



Il est temps d'agir ! Tous et toutes ensemble !

Fédération SUD PTT www.sudptt.fr/centresappels Tél: 0144621200

Pour un autre partage des richesses !

Il est temps de mettre un coup d'arrêt aux attaques contre nos conditions de travail et au blocage depuis des années de nos salaires. Ces choix sont dictés par la cupidité insatiable de nos patrons.

Les richesses produites doivent être dédiées à l'emploi, aux salaires et aux investissements dans de meilleures conditions de travail et pas aux seuls dividendes. Le partage des richesses, c'est revenir sur le partage inégal entre les salaires et les profits que seuls les patrons empochent, c'est renforcer la protection sociale.

La question des salaires et du pouvoir d'achat est pour nous cruciale. Des mesures sont à prendre rapidement de façon urgente. Et nous savons bien que les patrons ne le feront que contraints et forcés par nous.

C'est bien pour cela que nous devons nous mobiliser et aussi les organisations syndicales. Comme nous l'expliquions dans le numéro du mois d'Avril de notre journal Hot Tension, des initiatives sont prises le 20 juin dans tous les centres d'appels de France. Un appel à une journée de mobilisation est lancée par l'intersyndicale CFDT, CFTC, CGT, FO et SUD.

Alors oui, c'est le moment de dire STOP !

- Alors que depuis 2008 il n'y a aucun accord de branche concernant une augmentation de salaire
- Alors que les négociations salariales dans les entreprises frôlent dans la plupart des cas le néant
- Alors que la très grande majorité des salarié-e-s du secteur sont au SMIC
- Alors que nos conditions de travail sont sans cesse revues vers le bas
- Alors que les bénéfices des entreprises des centres d'appels n'ont jamais été aussi importants...

Alors que faudrait-il de plus pour ne pas dire Stop ?

Mais le plus drôle réside dans le fait que depuis quelques temps, nos patrons s'interrogent avec le gouvernement sur les raisons de la mauvaise image du secteur. Bah oui pourquoi les centres d'appels font-ils si peur ?

Un fantôme hanterait-il le métier !

Ce problème d'image est un fléau qui empêcherait ou du moins freinerait le développement de la profession. La faute aux journalistes voir aux rumeurs mais certainement pas aux conditions de travail et de salaires imposées par les patrons... Pourtant la réalité du terrain est tout autre, pour le vérifier si on commençait par se poser les bonnes questions ?

- | | Oui | Non |
|---|--------------------------|-------------------------------------|
| • Nos patrons respectent-ils le droit du travail ? | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| • Nos salaires sont-ils déjà suffisants pour vivre décemment ? | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| • Avons-nous des formations régulières qui permettent de développer des acquis ? | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| • Avons-nous du matériel et des conditions de travail qui permettent de ne pas mettre notre santé en danger ? | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| • Avons-nous des possibilités d'évolution pour tous les métiers ? | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |

Pour nous, salarié-e-s des centres d'appels, les problèmes du secteur sont essentiellement dus à nos conditions de travail (et nos salaires) comme le démontre notre enquête de 2009 sur la santé au travail. Les chiffres parlaient d'eux mêmes :
->72% des salarié-es ont abandonné l'idée de se sentir concerné-es par leur entreprise,
->75% des personnes pensaient partir des centres d'appels d'ici 3 ans
->et enfin 79% craignaient pour leur santé si rien ne changeait.

Depuis nos patrons n'ont rien fait pour améliorer la situation, pire dans la plus part des

entreprises elle s'est détériorée.

Les salaires ? Ils ont stagné. Notre pouvoir d'achat baisse et le syndicat des patrons refusent obstinément de signer un accord en espérant secrètement casser la convention collective qui serait trop avantageuse pour nous !!! (sic).

Pour le syndicat *Sud*, nous devons, si possible dans l'unité syndicale, riposter sous la forme qui sera choisie dans chaque entreprise (débrayage, grève...).

Le 20 Juin doit être le départ du renouveau des luttes dans notre secteur. Les salariés de Arvato Nancy et de

Armatis Boulogne viennent de nous montrer la voie en faisant grève...

Sud exige :

- Prime de 300 euros tout de suite ainsi que le 13ème mois.
- une réelle classification basée sur les compétences et le travail effectués.
- Refus de la banalisation du travail pendant le week-end : 150% le samedi, ainsi que l'octroi de 2 jours de repos consécutifs obligatoires.
- Augmentation du temps de pause.
- Etc... (voir nos revendications sur notre site internet)

JUIN 2011

Pour les salaires, c'est "serrage" de ceinture !

L'heure est à l'austérité salariale alors que les profits pour les actionnaires sont encore et toujours au rendez-vous. Selon la rengaine habituelle, l'heure est à la réduction des coûts et à la flexibilité. L'affaire est donc entendue : les salaires ne progressent plus. Le SMIC rattrape au fil du temps les différentes catégories des employés (de 120 à 150 au niveau de la classification). Quant aux autres salarié-e-s, l'augmentation salariale, c'est souvent le néant ou en dessous du niveau de l'inflation.

Energie, alimentation : les prix explosent !

Si les salaires sont bloqués, les prix, eux, grimpent sans cesse... Les tarifs du gaz ont augmenté de plus de 20 % en un an, et de plus de 70% depuis 2005 ! Ceux de l'électricité ne sont pas en reste : 3% en janvier et 1,7% en juillet, soit déjà 4,7% pour 2011. Et EDF exige de pouvoir augmenter ses tarifs de 5% par an jusqu'en 2015. Côté alimentaire, c'est de la pure folie : Beurre, café, pâtes, farine, huile devraient augmenter, selon les cas, de 4 à 20%.

De l'argent il y en a dans les poches de nos patrons !

Les plus sceptiques d'entre nous auront toujours tendance à dire qu'augmenter les salaires ce n'est pas possible. Histoire de les rassurer, nous disons, nous, que c'est possible ne serait-ce que parce que les bénéficiaires de la profession n'ont jamais été aussi importants :

- > Webhelp : environ 2 millions d'€ de bénéfice (100% de plus qu'en 2009)
- > B2S environ 4,5 millions d'€ de résultat d'exploitation (plus de 400% d'augmentation).

-> CCA : 3,06 millions d'€ en résultat net (300% de plus).

Les exemples pourraient être multipliés car cette réalité est la même sur l'ensemble du secteur hormis une ou deux exceptions. Mais rassurez-vous...

Ces exceptions ne confirment pas la règle car, derrière, ils camouflent les excellents résultats des mêmes exceptions par leurs filiales étrangères !!!

Les bas salaires, les plus pénalisés !

Ce contexte de hausse des prix s'accompagne d'une perte de pouvoir d'achat d'autant plus importante que les dépenses « incompressibles » augmentent de façon vertigineuse. Les dépenses mensuelles (loyer, dépenses d'énergie, transports, assurances, soins médicaux...) laissent de moins en moins pour ne serait-ce que vivre tous les jours du mois. Le gouvernement peut afficher une inflation de 1,8%, la belle affaire. La réalité est tout autre !

Rappelons que la proposition d'augmentation au niveau de la branche a été bloquée à cette hauteur car le SP2C (syndicats des patrons des centres d'appels) a refusé de signer l'accord.



Le 20 Juin : Le climat sera orageux pour nos patrons ! Toutes et tous ensemble : disons STOP !

Appel de l'intersyndicale :

Centres d'appels - La situation salariale devient intolérable !

Depuis plusieurs années les salariés des centres d'appels doivent se contenter de salaires de misère avec pour seule perspective de rester durablement au niveau du SMIC pour près de 80 % d'entre eux.

Pas d'augmentations au niveau de la branche depuis 2008. Pas d'augmentations non plus dans beaucoup d'entreprises à la conclusion de leurs négociations annuelles sur les salaires.

Qui plus est dans le contexte actuel de reprise annoncée de l'inflation, la situation salariale dans les centres d'appels devient résolument intolérable.

Les organisations syndicales **CFDT, CFTC, CGT, FO et SUD** réaffirment la nécessité d'une augmentation significative et immédiate des salaires.

Afin que les employeurs des centres d'appels respectent enfin leurs salariés, les organisations syndicales **CFDT, CFTC, CGT, FO et SUD** appellent tous les salariés-es des centres d'appels externes à une grande journée de mobilisations le 20 juin 2011.

Elles appellent les salariés-es des centres d'appels à participer massivement aux débrayages et actions organisées dans leurs entreprises.

Fait le 14 juin 2011