



CENTRES D'APPELS

Au bout du fil !

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

JANVIER 2012 – BULLETIN N° 1

BONNE ET HEUREUSE ANNÉE 2012 !!!

La coordination nationale CGT des centres d'appels vous souhaite une bonne et heureuse année 2012. Nous espérons que celle-ci permettra enfin aux salariés de voir leur rémunération et leurs conditions de travail s'améliorer.

Déjà, l'année commence par une « bonne nouvelle » pour les salariés des centres d'appels. Celle de la publication au journal officiel du 28 décembre 2011, de l'arrêté d'extension de l'accord « Salaires 2011 » de la convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le secteur tertiaire, signé le 22 septembre dernier. Ainsi cet accord est applicable, à compter du 1^{er} janvier 2012, à l'ensemble des entreprises de la branche et notamment aux centres d'appels prestataires.

Cette décision était d'autant plus attendue qu'aucune augmentation nationale n'avait été appliquée depuis l'accord de 2008. Au fil des années, les 5 premiers échelons de la grille salariale conventionnelle ont été rattrapés par le SMIC.

Cette augmentation n'est, pour autant, pas à l' hauteur des attentes des salariés du secteur, ne plaçant le premier niveau (Coef. 120) qu'à 3,13 € au-dessus du SMIC mensuel. Elle ne compense pas les années de gel des salaires qui ont entraîné une perte importante de pouvoir

d'achat. C'est d'ailleurs pour cela que notre organisation n'a pas signé cet accord.

Autre bonne nouvelle de début d'année, le SP2C, l'organisation syndicale regroupant les patrons du secteur des centres d'appels prestataires, a rouvert les négociations sur une mise à jour des emplois repères dans la profession avec à la clé, nous l'espérons, un repositionnement des différents métiers sur la grille de classifications.

De plus, il s'est aussi engagé à ouvrir, dans le courant du premier semestre, une discussion portant sur l'amélioration des conditions de travail sur les plateaux d'appels.

Espérons que cela ne soit pas

une promesse en l'air, car cela fait tout de même 4 ans que le dossier dort dans un placard du SP2C.

Dernière bonne nouvelle, la CGT a décidé de consolider sa présence dans ce secteur en allant à la rencontre des salariés des petits centres d'appels, trop souvent oubliés au profit des grands du secteur (*Téléperformance, Arvato, Webhelp, etc.*). C'est dans cette optique que nous avons conçu ce bulletin que nous vous ferons parvenir mensuellement par télécopie.

Seuls, nous ne sommes rien.

Unis, nous sommes tout !

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