



# Prest'action n° 5 - Mars 2019

26 mars 2019

## PREST'ACTION

BULLETIN NUMÉRO 5

### A ma gauche 17%, à ma droite 13% Qui va gagner ?

Il ne s'agit pas d'un débat entre deux prix Nobel de mathématiques, mais d'un problème rituel de notre branche : qui entre l'augmentation de la rémunération proposée par le patronat et l'inflation sera le plus fort... Depuis des années, nous nous appauvrissons sous l'œil amusé de nos patrons, mais cette année ???

La Banque de France annonce une inflation de 1,7% en 2019 et de 1,0% en 2020... et de l'autre côté le patronat de la branche vient de finaliser une proposition à prendre ou à laisser oscillant entre pas grand chose et presque rien... Vous pouvez voir ci-contre la proposition patronale qui met la première rémunération à un centime au-dessus du SMIC !!! (la version intégrale de la proposition est disponible sur notre site internet).

Comme d'habitude, dès la première augmentation du SMIC, les quatre premiers coefficients seront rattrapés voir le cinquième... A cela s'ajoute le problème du délai d'extension et donc de l'application de cet accord sur notre bulletin de salaire qui fera qu'il ne sera en réalité valable que quelques semaines ou, au mieux, quelques mois.

**Ultimatum !**  
Pour le syndicat patronal des centres d'appels (SPC) il n'y aura rien d'autre, car l'acheté serait en difficulté malgré les millions de bénéfices que ces entreprises réalisent. La difficulté serait avant tout d'ordre légal, car le gouvernement peine à limiter pour ne pas dire plus, les appels sortants non consentis par le consommateur. Des milliers d'emplois seraient en jeu... On comprendra toutes et tous que limiter les salaires est une vraie réponse à une éventuelle loi annoncée depuis maintenant des années... Le syndicat patronal a d'ailleurs indiqué avoir été invité à participer à des commissions de travail organisées sur l'avenir du secteur par le Gouvernement...

Pour notre syndicat SUD-Solidaires, deux éléments de notre réponse étaient, à notre sens, particulièrement importants :  
- D'une part l'augmentation était ridicule au regard du coût de la vie (et des années de stagnation que nous vivons d'avoir) et que ce n'était absolument pas une réponse aux besoins de créer des différences entre les coefficients afin de donner du sens à la rémunération méritée des compétences et des tâches effectuées.  
- Que si des travaux sur l'avenir du secteur des centres d'appels étaient engagés, il serait logique que les syndicats de salarié-es soient partie prenante des discussions, car nous aurons sans aucun doute autre chose à dire que les patrons.

Enfin, qu'il était impensable qu'un syndicat patronal sur sept impose sa loi et la misère au secteur, même si ce dernier pèse très lourd sur les effectifs et le chiffre d'affaire de la convention collective. Les autres syndicats patronaux, sans doute contents de la situation, n'ont jamais voulu aller à l'encontre de la prise de décision et du coup de force du SPC. A notre avis, cette incapacité à vouloir construire une grille de salaires digne de ce nom est symptomatique du ridicule de la situation entre des patrons érudites de Picou pleurant sur leurs richesses qui augmenteraient un peu moins rapidement et des salarié-es payés au lance pierre... Et à la fin les mêmes patrons impliqués à tout le monde, et surtout au gouvernement, qu'ils sont pour la fixation de prix pour avoir un marché socialement responsable. Le côté social doit être, sans doute, plutôt quelque part entre ce qu'ils pratiquent aux Philippines ou à Madagascar.

Face à cela le patronat des centres d'appels afin de montrer sa bonne volonté (ah ah ah) a décidé de répondre positivement à notre demande d'ouverture d'une commission restreinte sur ce secteur de la convention collective... Nous avons eu la même démarche côté animation commerciale et nous avons ainsi demandé la même chose côté accueil. Nous avons suggéré au SPC que ce n'est pas d'une discussion sur le bon temps que nous voulons, mais bel et bien d'une négociation sur la clarification du temps de pause, afin d'en finir avec les pauses à 20 mn sur ce métier, alors que la majorité des entreprises sont au moins à 30 ; d'une négociation sur la classification pour que les chefs d'équipes soient toutes et tous au moins agent de maîtrise ou encore faire sauter cet accord d'annulation du temps de travail indigne... Etrangement, nous n'avons pas eu de réponse quant à la vision patronale de cette réunion restreinte des centres d'appels.

En tout cas, notre syndicat a proposé de faire un courrier commun avec les autres syndicats pour que la parole des salarié-es soit entendue et représentée lors des travaux des commissions du Gouvernement. Et à la fin du point sur les salaires, au-début de 25 jours s'est donné aux patrons pour faire une nouvelle proposition. Là dessus, l'ensemble des syndicats ont quitté la réunion, malgré le fait qu'il restait de nombreux points, cela afin de sanctionner l'absence de négociation loyale et sincère.

Statuts	Nbr	Coef	Ind.	Pt.	Révis.	2019/18
Total	120	400	5,800		1,120,437	1,348
	110	400	5,800		1,120,133	1,309
	140	400	5,800		1,140,133	1,309
	110	400	5,800		1,140,441	1,278
	140	400	5,800		1,140,133	1,278
	170	400	5,800		1,150,577	1,289
II	300	474	6,500		1,640,070	1,208
	300	500	6,800		1,750,544	8,089
III	200	500	6,800		1,860,177	8,089

**LA CONVENTION COLLECTIVE REGRUPPE NOTAMMENT LES MÉTIERS SUIVANTS :**  
Traduction  
Enquête client  
Recouvrement de créances  
Renseignement économique  
Animation commerciale  
Optimisation linéaire  
Accueil événementiel  
Démolition entreprise  
Accueil téléphonique  
Accueil en entreprise  
Centres d'appels

**BULLETIN DE LA CONVENTION COLLECTIVE PRESTATAIRES DE SERVICES DU SECTEUR TERTIAIRE DU SYNDICAT**

**SUD Solidaires**  
Union syndicale

Nouveau n° de ce bulletin à destination des salarié-es des entreprises prestataires de service.

# PREST'ACTION

BULLETIN NUMÉRO 5

## A ma gauche 1,7%, à ma droite 1,3%

### Qui va gagner ?

#### LA CONVENTION COLLECTIVE

#### REGROUPE

#### NOTAMMENT LES

#### MÉTIERS SUIVANTS :

Traduction

Enquête civile

Recouvrement de créances

Renseignement économique

Animation commerciale

Optimisation linéaire

Accueil évènementiel

Domiciliation entreprise

Accueil téléphonique

Accueil en entreprise

Centres d'appels

Il ne s'agit pas d'un débat entre deux prix Nobel de mathématiques, mais d'un problème rituel de notre branche : qui entre l'augmentation de la rémunération proposée par le patronat et l'inflation sera le plus fort... Depuis des années, nous nous appauvrissons sous l'oeil amusé de nos patrons, mais cette année ???

La Banque de France annonce une inflation de 1,7% en 2019 et de 1,8% en 2020... et de l'autre côté le patronat de la branche vient de finaliser une proposition à prendre ou à laisser oscillant entre pas grand chose et presque rien... Vous pouvez voir ci-contre la proposition patronale qui met la première rémunération à un centime au-dessus du SMIC !!! (la version intégrale de la proposition est disponible sur notre site internet).

Comme d'habitude, dès la première augmentation du SMIC, les quatre premiers coefficients seront rattrapés voir le cinquième... A cela s'ajoute le problème du délai d'extension et donc de l'application de cet accord sur notre bulletin de salaire qui fera qu'il ne sera en réalité valable que quelques semaines ou, au mieux, quelques mois.

#### Ultimatum !

Pour le syndicat patronal des centres d'appels (SP2C) il n'y aura rien d'autre, car l'activité serait en difficulté malgré les millions de bénéficiaires que ces entreprises réalisent. La difficulté serait avant tout d'ordre législatif, car le gouvernement désire limiter pour ne pas dire plus, les appels sortants non consentis par le consommateur. Des milliers d'emplois seraient en jeu... On comprendra toutes et tous que limiter les salaires est une vraie réponse à une éventuelle loi annoncée depuis maintenant des années... Le syndicat patronal a d'ailleurs indiqué avoir été invité à participer à des commissions de travail organisées sur l'avenir du secteur par le Gouvernement...

Pour notre syndicat SUD-Solidaires, deux éléments de notre réponse étaient, à notre sens, particulièrement importants :  
- D'une part l'augmentation était ridicule au regard du coût de la vie (et des années de stagnation que nous venons d'avoir) et que ce n'était absolument pas une réponse aux besoins de créer des différences entre les coefficients afin de donner du sens à la valorisation nécessaires des compétences et des tâches effectuées.

- Que si des travaux sur l'avenir du secteur des centres d'appels étaient engagés, il serait logique que les syndicats de salarié-es soient partie prenante des discussions, car nous aurions sans aucun doute autre chose à dire que les patrons.

Enfin, qu'il était impensable qu'un syndicat patronal sur sept impose sa loi et la misère au secteur, même si ce dernier pèse très lourd sur les effectifs et le chiffre d'affaire de la convention collective. Les autres syndicats patronaux, sans doute contents de la situation, n'ont jamais voulu aller à l'encontre de la prise de décision et du coup de force du SP2C. A notre avis, cette incapacité à vouloir construire une grille de salaires digne de ce nom est symptomatique du ridicule de la situation entre des patrons émules de Picsou

Statuts	Niv.	Coef	Ind.	Pt.	Rém.	2018%
Empl.	I	120	435	3,498	1 521,63 €	1,54%
		130	436	3,498	1 525,13 €	1,30%
		140	438	3,498	1 532,12 €	1,30%
	II	150	439	3,498	1 535,62 €	1,07%
		160	442	3,498	1 546,12 €	1,07%
	III	170	455	3,498	1 591,59 €	1,08%
190		474	3,498	1 658,05 €	1,09%	
IV		200	508	3,481	1 750,94 €	0,93%
	220	533	3,481	1 855,37 €	0,93%	

pleurant sur leurs richesses qui augmenteraient un peu moins rapidement et des salarié-es payé-es au lance pierre... Et à la fin les mêmes patrons expliqueront à tout le monde, et surtout au gouvernement, qu'ils sont pour la fixation de prix pour avoir un marché socialement responsable... Le côté social doit être, sans doute, situé quelque part entre ce qu'ils pratiquent aux Philippines ou à Madagascar.

Face à cela le patronat des centres d'appels afin de montrer sa bonne volonté (ah ah ah) a décidé de répondre positivement à notre demande d'ouverture d'une commission restreinte sur ce secteur de la convention collective... Nous avons eu la même démarche côté animation commerciale et nous avons aussi demandé la même chose côté accueil. Nous avons rappelé au SP2C que ce n'est pas d'une discussion sur le beau temps que nous voulions, mais bel et bien d'une négociation sur la clarification du temps de pause, afin d'en finir avec les pauses à 20 mn sur ce métier, alors que la majorité des entreprises sont au moins à 30 ; d'une négociation sur la classification pour que les chefs d'équipes soient toutes et tous au moins agent de maîtrise ou encore faire sauter cet accord d'annualisation du temps de travail indigne... Etrangement, nous n'avons pas eu de réponse quant à la vision patronale de cette réunion restreinte des centres d'appels...

En tout cas, notre syndicat a proposé de faire un courrier commun avec les autres syndicats pour que la parole des salarié-es soit entendue et représentée lors des travaux des commissions du Gouvernement. Et à la fin du point sur les salaires, un délai de 15 jours a été donné aux patronats pour faire une nouvelle proposition. Là dessus, l'ensemble des syndicats ont quitté la réunion, malgré le fait qu'il restait de nombreux points, cela afin de sanctionner l'absence de négociation loyale et sincère.

#### BULLETIN DE

#### LA CONVENTION

#### COLLECTIVE

#### PRESTATAIRES

#### DE SERVICES DU

#### SECTEUR TERTIAIRE

#### DU SYNDICAT :

**Sud**  
Union  
syndicale  
**Solidaires**

- Emplacement : inFORMER LES SALARIÉ-ES > Les publications > Autres bulletins sectoriels > Bulletin "Prest'action" >
- Adresse de cet article :  
<https://ancien.solidaires.org/Prest-action-no-5-Mars-2019>