



**29/04/2014**

Les salarié-es des centres d'appel subissent de plein fouet la crise économique. Les augmentations successives du gaz, des produits alimentaires ou encore des loyers deviennent de moins en moins supportables pour une population de plus en plus collée au SMIC.

Pourtant personne ne peut nier la bonne santé financière des centres d'appels, même si parfois quelques entreprises sont en difficulté. Dans le même sens il serait faux de croire que la perte d'emploi du secteur et la fermeture de certains sites signifient que les grands groupes comme Webhelp, Acticall ou encore B2S sont en difficultés. Loin de là puisque dans la plus part des cas les profits restent importants voire s'améliorent. Les lois récentes pour améliorer la compétitivité aux seuls profits du patronat ne devraient pas leur enlever le sourire avant quelques années...

Tout cela se traduit pourtant par des refus systématiques de faire avancer les droits des salarié-es qui, au contraire sont attaqués de partout. C'est dans ce sens que nos organisations syndicales ont ré-ouvert la voie à une intersyndicale.

### **Salaire :**

Le Smic est devenu la base pour une grande partie de la population puisqu'à force de ne pas augmenter les salaires l'ensemble des 5 premiers échelons de la grille conventionnelle sont aujourd'hui au SMIC (soit près de 80% des salariés du secteur). Sans doute que le pari patronal est de n'avoir que deux salaires dans la profession : Smic pour tout le monde sauf pour les cadres dirigeants ! Est-ce acceptable ?

Pour Sud, CGT, CFDT la réponse est

**claire : nous exigeons 100€ pour tous tout de suite !**

### **Temps de travail :**

En fonction des centres d'appels, le temps de pause varie de 20 mn à 40mn pour 7H travaillées, payé ou pas payé au taux horaire... Et pour le coup la situation est de pire en pire puisque bon nombre d'entreprises essayent d'augmenter leurs marges en baissant le temps de pause ou leur rémunération. Pareil pour le temps entre chaque appel où chacun y va de son explication et reporte la faute sur l'informatique.. Tout cela est inacceptable !

Pour Sud, CGT, CFDT la réponse est claire la santé n'a pas de prix ! **C'est dans ce sens que nous exigeons 5mn de pause par heure travaillée et payées au taux horaire du salarié. Ainsi que 10 secondes minimum entre chaque appel et ceci pour tous les actes complexes ou pas.**

### **Délai de carence maladie :**

Le patronat détériore sans cesse nos conditions de travail et de vie afin d'augmenter ses profits. Tout cela a un prix tant pour la santé des salarié-es que pour l'équilibre financier de la prévoyance du secteur. Est-il normal qu'encore une fois ce soient les salarié-es qui doivent supporter la charge des choix économiques et d'organisation du travail ?

Pour Sud, CGT, CFDT la réponse est claire et **c'est dans ce sens que nous exigeons la suppression de la**

carence maladie dès le premier jour d'absence ainsi que l'ouverture immédiate de la négociation « prévoyance » afin de permettre de garantir les accidents de la vie des salariés des centres d'appels, (maladie, invalidité, décès).

Ensemble, l'intersyndicale propose de tenir ces revendications minimales dans les négociations de branche. Il est clair qu'il est plus que temps que nos patrons prennent leurs responsabilités en redistribuant un minimum des profits que nous avons toutes et tous réalisés.

L'ouverture de négociations sur ces différents thèmes : salaires, temps de pause, temporisation entre chaque appel et délais de carence, devra sans aucun doute s'appuyer sur un rapport de force, que SUD, CGT et CFDT se proposent de construire avec l'ensemble des salarié-es.

Bien évidemment nous invitons l'ensemble des syndicats à rejoindre l'intersyndicale nationale ou locale.

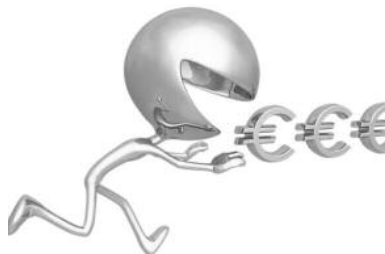
## **Il est temps d'agir pour les salarié-es des centres d'appels prestataires !!**

Contact :

Fédération Sud PTT : [sudptt@sudptt.fr](mailto:sudptt@sudptt.fr) / 0144621223 / <http://www.sudptt.org/centresappels>

Fédération CGT : [fsetud@cgt.fr](mailto:fsetud@cgt.fr) / 01 55 82 89 41 / <http://www.soc-etudes.cgt.fr>

Fédération CFDT F3C : [f3c@cfdt.fr](mailto:f3c@cfdt.fr) / 0156415400 / <http://www.f3c-cfdt.fr>



- Temps entre chaque acte : 10 secondes minimum entre chaque appel/acte.

- Les pauses => 5 mn / heure (payé au taux horaire et considéré comme du temps de travail effectif)

### **100€ / mois d'augmentation**

- Carence maladie : 0 jour de perte de salaire

- l'ouverture immédiate de la négociation « prévoyance » afin de permettre de garantir les accidents de la vie des salariés des centres d'appels, (maladie, invalidité, décès).