

On n'est pas des singes !

Ras l'bol d'être payés avec des cacahuètes

Les NAO, c'est quoi ?

Chaque année les entreprises ayant un délégué syndical doivent obligatoirement ouvrir une négociation. La loi (art. L. 132-27 Code du travail) précise que la négociation doit porter :

- sur les salaires effectifs ;
- sur la durée effective et l'organisation du temps de travail, notamment la mise en place du travail à temps partiel à la demande des salariés ;
- sur la prévoyance maladie dans les entreprises non couvertes par un accord d'entreprise sur ce thème ;
- sur l'épargne salariale (intéressement, participation, plan d'épargne salariale,...) qui ne doit toutefois pas se substituer aux augmentations salariales ;
- sur les objectifs en matière d'égalité professionnelle entre hommes et femmes.

La négociation annuelle PEUT porter sur la formation ou la réduction du temps de travail.

La loi précise que le patron est obligé de négocier, sans pour cela avoir obligation de conclure un accord... Afin que vos syndicats colle au mieux à vos attentes n'hésitez pas à vous adresser à eux pour transmettre vos revendications.

Régulièrement nos équipes font des sondages via des tracts auprès de différentes entreprises du secteur afin de connaître les priorités des salariés. Si ce n'est pas le cas cette année dans votre entreprise envoyez nous un mail...

Tract de la Fédération Sud PTT à destination du secteur des centres d'appels

La plupart des entreprises du secteur sont actuellement en négociations annuelles obligatoires. Dans la majorité des cas, elles commencent les négociations 2011 alors que d'autres finissent à peine celles de 2010. Pour justifier leur refus de payer les salariés convenablement, nos patrons ont toujours une bonne excuse : "c'est la crise...", "vous savez avec la concurrence...", "vous coûtez déjà largement trop cher par rapport aux autres pays...". Pourtant avec une croissance de 4,2% en 2009, les centres d'appels ne connaissent pas la crise et il n'y a pas un trimestre sans l'annonce de l'ouverture d'un centre d'appel...

La crise touche de plein fouet les salariés des centres d'appels qui, avec leur SMIC, ou à peine plus, ont beaucoup de mal à entrevoir autre chose que des fins de mois difficiles. Nos patrons expliquent pourtant sans arrêt que pour eux aussi c'est la crise. Ils n'oublient pas d'insister sur les taxes et autres impôts, nous demandant presque de compatir à leurs malheurs de patrons. Pourtant la part la part des salaires distribuée sur la richesse produite est tombée de 70% à 60% dans les 25 dernières années. En terme de revenu actuel, cela représente une perte de 60 milliards d'euros par an rien comparative-ment aux années 1950 et 1960. Une paille ! Est ce bien normal ? Ou est passé l'argent ?

Parallèlement, les prix ne cessent d'augmenter, et les postes de dépenses prioritaires, comme le logement, l'énergie, l'alimentation et la santé, connaissent des hausses particulièrement importantes (en 2010 : Fruits et légumes +6,9%, tabac +5,6%, Gaz +13,8%, carburants +14,9%...). Le pouvoir d'achat des salariés ne cesse de se dégrader !

Pendant ce temps, nos patrons et autres actionnaires continuent d'engranger d'énormes profits. Pour nous, la question du partage des richesses est plus que jamais d'actualité. Faut-il rappeler qu'hormis une ou deux entreprises du secteur, la grande majorité des centres d'appels font d'importants bénéfices et

continuent de se développer avec des taux de croissance importants.

Quid du partage ? Pour les salariés ça se concrétise par plus de précarité, flexibilité, bas salaires, difficultés sociales, fins de mois difficiles...

Pour le patronat ce sont les voitures de fonction de luxe, les séjours au soleil pour préparer au mieux les délocalisations et leurs salaires élevés qui représentent plusieurs mois, voire années de notre salaire mensuel.

Devant cette situation, le sentiment d'injustice grandit parmi les salariés. Face à notre demande d'augmentation collective, nos directions proposent de plus en plus d'individualiser les salaires avec une part variable de plus en

plus croissante ; le tout saupoudré par des primes aussi nombreuses que volatiles et qui auront l'avantage pour l'employeur d'être inatteignables

Dans le même temps nous subissons une dégradation des conditions de travail, ainsi, après avoir imposé le SMIC à toute la profession c'est sur notre santé que les patrons essayent de tirer profit : annualisation, pause déjeuner à rallonge, augmentation des cadences, management agressif... Chaque entreprise du secteur expérimente sa méthode ou sa recette magique pour toujours d'avantage augmenter le taux de profit.

Dans la plupart des entreprises du



Pas de bla-bla, des résultats !

secteur, les propositions des employeurs représentent une véritable provocation !

Pour nous, la seule solution reste la mobilisation collective de tous les salariés des différents services. Quelle que soit la population (agents de maîtrise, administratifs et bien entendu téléopérateurs) personne ne roule sur l'or dans un centre d'appel. **Sud** s'emploiera à créer un maximum d'unité entre les salariés car c'est à cette condition sine qua none, face à ces patrons qui se ressemblent, que nous arracherons des augmentations. Le chacun pour soi n'a qu'un temps ; et quoi qu'il arrive ne paie jamais sur le long terme.

Stop aux pourboires...

Nous ne voulons pas d'une monnaie de singe

qui se substitue au salaire, ni d'une carotte accrochée au dessus du poste de travail ! Les employés des Centres d'appels ont droit à un salaire permettant de vivre et non de survivre.

Aller travailler ne constitue pas une sorte de roulette russe ou autre jeu reposant sur le hasard (challenges à répétitions) ...

L'amélioration du salaire fixe doit rester plus que jamais notre priorité. Beaucoup d'employés du secteur ont un très bas salaire avec pour certains des temps partiels imposés qui les placent dans la catégorie inférieure au seuil de pauvreté.

Alors oui toutes et tous ensemble relevons la tête et exigeons notre dû.

Nos revendications :

- Salaire minimum de 1500€ /mois.
- 300 euros tout de suite ainsi que le 13ème mois.
- L'intégration des primes dans les salaires.
- La reconnaissance des qualifications par l'existence d'une grille de classifications (précise).
- Travail égal, salaire égal : même rémunération pour un même travail. Nous refusons la discrimination salariale hommes-femmes.
- Nous refusons l'individualisation de la rémunération qui met en concurrence les salarié-e-s.
- Nous refusons la rémunération sur la base de la productivité qui ne prend en compte que la quantité au détriment de la qualité.
- Le temps de mise en fonctionnement de nos outils de travail (ordinateur, logiciel...) doit pris en compte dans la notion de travail effectif.
- Refus de la banalisation du travail pendant le week-end : volontariat et paiement à 200% le dimanche, 150% le samedi, ainsi que l'octroi de 2 jours de repos consécutifs obligatoires.
- Amplitudes journalières de 9H maximum et passage en horaire de nuit à partir de 19H.
- 15 jours minimum de délai de prévenance pour les plannings.
- 10 mn de pause par heure.
- Arrêt des animations commerciales et autres challenges avec leur caractère infantilisant.
- D'avantage d'autonomie et de souplesse pour les salariés concernant les scripts et les déroulés stéréotypés d'entretien.
- Nous exigeons le respect des pauses même en cas de pics.

Négociation salariale au niveau de la convention collective prestataires de service :

L'ensemble des syndicats patronaux se sont réunis avec les syndicats des salariés afin de négocier (entre autre) une augmentation des salaires. Pour rappel notre convention collective réunit plusieurs métiers (hôtesse d'accueil, centres d'appels...) et donc plusieurs syndicats patronaux. Ces réunions qui se sont succédé depuis plusieurs mois se sont soldées par un double échec :

1) Alors que l'inflation (augmentation des prix) est de 1,8% pour l'année 2010, la négociation a brillamment fini par un accord à +1,8% de la valeur du point ! Ce qui veut dire qu'il n'y aura pas d'augmentation du pouvoir d'achat pour les salariés du secteur mais bon, d'un autre côté pour une fois il n'y aura pas de perte...

2) Avant de dire youpi, il faut quand même savoir que le syndicat des patrons des centres d'appels (SP2C) a refusé de signer cet accord, qui de fait ne sera sans aucun doute jamais applicable... A suivre ! Voici donc la grille qui pourrait au mieux être appliquée...

Au delà du côté incroyable de la situation nous ne pouvons que nous interroger sur le futur de notre convention collective car ce coup de force intervient au moment où nos patrons manifestent un désir soutenu de créer une nouvelle convention collective. En attendant nous devons tout faire pour obtenir l'extension à tout le secteur de cette grille et obtenir beaucoup plus dans nos négociations d'entreprises...

	Coef.	Montant
I	120	1 367,94 €
	130	1 371,20 €
	140	1 374,45 €
II	150	1 377,71 €
	160	1 400,51 €
III	170	1 465,65 €
	190	1 530,79 €
IV	200	1 635,01 €
	220	1 739,24 €
V	230	1 794,61 €
	240	1 846,72 €
VI	250	1 898,83 €
	260	1 967,23 €
VII	280	2 279,90 €
	300	2 768,45 €
	330	2 849,88 €
VIII	350	3 139,75 €
	390	3 400,31 €
	420	3 657,61 €
	450	4 475,12 €
	500	5 295,88 €
	550	5 843,06 €