

Taire nos revendications **Pour nos patrons, c'est de l'argent !**



Ensemble, ouvrons la !

Tu vois Rouge ?



Syndique-toi
Sunir | Lutter | Gagner

Brochure du syndicat SUD

Tu vois Rouge ?



Syndique-toi

Sunir | Lutter | Gagner

Avec la situation économique que nous traversons et le chômage qui ne cesse d'augmenter, avoir un travail représente déjà un grand soulagement pour la majorité d'entre nous. Pourtant, dans les centres d'appels le taux de turn-over et l'absentéisme restent très importants.

N'est ce pas étrange ?

Pas vraiment quand on prend en compte la vision patronale du métier : limitation de tous les coûts sociaux et maximisation de la productivité quitte à ne pas satisfaire la totalité des critères qualitatifs.

Il y a un début puis une réalité...

Au départ tout est rose, on est content d'avoir trouvé un travail. Puis, petit à petit, les horaires, la pression, la productivité sont privilégiés sur la qualité, le manque de formation pour évoluer, ou les salaires désespérément collés au SMIC... **Décourage une partie des salarié-es.**

Aujourd'hui, avec la pression du chômage, une partie des salarié-es restent même si le cœur n'y est plus... Pourtant, on aimerait toutes et tous que ce métier soit plus attractif et plus facile à vivre !

Un système à changer !

Le patronat du secteur entretient ce

système de turn-over même si, à cause du renouvellement du personnel, cela lui coûte un peu d'argent en formation, ou en primes de précarité, (vu que les entreprises du secteur recrutent souvent en CDD, voir en interim)... Mais le « retour sur investissement » compense largement tout cela... : aide à l'emploi, adaptation facilitée du nombre de salarié-es aux besoins des flux, (ce qui évite les plans sociaux), motivation accrue des nouveaux pour obtenir un CDI (dans le cas des CDD) ou une promotion...

Cerise sur le gâteau, comme les salarié-es ne peuvent ou ne veulent pas se projeter dans leurs entreprises sur le long terme, rares sont ceux qui désirent s'engager à changer les choses... Soit en se syndiquant, soit en se mobilisant collectivement pour défendre une revendication. La paix sociale est donc quasi assurée dans un système qui pourtant exigerait une gronde sociale importante.

Cette méthode de gestion du personnel, qui ressemble à celle de McDO, a donné une image désastreuse du secteur, à tel point que certaines entreprises ont du mal à recruter sur leur bassin d'emploi... Répondre au téléphone, être manager ou formateur en centre d'appels n'est

Tu vois Rouge ?



Syndique-toi

Sunir | Lutter | Gagner

pas un sous-métier, loin de là. Etre le principal interlocuteur de la relation client d'une entreprise comme Orange, Engie, ou encore une assurance devrait être reconnu. Il n'y a d'ailleurs aucune raison que notre métier soit reconnu partout sauf dans les entreprises sous-traitantes (prestataires de services).

Est-ce qu'un-e salarié-e en centres d'appels de Chronopost ou de la BNP a la même image de son travail que nous ?

notamment aux nouvelles technologies de la relation client. Ce changement, il faudra aller le chercher tous ensemble au niveau de la branche pour avoir un véritable bouclier social, un socle commun. Mais aujourd'hui, avec la loi travail (El Khomri) qui a été imposé par le gouvernement en force via le 49-3 nous devons aussi entreprise par entreprise, nous battre contre toute velléité d'adoption d'accord allant en dessous de ce minimum social (Brochure imprimé le 13/05... la lutte continue contre cette loi).



Pour le syndicat "SUD" nous devons et nous pouvons changer tout cela !

Si nous voulons obtenir la reconnaissance de notre métier, cela passe notamment par une meilleure organisation du travail, des salaires plus élevés, une grille de classification qui prend en compte nos spécificités et les tâches effectuées (langues étrangère, traitement complexe, ancienneté...) des formations métier ou encore une pratique managériale plus professionnelle qui n'infantilise pas les gens...

Il faudra aussi que les entreprises fassent le choix de la qualité et de la modernité en formant les salarié-es

Il faudra donc des équipes syndicales dans chaque entreprise ayant une orientation claire et sans compromis avec le patronat... Tout cela est possible et cela ne dépend que des salarié-es du secteur. Les équipes dont nous parlons c'est vous, c'est nous... Se syndiquer, voter aux élections, se mobiliser participent à tout cela.

Délocalisation piège à rêve !

Avec de telles revendications, on vous dira : « Avec ça, on sera obligé de délocaliser ! ». Des donneurs d'ordres comme SFR ont fait ce choix en prenant en compte essentiellement

Tu vois Rouge ?



Syndique-toi

Sunir | Lutter | Gagner

l'aspect économique. Pour autant, pouvons-nous sérieusement éviter ce type de délocalisation qui n'est basée que sur le prix ? Nos patrons et les gouvernements successifs, nous font croire que oui, pour eux, nous pouvons lutter contre la concurrence internationale en cassant sans cesse nos acquis sociaux. **La réalité, c'est qu'aujourd'hui, même le Maghreb est devenu trop cher... Alors la France...**

Selon un rapport d'un cabinet d'expertise, le coût horaire moyen pour un opérateur télécom qui désire sous-traiter son centre d'appel au Maghreb est de 10/14 euros, contre 9/11€ au Portugal et 7/9€ pour Madagascar... En France, nous sommes plutôt au-dessus des 25 euros.

Si nous voulons éviter que les délocalisations massives continuent, nous devons obtenir des vraies mesures du gouvernement. Ces mesures ne sont pas des aides fiscales mais des choix clairs sur la localisation de la relation client des services publics et des entreprises dont l'état est actionnaire (comme Engie, Renault...) ou ayant besoin d'une autorisation d'exploitation des fréquences pour la téléphonie mobile.

Au-delà de ce choix politique que nous

devons imposer à l'état, nous pensons qu'aujourd'hui comme demain, la concurrence entre les entreprises doit se faire sur autre chose que sur la misère de ses salarié-e-s... **La qualité par exemple...**



Réagir c'est possible !

Le fatalisme de ne pas pouvoir changer les choses domine le salariat dans son ensemble qui, depuis des années, encaisse les coups et perd peu à peu ses acquis sociaux. La main mise de milliardaires sur les médias a permis aussi de véhiculer l'idée qu'en dehors du libéralisme sauvage, pas de salut. Les règles sociales ou le salaire minimum... seraient devenus des entraves au plein-emploi. La loi sur le travail (loi El Khomri) reprend toutes ces affabulations....

Contre cette loi, nous (salarié-es, chômeur-ses, jeunes...) avons démontré que la mobilisation est encore possible et que nous ne devons pas tout accepter !

Tu vois Rouge ?



Syndique-toi

Sunir | Lutter | Gagner

Alors oui, gagner c'est possible... et dans les centres d'appels, aussi !

Des entreprises ont dû lâcher des droits à leurs salarié-e-s lorsque collectivement un rapport de force a été mis en place pour gagner des droits. Et oui, nous ne sommes pas toutes et tous traité-es de la même façon... Par exemple, certaines entreprises ont un 13ème mois et d'autres non, parfois, c'est au sein des groupes que des différences existent comme entre Webhelp Caen et Compiègne... On pourrait aussi se demander pourquoi il y a de telles différences entre les plateaux Orange de CCA, B2S, Stream ou encore entre ceux de EDF de Armatis, Coriolis...? L'exemple le plus frappant reste le temps de pause qui peut être payé ou non ou aller de 20 mn à 35 mn pour 7H travaillées... Pourtant, nous avons à la base toutes et tous les mêmes besoins de récupération.

Est-ce normal ?

Pour notre syndicat, il ne devrait pas y avoir de telles différences. Nous sommes des milliers à le penser et c'est pour cela que nous proposons une mobilisation nationale afin de faire avancer une bonne fois pour toute

nos droits. Refuser de changer le secteur des centres d'appels c'est le tuer à petit feu... Il faudra 5, 10 ou 15 ans, mais vouloir jouer la compétition des prix sans obligation de localiser une partie des appels en France est peine perdue. Il faut donc professionnaliser le métier, lui donner une plus-value sociale, qualitative, et de maîtrise des nouveaux outils de la relation client. Pour y arriver... il faut une unité des salarié-e-s qui dépasse les clivages habituels.

La parole et le choix de lutter doivent revenir aujourd'hui à ceux qui travaillent ! L'heure n'est plus à se complaire dans des négociations qui bien souvent ne débouchent sur rien. L'heure est à construire un rapport de force unitaire qui passe par la convergence des luttes de tous les salarié-es du secteur.

Un métier, des droits, des luttes !

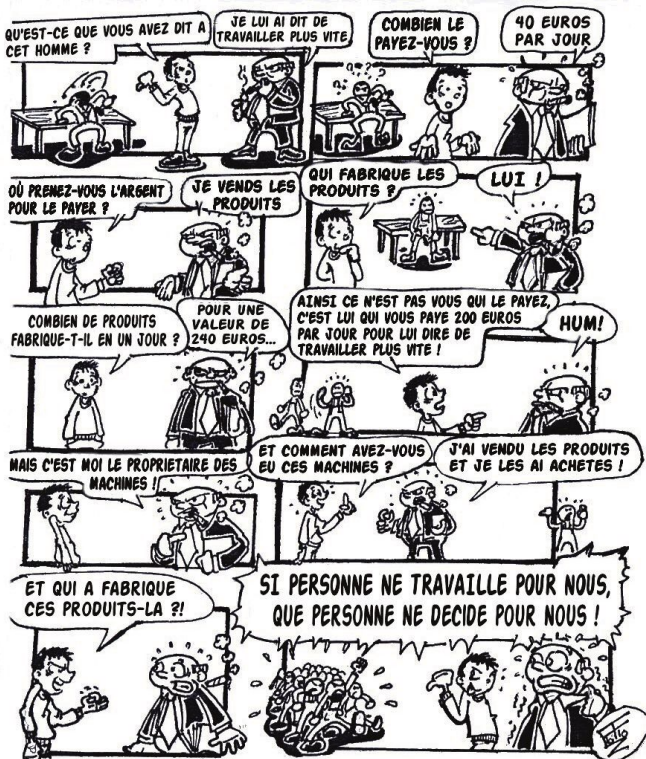
**NOUS N'AURONS QUE CE QUE
NOUS SAURONS PRENDRE !**



Tu vois Rouge ?



Syndique-toi
Sunir | Lutter | Gagner



Tu vois Rouge ?



Syndique-toi

Sunir | Lutter | Gagner

Tout cela est-il crédible ?

D'après le patronat et certains syndicats nos revendications sont irréalistes. Pire, elles mèneraient les entreprises à la banqueroute ou à délocaliser... Les gouvernements utilisent le même type d'arguments pour faire passer leurs lois patronales... A se demander si certains syndicats ne se sont pas trompés de camp. Pour eux, un pays sans droit du travail, sans smic, sans horaire ou sans retraite serait à coup sûr une réussite économique et le plein emploi.

qu'il est un paradis pour ouvrier - employé et le second, qui applique toutes les idées des libéraux européens démontre, aussi, que tout cela est une vaste fumisterie hormis si vous êtes riche... En attendant pour répondre à ceux qui jurent à la fin du monde si nous n'obtenions ne serait-ce qu'une de nos revendications voici un petit tableau comparatif du secteur... Il n'est pas exhaustif (donc vous pouvez trouver mieux et moins bien sur le secteur). Son but est de refléter un peu les réalités et les distorsions des droits des salarié-es...

Alors bienvenue au Bangladesh ou en Grèce...

Le premier démontre tous les jours

Alignement par le haut !

| | En haut | En bas |
|--|--|---|
| Temps de pause rémunérée pour 7h de travail | 35mn à Armatis Nord | 20 mn à Sitel |
| Ticket restaurant | 8€ dont 60% pour l'employeur stream ou TP | Non : Arvato Tulle, CCA Amiens, Armatis 36... |
| Annualisation | Non à B2S LM, Stream, Armatis Nord, CCA Amiens | Oui à Webhelp 14, Acticall, CCA Carmaux, Arvato ASF |
| Temps maximum/minimum jour dans le cadre de l'annualisation | 8h webhelp Caen/ 5 h Arvato Poitiers | 10H Arvato ASF/3H Coriolis Laval Arvato ASF |
| 13 ème mois | Oui (avec différentes conditions...): TP, Sitel, Arvato ASF | Non B2S, Webhelp CAen, Arvato, Tulle, Coriolis Laval, CCA |
| Primes Vacances | 1% du salaire brut CCA Carmaux | Non à Armatis Caen, Sitel |
| Prime pour langue étrangère | 150€ pour Armatis Nord | Non à B2S, Webhelp, CCA |

Tu vois Rouge ?



Syndique-toi
Sunir | Lutter | Gagner

La caravane des centres d'appels **Ensemble parlons de la réalité du secteur**

Des salarié-es de Teleperformance, Webhelp, Convergys, Armatis... vont venir devant votre entreprise pour discuter, débattre ou tout simplement prendre un café entre salarié-es partageant souvent les mêmes appels et les mêmes clients. **Echanger sur nos réalités quotidiennes, c'est aussi comprendre que tout n'est pas impossible !**

Ce tour de France des centres d'appels est pour nous la meilleure façon d'essayer de lutter contre le fatalisme ambiant et de prouver qu'il est encore possible de changer les règles du jeu ! Tous les jours à travers la France, il y a des luttes ou des négociations avec des victoires, que ce soit dans les usines, pour les agriculteurs ou dans les entreprises de services.

Alors oui ici ou là, des avantages sociaux ont été obtenus... y compris dans notre secteur ! (voir tableau page précédente).

Nous voulons dépasser les étiquettes syndicales et toutes les barrières qui aujourd'hui nous empêchent d'avancer vers une convention collective digne de ce nom.

Notre but ?

Construire une mobilisation dépassant les chapelles syndicales, en partant d'en bas !

Encore une fois la parole et le choix de lutter doit revenir à ceux qui travaillent ! Vous pouvez suivre notre tournée sur le Facebook ou sur le Twitter de notre syndicat :



centresdappellssud



@sudcallcenter

Vous y trouverez non seulement les avancées de notre tournée (photos, vidéos...) mais aussi les mises à jour des dates de la tournée afin de pouvoir être là le jour où nous viendrons... :).

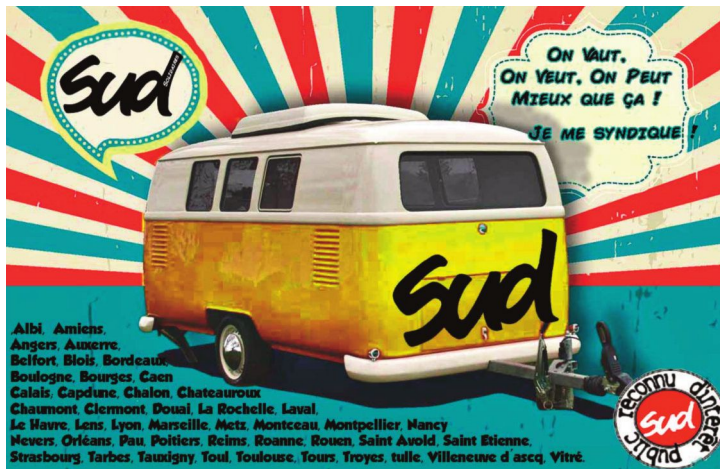
A bientôt



Tu vois Rouge ?



Syndique-toi
Sunir | Lutter | Gagner

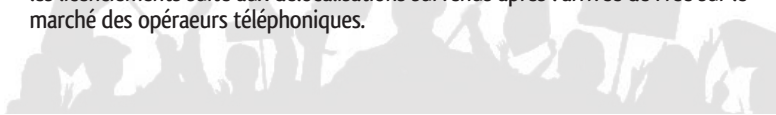


Albi, Amiens, Angers, Auxerre, Belfort, Blois, Bordeaux, Boulogne, Bourges, Caen, Calais, Capdune, Chalons, Chateauroux, Chaumont, Clermont, Douai, La Rochelle, Laval, Le Havre, Lens, Lyon, Marseille, Metz, Montceau, Montpellier, Nancy, Nevers, Orléans, Pau, Poitiers, Reims, Roanne, Rouen, Saint Avold, Saint Etienne, Strasbourg, Tarbes, Tautigny, Toul, Toulouse, Tours, Troyes, tulle, Villeneuve d ascq, Vitry.

Hot Tension, le journal des salarié-es du secteur et des luttes

SUD c'est aussi un journal trimestriel qui est distribué sur la plus part des centres d'appels sous-traitants que nous ayons ou pas une équipe syndicale. Son but est de créer du lien entre les salarié-es des différentes entreprises (TP, Arvato, Armatis, Acticall...) dont les conditions de travail ou de salaire sont similaires. Ce 4 pages sert aussi à faire circuler nos analyses, nos propositions, des fiches juridiques thématique ainsi que l'actualité du secteur : luttes, avancée sociale...

Ce journal relai aussi nos différentes campagnes comme celle sur la santé au travail (2 enquêtes ont été faites sur la santé des salarié-es avec à chaque fois plusieurs milliers de réponses), ou contre les licenciements suite aux délocalisations survenus après l'arrivée de Free sur le marché des opérateurs téléphoniques.



Tu vois Rouge ?



Syndique-toi

Sunir | Lutter | Gagner

Unis et rassemblés Nous sommes plus forts !

Face à la détérioration de nos conditions de travail, de nos salaires, des sanctions bidon, ou tout simplement à la remise en cause de nos droits, les " débrouilles " individuelles ne peuvent pas être une solution.

« Nous avons besoin d'un outil pour mieux nous défendre collectivement et individuellement »

Cet outil c'est le syndicat !

En effet, le syndicalisme a une double fonction : la défense des revendications des salarié-es et la transformation sociale, c'est-à-dire la possibilité d'agir sur son environnement professionnel et être acteur de sa vie.

Le syndicalisme agit pour réduire les inégalités économiques et sociales, et pour permettre l'élévation du niveau de vie du plus grand nombre et prioritairement des plus démunis.

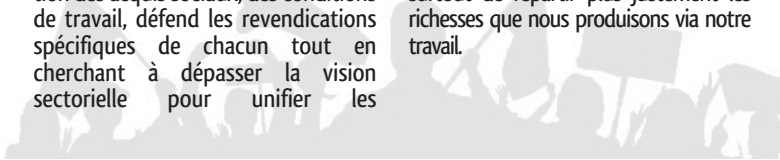
Le syndicalisme lutte pour l'amélioration des acquis sociaux, des conditions de travail, défend les revendications spécifiques de chacun tout en cherchant à dépasser la vision sectorielle pour unifier les

préoccupations des salarié-es.

À **SUD**, nous défendons avec la même énergie les personnels à statut, les salarié-es avec des contrats précaires de l'entreprise, les salariés des filiales ou de la sous-traitance.

Nous ne faisons pas de notre existence une fin en soi. Au contraire, nous entendons nous développer comme outil syndical exclusivement au service des salarié-es . Le syndicat doit être fort, unitaire, démocratique, indépendant du patronat et des partis politiques. Il doit assurer sur le terrain la défense quotidienne des droits de tous les salarié-es et aussi permettre d'en conquérir de nouveaux, en élaborant des revendications.

SUD, c'est aussi le constat que le syndicalisme conciliant qui se satisfait des miettes lancées par les directions des entreprises ne permet jamais d'obtenir des accords sociaux favorables aux salarié-es et surtout de répartir plus justement les richesses que nous produisons via notre travail.



Tu vois Rouge ?



Syndique-toi

Sunir | Lutter | Gagner

Pour nous, le syndicat est une structure regroupant les salarié-es sans distinction religieuse, politique ou ethnique qui permet de "s'organiser à la base, de mener la lutte selon les choix des individus regroupés en collectifs et non selon des directives données par des pontifes syndicaux."

(En d'autres termes, du bas vers le haut et non du haut vers le bas).

Nous pensons qu'un syndicaliste a plus sa place au milieu des salarié-es que dans les bureaux des syndicats. Comment être défendu par des personnes qui sont totalement coupées du terrain depuis trop longtemps ?



Solidaires : Car c'est ensemble que nous réussirons à faire bouger la société, à recréer un lien social entre tous les salariés du secteur public ou privé ; ce lien, qui aurait plutôt tendance, actuellement, à se morceler au profit d'un individualisme forcené. C'est ensemble que nous défendrons les intérêts collectifs des salarié-es (salaires, conditions de travail, évolution de carrière etc...) et que nous nous impliquerons dans la lutte contre les problèmes sociaux.. **SUD est membre de l'union syndicale Solidaires.**

Unitaires : Parce que l'unité est l'outil essentiel de l'action. Elle permet de créer un rapport de force afin de donner un poids considérable aux revendications communes des salarié-es. Cette identité d'intérêts n'exclut pas les différences d'idées entre les personnes, mais la force d'un mouvement ne vient certainement pas des divisions syndicales.

Démocratiques : Car c'est à partir des idées de chacun et chacune, suscitées lors de débats, qu'émergent les projets collectifs et les revendications. **SUD** ne fait pas "à la place des salarié-es", mais nous construisons avec les salariés. Chaque salarié-e doit être l'acteur du changement de ses conditions de vie .

Tu vois Rouge ?



Syndique-toi
Sunir | Lutter | Gagner

Revendications **SUD** :

- 100 euros net d'augmentation par mois immédiatement.
- La création d'une grille de classification qui comprend entre autre l'avancement à l'ancienneté quelle que soit la fonction, la reconnaissance des compétences, des missions... c'est la clé pour professionnaliser notre métier et lui donner un avenir.
- Des horaires et des séquences de travail respectant la vie privée et la santé psychique et physique de tous et toutes.
- Le 13ème mois pour toutes et tous, sans aucune condition d'ancienneté ou de "présentéisme".
- L'augmentation des droits et des moyens sociaux (garde d'enfants, congé maternité, paternité, logement, transports...).
- L'arrêt de la gestion par le stress, de l'autoritarisme, des pressions, des licenciements économiques déguisés ou abusifs.

Bulletin de contact

Nom:
Prénom:
Adresse:

Mail:

Tel:

Entreprise:

Le bulletin ci-contre est à remplir
et remettre à un-e militant-e **SUD**
Sud PTT 25 rue des envierges
75020 Paris
Mail: sudptt@sudptt.org
<http://www.sudptt.org/centresappels/>



centresdappelssud



@sudcallcenter