



## Branche Prestataires

# Centres d'appels !

## Débrayages : 1<sup>er</sup> décembre 2011

**Dès aujourd'hui : préparons cette mobilisation qui doit être encore plus forte que celle de juin !**

***Le jeudi 1<sup>er</sup> décembre, plus un appel sur les plateaux durant 1h à plus selon affinités***

### **Condamnés au SMIC à perpétuité !**

- Plus de 70% des salarié-e-s des centres d'appels sont positionné-e-s sur les plus bas indices de la grille de classification (120/ 130/ 140/ 150).
- Or, à ce jour, le dernier accord salarial appliqué au sein de la branche est celui de 2008 !
- En 2010, les patrons des centres d'appel se sont opposés à l'application de l'accord salarial pourtant signé par plusieurs organisations syndicales et patronales !
- Et ce ne sont malheureusement pas les NAO dans les entreprises qui améliorent le quotidien des salarié-e-s, puisque celle-ci se traduisent par quelques miettes d'augmentation au mieux !
- Pire encore, nous constatons aujourd'hui, dans de nombreux centres d'appels, une politique de réduction ou de remise en cause de certaines primes qui venaient un peu adoucir ce climat d'austérité !

***Bref, faute d'augmentation, près de 80% des salarié-e-s, sur les indices 120/ 130/ 140/ 150, sont condamnés par leurs patrons de centres d'appels au SMIC à perpétuité !***

### **Condamnés en plus à la double peine !**

Comme si la réduction année après année de leur pouvoir d'achat ne suffisait pas, les patrons des centres d'appels alourdissent encore un peu plus la peine.

- Les pauses des salarié-e-s sont examinées à la loupe, et tout est mis en œuvre pour les réduire au maximum.
- La flexibilité des horaires ne cesse de s'étendre sur les plateaux.
- Des délais de carences maladie qui peuvent aller jusqu'à huit jour (t'es malade... eh bien tant pis pour toi, les huit premiers jours de maladie ne te seront pas payés).

Des exigences de plus en plus fortes en direction des Téléconseiller-e-s (maîtrise des langues, aptitudes commerciales, connaissance informatiques de plus en plus poussées...).

***Et bien entendu, tout cela sans aucune perspective d'évolution de carrière !***

Le 20 juin 2011, à l'appel de nombreux syndicats dont la Cfdt, la CGT et SUD, des milliers de salarié-e-s se sont mobilisé-e-s pour dire « ça suffit » !

Des débrayages, des manifestations devant les Centres d'Appels, des conférences de presse ont été organisés un peu partout, afin d'exiger l'amélioration du pouvoir d'achat des salariés, et l'ouverture de négociation sur les conditions de travail.

***Non au SMIC à perpétuité !***

## **Des patrons qui restent sourds aux revendications des salariés !**

Malgré cette mobilisation réussie, *(les patrons ainsi que les donneurs d'ordre l'ont eux même reconnu)*, les responsables du secteur semblent faire comme si rien ne s'était passé.

Les négociations salariales 2011 se sont conclues *(avec la signature de FO, de la CFTC, et de la CGC)* par une augmentation de 2% du point.

L'augmentation du SMIC qui interviendra au 1<sup>er</sup> Janvier 2012, avant même que l'accord soit appliqué, va une nouvelle fois avoir pour effet, que les plus bas échelons 120/ 130/ 140/ 150 vont être rattrapés par le SMIC.

Bref, une négociation pour rien pour les plus bas salaires, et encore une fois le SMIC pour seul horizon !

Face à cette situation la CFDT, SUD, et la CGT ne pouvaient rester l'arme au pied.

C'est pourquoi nous invitons l'ensemble des salariés des centres d'appels prestataires

- ***A débrayer massivement le jeudi 1<sup>er</sup> Décembre 2011 durant 1h à plus selon affinités.***
- ***A Organiser des rassemblements partout où cela est possible.***
- ***A Organiser des conférences de presses sur tout le territoire.***

***Pour faire savoir aux patrons des centres d'appels, aux donneurs d'ordres, aux usagers, que la situation des salarié-e-s des centres d'appel en matière de pouvoir d'achat et de conditions de travail devient intolérable.***

**Par cette action, nous exigeons :**

- **la réouverture immédiate de négociations salariales dans le secteur.**
- **une augmentation de 4% des plus bas salaires**
- **l'ouverture de négociation sur les classifications, afin que soient enfin reconnues les compétences acquises par les salariés.**
- **l'ouverture sans attendre d'une négociation sur les conditions de travail des salariés, avec des mesures immédiates**
  - **attribution de 6 minutes de pause par heure travaillée, de la première à la dernière heure de présence.**
  - **diminution immédiate du délai de carence à 0 jours comme c'est le cas pour les cadres.**

**Débrayages jeudi 1<sup>er</sup> décembre 2011**