

Nul doute que chaque salarié-e des centres d'appels comprend et vit profondément la crise sociale que traverse notre société. Par contre, il est clair que cette crise n'a pas la même signification pour un télé-conseiller que pour un patron d'un des grands groupes du secteur.

D'un côté, nous vivons au jour le jour l'augmentation des charges comme le loyer, l'électricité ou encore le prix de la nourriture. Les fins de mois de nos aïeux sont devenues pour nous des débuts de mois et les vacances sont, elles, devenues des paris sur l'avenir et ont imposé des économies durement épargnées sur toute l'année.

Aujourd'hui, les négociations dans les entreprises sont souvent bloquées avec, pour seule raison, une augmentation hypothétique des salaires au niveau de la branche. Augmentation qui n'arrive jamais ou qui est aussitôt rattrapée par le SMIC. Ce sketch savamment organisé par les patrons est devenu systématique, à croire qu'il y a une entente entre les patrons du secteur pour déterminer le minimum enfin... le maximum du minimum social... Et, dans le pire des cas, ils nous rabâchent la chansonnette de la crise pour mieux faire passer la pilule et des accords anti-sociaux.

Et pourtant... Ils continuent, eux, à se verser des dividendes, à étendre leurs groupes à travers la planète: Acticall, par exemple, s'implante en Côte d'Ivoire pour y délocaliser Canal + ou au Brésil. Webhelp s'implante au Surinam ou en Afrique du Sud, Armatiss LC au Portugal pour Bouygues Telecom. B2S, CCA http://www.ccainternational.com/sites/default/files/CCA_CP_RESULTATS_2013_23042014_VF_FR_0.pdf...présentent des comptes largement positifs avec des millions de bénéficiaires. On nous demande de faire encore des efforts alors que le PDG de CCA s'est vu octroyer une forte augmentation par le biais de la rémunération variable ce qui porte son salaire mensuel à **24000€ pour 2013 contre 16600€ en 2012. Sa prime perçue était de 79863€ en 2013 et sera de 104330€ en 2014. La crise n'est vraiment pas la même TOUS** (cf www.ccainternational.com rapport financier 2013 – annexe 5).

En plus de cette bonne santé financière dont ils jouissent, nos patrons jouent la carte des aides sociales... Avec le crédit d'impôt compétitivité, ce ne sont pas moins de 120 millions d'euros qui devraient arroser nos pauvres patrons (du secteur)... N'oublions pas les aides à la création d'emploi et ce, même si vous venez d'en supprimer plusieurs centaines à quelques kilomètres. Être patron de centre d'appels c'est aussi avoir droit au RSA... mais pour riche !

Nos défaites font leurs richesses !

Quant à nos acquis sociaux, ils sont peu à peu liquidés depuis des années avec aussi comme motif : la crise. Et comme cela fonctionne, tout doit y passer : le temps de travail de plus en plus annualisé, le niveau de salaire. A ce jour, au coef 150, les télé-conseillers sont smicards à 9€53 de l'heure. Peut-être aurons-nous notre augmentation de salaire si l'Etat augmente le SMIC ! Encore un effort et les superviseurs y seront aussi ! La productivité qui ne cesse d'augmenter tuant peu à peu toute idée de faire un travail de qualité et non automatisé.... Quant à la prévoyance du secteur, l'accord de branche (prestataire de service) vient d'être dénoncé... ce qui signifie qu'à partir du 31 octobre prochain la prévoyance de la convention collective ne prendra plus en charge les nouveaux sinistres.

En clair, cette offensive anti-sociale a pour effet de dégrader les conditions de travail et de vie des salarié-es du secteur. Le bassin Carmausin étant sinistré au niveau de l'emploi, le turnover est quasi nul. Saviez-vous que cela génère des avantages méconnus des salariés : des conseillers clients experts dans le métier de la téléphonie payés au prix d'un conseiller qui a un an d'ancienneté, des coûts de formation initiale réduits pour le patron, la pression sur l'emploi (modulation, négociation locale inexistante...)?

Si si ! C'est possible !

Ensemble nous gagnerons !

La dernière «avancée» de la branche date d'il y a deux ans suite à une grève unitaire des salarié-es. Ce n'était pas le grand soir, certes, mais il faut admettre que l'appel à un débrayage national avait permis d'obtenir quelques avancées (sans commune mesure avec ce qui serait le minimum nécessaire). Nul doute que si l'intersyndicale avait poussé un peu plus, en appelant par exemple, à un mouvement reconductible, nous aurions pu obtenir beaucoup plus !!!

Aujourd'hui, au vu de la situation de crise pour nos portefeuilles et de la dégradation plus qu'inquiétante des conditions de travail, **Sud**, avec d'autres organisations syndicales du secteur (CGT, CFDT, FO), appelle à une journée nationale de débrayage pour rappeler aux patrons que **sans nous ils ne sont rien !** En local, à l'aube de la modulation, il nous est difficile de nous investir dans un combat intersyndical !



Nous proposons de porter ensemble l'obtention sans compromis pour toutes et tous de ces revendications d'urgence :

- unification des avantages des sites de CCA (une clarification sur le temps de pause : 5 min / heure (payé au taux horaire et considéré comme du temps de travail effectif), rupture conventionnelle du contrat...)
- augmentation mensuelle de 100 Euros pour tous
- délai de carence maladie : 0 jour de perte de salaire
- 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).

EN GRÈVE ENSEMBLE
LE 27 MAI
ENTRE 14H ET 15H

