SOCIÉTÉS D'ÉTUDES la cgt CENTRES D'APPELS

Au bout du fil !

La liberté syndicale ne s'use que quand on ne s'en sert pas

SEPTEMBRE 2014 – BULLETIN N° 33

AVIS DE TEMPÊTE EN PERSPECTIVE

Comme tous les ans, le SP2C (*syndicat patronal du secteur*) a tenu sa conférence de presse de rentrée.

Pour la première fois, le secteur annonce un recul global de son chiffre d'affaires de 1,7%. Il est même de 3,4% pour les activités produites en France. En parallèle, l'emploi se rétracte de 0,9% au global avec une chute de 6% pour la France (*soit une perte de 4.000 emplois*).

Cette situation est la résultante de la forte dépendance des centres d'appels au secteur de la téléphonie (*46% du CA*) qui a chuté suite à l'arrivée du 4e opérateur (*FREE*), mais aussi, et cela est peut-être plus grave, une intensification de la diversification des autres supports utilisés par les consommateurs (*Tchat, forums, courriels, réseaux sociaux, etc.*). Bien que faible encore (*environ 6% du CA*), ces nouvelles modalités de contacts vont prendre de plus en plus d'ampleur dans les années à venir. Leur recours devrait quadrupler d'ici à 2016.

Cette modification du canal de contact ne sera pas sans incidence sur les compétences qui devront être acquises par les salarié-e-s pour pouvoir répondre aux nouvelles qui en découleront.

Il sera donc fait appel de plus en plus à des personnes ayant des niveaux de diplômes de plus en plus élevés. Mais comment attirer de tel-le-s salarié-e-s avec des rémunérations qui stagnent au niveau du SMIC ? Avec des conditions de travail qui datent du siècle dernier ? Et une évolution de carrière proche du néant ?

Voilà pourquoi nous pensons qu'il est plus qu'urgent que les revendications portées par l'Intersyndicale soient appliquées :

- Une revalorisation immédiate des salaires pour une reconnaissance des compétences des salarié-e-s du secteur au travers de leur rémunération (*augmentation de 100 € brut*) ;
- Un respect des temps de pause afin d'améliorer la qualité de vie au travail (*5 mn par heure dans le travail effectif*) ;
- Le respect de la convention collective pour la temporisation des appels (*10 secondes entre les appels*) ;
- Une diminution des jours de carence maladie.

D'autant que malgré la baisse du chiffre d'affaires, la productivité a progressé en France de 2,6%, et que grâce au Gouvernement, les entreprises ont perçu une réduction conséquente (*plusieurs millions d'€*) de leurs cotisations sociales via le Crédit d'Impôt pour la Compétitivité et l'Emploi (*CICE*).

De l'argent, il y en a ! Et celui-ci doit servir aux salarié-e-s avant de servir aux actionnaires !

Voilà pourquoi, nous invitons tous les salarié-e-s des centres d'appels à suivre l'appel à la mobilisation nationale du 16 octobre prochain.

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 ☐ Technicien ☐ Agent de maîtrise

☐ Cadre ☐ Ingénieur

A retourner par courrier à l'adresse située à gauche.

Fédération CGT Des Sociétés d'Etudes — Coordination nationale des Centres d'Appels

263, Rue de Paris — Case 421 — 93514 Montreuil cedex — Tél : +33 1 55 82 89 41 — Fax : +33 1 55 82 89 42 —Courriel : ccnpresta@cgt.fr — Site Internet : http://www.soc-etudes.cgt.fr/