ◇ L'attribution de 6 mn de pause par heure travaillée, de la première à la dernière heure ;
- ◇ La diminution immédiate du délai de carence à 0 comme c'est le cas pour les cadres.

Mais la question du pouvoir d'achat dépasse le seul secteur des centres d'appels, notamment dans le contexte actuel de plans d'austérité imposés par les marchés

financiers et les spéculateurs. Là aussi, nous devons créer le rapport de force nécessaire pour arrêter les attaques que nous subissons au nom d'une soi-disant rigueur qui frappe surtout les plus démunis. La CGT milite pour le développement de l'activité et de l'emploi par le retour d'une consommation accrue et assise sur des augmentations de salaires permettant une meilleure prise en compte des besoins des salariés.

La mobilisation du 1^{er} décembre s'intègre donc totalement dans la dynamique qui prévaut à la réussite de celle interprofessionnelle du 13.

Pour une réelle prise en compte de nos besoins, soyons nombreux à se mobiliser lors de ces deux journées.

Xavier BUROT
Secrétaire fédéral en charge
des centres d'appels

cœur de son action. Nous en avons plus qu'assez des beaux discours sur la responsabilité sociale de l'entreprise, qui ne se concrétisent jamais dans les actes.

Nous voulons de véritables actions qui permettent réellement d'améliorer les conditions de vie et de travail des salariés du secteur. Voilà pourquoi l'intersyndicale CFTD/SUD/CGT exige :

- La réouverture immédiate des négociations salariales dans le secteur.
- Une augmentation de 4% des plus bas salaires.
- L'ouverture de négociations sur les classifications, afin que soient enfin reconnues les compétences acquises par les salariés.
- L'ouverture sans attendre d'une négociation sur les conditions de travail des salariés, avec des mesures immédiates :

Bulletin trimestriel édité par la coordination fédérale des centres d'appels

Rédacteur en chef :
Xavier BUROT

Syndicats membres de la coordination :
Téléperformance, Arvato, B2S, Acti-call, Armatix, CCA International, Centrapel, IMA Technologies, Laser Contact, etc.

Nos rémunérations ont un sale air !

Le secteur n'a pas connu de revalorisation de sa grille salariale depuis 2009, date de l'extension de l'accord 2008. Ceci entraînant, au fil des années, un rattrapage des premiers niveaux par le SMIC. Pour information, en 2005, seul le premier coefficient était inférieur au SMIC. En 2011, ce sont les 5 premiers (Cf. tableau ci-dessous).

Cet état de fait n'est pas lié à la seule non-extension des accords salaires 2009 et 2010, mais bien à la pingrerie du patronat de la branche. Il est à noter que de 2005 à 2011, le SMIC a augmenté de 14,45%, alors que le point indiciaire négocié à la convention collective n'a progressé que de 9,64%, soit un différentiel de

plus de 4% en la défaveur des salariés.

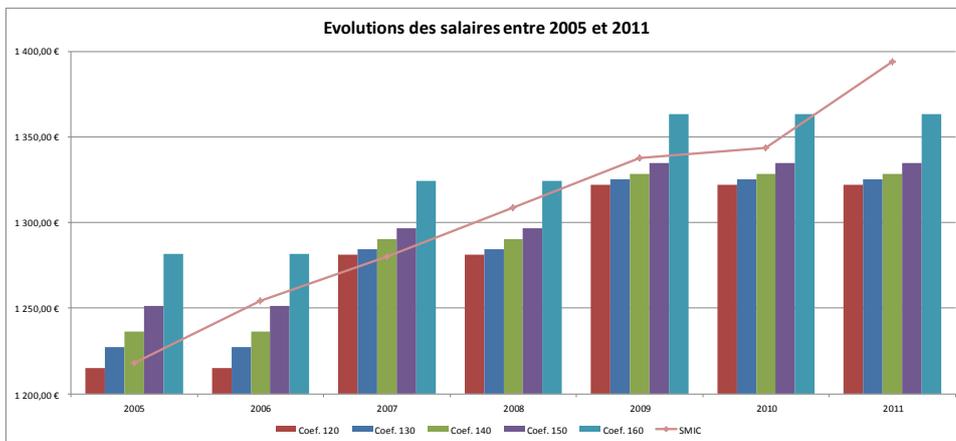
Le **SP2C**, royal, fait valoir, à chacune de ses conférences de presse, que les entreprises de centres d'appels prestataires rémunèrent leurs employés bien au-dessus du SMIC et des minima conventionnels. Il annonce, pour 2010, une rémunération moyenne mensuelle s'élevant à 1.522 € bruts. Nous avons de fort doute sur la véracité de ce chiffre, mais passons. Selon les informations communiquées par ce syndicat patronal, celle-ci n'aurait pas évoluée depuis 2007. Epoque, où elle se montait à 1.524 €. En 4 ans, ce gel des salaires a occasionné, pour les salariés concernés, une perte de leur

pouvoir d'achat, grignoté par les hausses successives des prix, équivalente à 6%. Dans le même temps, le secteur voyait son chiffre d'affaires augmenté de 67%.

Cela n'empêche pas nos patrons d'affirmer qu'ils n'ont pas les moyens de nous augmenter, à cause des donneurs d'ordres qui les pressurent. Mais c'est encore les salariés qui en font les frais, pas les actionnaires.

Voilà ce qui nous pousse à réclamer la réouverture des négociations salariales dans toutes les entreprises du secteur, dans le but d'obtenir une revalorisation de salaire de base d'au moins 4%.

« Faute d'augmentation, près de 80% des salarié-e-s, sur les indices I20/ I30/ I40/ I50, sont condamnés par leurs patrons de centres d'appels au SMIC à perpétuité ! »



Du temps pour récupérer !

A l'heure où de nombreuses enquêtes épidémiologiques ont démontré les incidences sur la santé d'une station assise prolongée, nous constatons une recrudescence de la soumission des temps de pause au diktat du flux d'activité.

Par cette course effrénée à

l'optimisation des temps de production, le patronat du secteur tente de réduire au maximum les temps dit « **improductifs** », en oubliant que ceux-ci répondent à des exigences sanitaires comme aller aux toilettes, se désaltérer, décompresser après un appel difficile, se dégourdir les jambes ou simplement s'aérer

l'esprit après une longue période en poste, et ont un rôle préventif en matière de santé.

Voilà pourquoi nous réclamons la prise effective de 6 mn de pause par heure travaillée, ne tenant pas compte des pauses physiologiques (toilettes, fontaine à eau, etc.).

Du temps pour se soigner !

Le **Gouvernement**, sous couvert de lutter contre la fraude, souhaitait augmenter le seuil de déclenchement des indemnités journalières délivrées par la **Sécurité Sociale**, voulant ainsi faire payer aux plus faibles, une recrudescence de l'absentéisme qu'ils subissent plus qu'ils n'en profitent.

C'est d'ailleurs sous le même prétexte que les patrons du secteur impose 7 jours de carence avant tout maintien de rémunération.

A les entendre, s'ils étaient indemnisés totalement, les salariés, « **fraudeurs** » en puissance, s'ar-

rêtent pour un oui ou pour un non.

Mais cette affirmation ne tient pas devant les faits. Une simple comparaison des taux d'absentéisme entre les centres d'appels appliquant la convention « **Syntec** », qui ne fixe pas de jours de carence, à ceux de la convention « **Prestataires de Services** », qui en fixe, ne permet pas de démontrer une quelconque disparité. Il n'y a donc aucune corrélation entre le paiement des jours de carence et taux d'absentéisme.

Mais il est toujours plus aisé de

culpabiliser les salariés plutôt que de rechercher les causes réelles qui amènent les salariés à s'arrêter : conditions de travail exécrables, manque de formation, contrôle permanent, manque de reconnaissance, injonctions paradoxales, souffrance éthique, etc.

Est-ce parce qu'ils ne subissent pas les mêmes conditions de travail que les cadres n'ont aucun jour de carence ?

Exigeons l'égalité de traitement pour avoir les moyens de se soigner convenablement.

« La non reconnaissance des diplômes permet aux prestataires de pratiquer des coûts de l'ordre de 50% de ceux des centres internes »

Une classification qualifiante !

Le **SP2C** s'enorgueillit du fait que les entreprises du secteur embaient majoritairement des salariés diplômés. 51% d'entre eux auraient un niveau d'étude supérieur ou équivalent à BAC+2. Ils seraient 11% à avoir au minimum BAC+4 (chiffre en hausse par rapport à 2009).

Malheureusement, ces excellents chiffres ne se retrouvent pas au moment de l'embauche au poste de téléconseillers. Ceux-ci sont, généralement, engagés au même niveau de classification conventionnelle quel que soit le bagage scolaire et/ou professionnel du candidat. Cela résulte de la volonté du patronat du secteur à privilégier la notion de « compétence » en lieu et place de la qualification. Bien entendu, si cette dernière n'est pas reconnue, elle est tout de même utilisée pour ce qu'elle est (Cf. chiffres ci-dessus) sans pour autant être rémunérée à sa juste valeur.

C'est forte de ce constat que

la **CGT** avait abordé, en 2008, les négociations ouvertes sur la réactualisation de la grille de classification dédiée au secteur, avec comme objectifs :

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 la définition des métiers du secteur ;
3. L'amélioration de l'évolution

de carrière.

Lors de ces négociations, nous nous sommes opposés à la vision minimaliste de la délégation patronale pour qui, il n'existait qu'un unique métier de téléconseiller. Pour notre part, nous militons pour la reconnaissance de trois métiers différents qui sont :

- Conseiller clientèle,
- Conseiller commercial,
- Conseiller technique/spécifique.

seuls aptes à nos yeux à permettre une véritable prise en compte des qualifications acquises, mais aussi d'offrir des possibilités d'évolutions internes ou externes plus faciles.

Il est à regretter qu'aucun accord n'ait été trouvé sur le sujet et que le dossier sommeille depuis fin 2009.

Il est nous semble important d'en demander la réouverture.





CENTRES D'APPELS

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 corres-
pondante) :**

- Employé** **Ingénieur**
 Technicien **Cadre**
 Agent de maîtrise

Retrouvez-nous sur le Web!
<http://www.soc-etudes.cgt.fr/>

L'union fait votre force !!!

Pour la seconde fois en un an, plusieurs organisations syndicales ont dépassé leurs différends pour organiser la riposte face aux attaques répétées du patronat du secteur sur les salaires et les conditions de travail.

Mais, il ne faut pas se leurrer, toutes les bonnes volontés développées par les équipes syndicales ne peuvent, à elles seules, créer le rapport de force nécessaire à l'aboutissement de vos revendications.

Pour cela, il est indispensable qu'en tant que salariés vous vous investissiez massivement dans cette lutte, car celle-ci est avant tout la vôtre.

Bien entendu, faire grève implique une perte de rémunération ! Il est évident que celle-ci pèsera lourdement sur votre budget, et qu'en cela la décision de cesser le travail n'est pas évidente.

Pour autant, pouvez-vous continuer à subir sans rien dire ? A voir votre rémunération n'évoluer qu'au gré du

SMIC ? A n'avoir aucune perspective d'avenir ? A continuer à être corvéable à merci ? A venir au travail une boule au ventre ?

NON !!! Alors réagissez, et comme des milliers de collègues partout en France, montrez votre ras-le-bol en posant votre travail et en participant activement aux différents rassemblements organisés sur vos lieux de travail le 1^{er} décembre.

**Votre force est votre nombre,
souvenez-vous en !**

