

Salaires : Il faut que cela bouge !

Le 15 novembre prochain, vont débiter les négociations salariales de branche pour l'année 2015.

Celles-ci s'ouvrent alors même que le Gouvernement a annoncé son intention de limiter la hausse du SMIC à la seule augmentation prévue légalement. Il ne sera donc pas donné de coup de pouce aux plus bas salaires.

Cette prise de position gouvernementale va assurément conforter le patronat de la branche dans sa politique de modération salariale.

Une modération dont nous connaissons toutes et tous les conséquences :

- Les 4 premiers niveaux de la grilles salariales (du coefficient 120 à 150) en-dessous du SMIC, engendrant une perte de reconnaissance des compétences mises en œuvre par les



salarié-e-s ;

- Les prélèvements sociaux augmentant plus vite que la rémunération, notre pouvoir d'achat ne cesse de diminuer, imposant à certain-e-s de cumuler plusieurs emplois ;
- Par manque de ressources financières suffisantes, l'abandon de certaines dépenses de

santé, occasionnant l'apparition de pathologies plus lourdes et plus longues à soigner. Notre système de prévoyance de branche en sait quelque chose !

Il est donc grand temps que soit discuté une véritable remise à plat de la grille salariale afin que celle-ci réponde aux besoins vitaux des salarié-e-s de la branche.

Cela est faisable avec les millions d'euros que les entreprises de la branche perçoivent par le biais des allègements sur les cotisations patronales, issues de la Loi Fillon, et du Crédit d'Impôt pour la Compétitivité et l'Emploi (CICE) mis en place par l'actuel Gouvernement.

Xavier BUROT

Secrétaire fédéral en charge
des centres d'appels

Bulletin trimestriel
édité par la coordi-
nation fédérale des
centres d'appels

Rédacteur en chef :
Xavier BUROT

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

Salaires, les plus bas du tertiaire !

L'entreprise de travail temporaire **RANDSTAD** a réalisé une étude nationale à partir de 1,3 millions de fiches de paie d'intérimaires, pour déterminer le salaire moyen par profession dans le domaine tertiaire.

Alors que le salaire moyen des salarié-e-s du tertiaire est de

102€ supérieur au salaire moyen national (1 643€ vs 1 541€), celui des conseillers client ne le dépasse que de 8€ (1 549€ vs 1 541€).

La rémunération moyenne versée à un téléconseiller est inférieure à celle pratiquée pour un poste de comptabilité.

Cela démontre bien le peu de reconnaissance dont bénéficie cette profession.

Il est grand temps que cela change et que les compétences mises en œuvre pour exercer ce métier soient reconnues et récompensées à leur juste valeur.

Un comité de groupe chez ARMATIS-LC



Le 17 novembre dernier, la direction du groupe **ARMATIS-LC** a signé, avec les organisations syndicales présentes dans le groupe (CFDT, **CGT**, CFTC, CFE-CGC, FO, UNSA et SUD), un accord portant sur la création d'un Comité de groupe en France.

La création de ce comité résulte de l'initiative prise par la **CGT** de la filiale **LASER CONTACT**, voilà près d'un an.

Cet accord a été obtenu de hautes luttes. Déjà contre la

direction du groupe qui a tout fait pour retarder l'ouverture des négociations.

Puis contre les autres organisations syndicales qui souhaitaient la création d'une Unité Economique et Sociale (UES), beaucoup plus périlleuse pour les salarié-e-s et leurs représentant-e-s.

C'est donc une belle victoire que la signature de cet accord même si celui-ci aurait pu être perfectible.

La création de ce Comité va permettre d'avoir une meilleur

vision économique du groupe et du circuit suivi par les richesses créées au sein des filiales. Et notamment, mettre en lumière les transferts de fonds entre les filiales et la holding, qui permettent de cacher aux salarié-e-s l'étendu des bénéfices réalisés par le groupe, et donc de leur refuser toute augmentation de salaire ou amélioration des conditions de travail.

La prochaine étape, peut-être le Comité d'Entreprise Européen (CEE)...

« Le Conseil d'Administration du SP2C (Syndicat des Professionnels des Centres de Contacts) a élu Maxime Didier à sa présidence »

Nouveau patron des patrons !

Le 26 novembre dernier, le syndicat patronal des entreprises de prestations en relations client (**SP2C**) a envoyé un communiqué de presse informant du changement de président.

Laurent UBERTI (groupe **ACTICALL**) a donc laissé sa place à **Maxime DIDIER** (groupe **B2S**), après 10 ans à la tête de l'organisation patronale.

Que cela va-t-il changer pour les salarié-e-s du secteur ? Rien !

Ces deux patrons prônent la même politique sociale, basée sur l'attribution du soi-disant « **Label de Responsabilité Sociale** ».

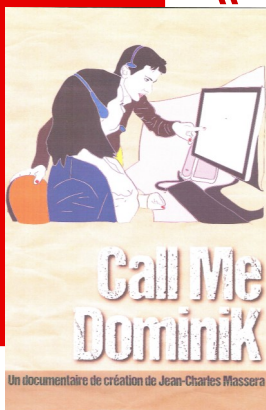
En effet, tous les deux appliquent l'annualisation du temps de travail, le gel des rémunérations, l'emploi de travailleurs précaires, etc.

C'est le donc le changement dans la continuité.

Les salarié-e-s n'ont donc rien à attendre de ce changement de direction au sein du patronat du secteur.

Au contraire, ils doivent savoir que seule leur mobilisation et leur organisation en syndicat, permettra véritablement de faire bouger les choses et améliorer leur quotidien.

« Call Me Dominik »



Lors des deux journées d'études sur les centres d'appel organisées à Montreuil les 26 et 27 novembre dernier, il a été projeté le documentaire « **Call Me Dominik** » réalisé par **Jean-Charles MASSERA** en collabora-

tion avec l'association **TRAVAIL & CULTURE** (www.travailetculture.org).

Ce film dévoile les réalités du métier de téléopérateur et les effets de ce travail sur la vie des salarié-e-s. Sur la base des témoignages de téléopérateurs français et marocains, il rend compte des pratiques de

vie, des perspectives et des imaginaires que ces nouveaux métiers dessinent. Il montre les destins économiquement liés et interroge les enjeux socio-économiques de ces nouveaux métiers du tertiaire.

Nous vous recommandons d'aller le voir dès qu'il passera près de chez vous.

TELEPERFORMANCE devient une Société Européenne

TELEPERFORMANCE Est toujours à la pointe des innovations sociales. La preuve en est encore apportée avec son projet de transformation du statut juridique de ses filiales européennes afin de les regrouper sous le statut unique de « **Société Européenne** » (SE).

Ce changement de statut juridique ne sera pas sans impact sur les droits des salarié-e-s, via leurs représentants, à pouvoir intervenir dans le contrôle de la gestion de l'entreprise ainsi que dans les prises de décisions.

En effet, ce changement de statut transforme des entreprises jusqu'à présent juridiquement distinctes en établissement de la SE. Or, les droits de ces institutions représentantes du personnel sont construits en référence à l'entreprise et c'est le comité central d'entreprise qui peut, par exemple, demander un droit d'alerte ou une expertise des comptes. C'est également cette instance qui est consultée, informée sur les évolutions possibles dans les établissements en matière d'emploi, d'investissement, d'affectation des produc-

tions, d'évolution des effectifs... Au niveau du pays, dans le cadre de la SE, nous aurons une information globale sur l'ensemble de la société et des informations, au niveau des établissements sans pouvoir réellement apprécier les conséquences au niveau des pays.

Il sera donc plus difficile de connaître la situation économique réelle de la filiale française et de pouvoir lutter efficacement contre les différents plans de suppressions de postes.

C'est donc une mauvaise nouvelle pour les salarié-e-s de l'entreprise.

« **Saviez-vous que les centres d'appel, qui représentent 25% des cotisations, pèsent pour 50% des dépenses du régime de prévoyance ?** »

Prévoyance : la responsabilité du SP2C

Depuis la dénonciation de l'accord de branche sur la prévoyance par les organisations patronales, nous ne cessons d'entendre des contre-vérités allant jusqu'à lier le retard des prestations prévoyance de nos collègues à la dénonciation en branche. Eh oui, la dénonciation a bon dos et elle sert d'excuses à tout !

Mais surtout à dissimuler les responsabilités de certains. Entre autres des entreprises du secteur des centres d'appel, que regroupe le **SP2C**.

En effet, les centres d'appels représentent 50% des dépenses en matière d'incapacité temporaire et d'invalidité, alors qu'ils ne pèsent que pour 25% des cotisations.

Rien d'étonnant avec un taux d'absentéisme de 14,50%, bien au-dessus de la moyenne nationale (4,53%), que le régime de prévoyance soit en déséquilibre chronique.

Pour la petite histoire, il en sera de même du futur régime de complémentaire santé de branche, si

celui-ci est mis en place un jour.

Dans ce contexte, il est incompréhensible que l'ensemble des organisations patronales n'ait pas accepté :

- L'audit demandé par les syndicats portant sur les causes d'un tel état de fait,
- Et l'ouverture de négociations sectorielles sur les conditions de travail afin de limiter les atteintes à la santé des salarié-e-s.

D'ailleurs sur ce dernier point, le **SP2C** a une grosse responsabilité, lui qui, depuis 2008, bloque toutes négociations sur le sujet alors même qu'il s'était engagé à en ouvrir.

Voilà pourquoi la **CGT**, bien qu'elle ait pris part au choix de nouveaux prestataires de prévoyance, continue de demander un audit sur les causes du déficit du régime, afin que la solution de rééquilibrage ne se limite pas qu'à une simple hausse des cotisations, comme le souhaite le patronat,

JE VOUS PROPOSE D'OUVRIR LES NEGOCIATIONS SUR "SOUFFRANCES AU TRAVAIL"





CENTRES D'APPELS

Fédération CGT des Sociétés d'Études

Coordination des centres d'appels

263, rue de Paris

Case 421

93514 Montreuil Cedex

Téléphone : +33 | 55 82 89 41

Télécopie : +33 | 55 82 89 42

Messagerie : ccnpresta@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 correspondante) :

- Employé Ingénieur
 Technicien Cadre
 Agent de maîtrise

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

2015 : De nombreux rendez-vous internationaux !

Dans le cadre du **Réseau International des Centres d'Appel**, nous avons prévu l'organisation de réunions bilatérales entre camarades français et leurs homologues de filiales à l'étranger.

Ces rencontres bilatérales ont pour but de permettre d'initier une dynamique de travail en commun entre les représentants des salarié-e-s des différentes filiales d'un même groupe, et ainsi créer des liens de solidarité entre les personnels.



du 24 au 28 mars 2015.

Au programme, la tenue de réunions

de 1/2 journée par entreprise (*TELEPERFORMANCE, ARMATIS-LC, STREAM, CORIOLIS, etc.*) ainsi que de deux débats dont les thèmes restent à déterminer.



Une deuxième initiative est prévue à Casablanca en marge du **SICCAM** (*salon marocain des centres d'appel*), qui se tiendra du 14 au 18 mai 2015. Là encore, le but est de faire se rencontrer les représentants de chaque entreprise (*ACTICALL, ARVATO, B2S, SITEL, TELEPERFORMANCE, WEBHELP, etc.*). Nous réfléchissons aussi à un éventuel débat autour de la projection du documentaire « **Call Me Dominik** » qui a été tourné en partie au Maroc.

Une troisième initiative est à l'étude, celle d'une rencontre en Belgique de représentants d'entreprises françaises et de celles présentes au Benelux.

L'année 2015 s'annonce donc chargée en événements, en rencontres et en possibilité de créer des liens forts entre tous les salarié-e-s, pour défendre collectivement notre droit à vivre dignement de notre emploi et à être reconnu pour ce que nous apportons à la société.

