

LE SIST : LE SOCIAL AU COEUR DES PRÉOCCUPATIONS

Depuis plusieurs mois, la chambre professionnelle des métiers de l'accueil téléphonique travaille en collaboration avec les salariés à une augmentation de la rémunération minimale.

Les centres d'accueil téléphonique ont cette particularité intéressante que la très grande majorité de leurs salariés (90%) sont embauchés en contrat à durée indéterminée, et ont une ancienneté moyenne supérieure à 2 ans (> 5 ans pour 25%). Cela tient à la logique même de leur démarche qualitative, qui ne peut véritablement s'opérer qu'en s'appuyant sur des équipes motivées, pérennes et formées.

Pour y parvenir, ces sociétés utilisent différents leviers : un métier attractif, des perspectives d'évolution, un environnement de travail agréable, des plateaux à taille humaine, mais également et surtout une politique sociale novatrice, résultat de négociations permanentes avec les partenaires sociaux.

La convention collective qui s'applique aux centres d'accueil téléphonique membres du SIST est ainsi la « Convention Collective des Personnels des prestataires de service dans le domaine du secteur tertiaire ». Cette convention permet notamment aux salariés de bénéficier d'une prévoyance.

Elle leur assure également, avec la nouvelle grille des salaires négociée et applicable au 1er décembre 2007, un salaire fixe de base obligatoirement supérieur au SMIC (le premier coefficient de la grille correspond à un salaire minimum conventionnel de 1281,28 euro bruts). Il est à noter, et c'est également une spécificité des sociétés adhérentes du SIST, qu'aucune partie de variable n'est intégrée dans le salaire de base. S'il y en a une, elle vient forcément en supplément.

Prenant en compte l'évolution du métier et donc des emplois, le SIST travaille (avec l'aide des salariés qui sont les premiers concernés) à l'actualisation de la grille des emplois repères qui ne correspond plus forcément à la réalité du terrain.

Le résultat de cette concertation employeurs/salariés

permettra de développer des modules de formation plus adaptés (même s'il en existe déjà actuellement). Un des objectifs de la profession tend à la mise en place de CQP ou de VAE pour télésecrétaires ou superviseurs.

Enfin, le SIST étudie également avec la branche le projet d'un passeport formation. Ce passeport sera un vrai plus pour les salariés, en les dotant d'un véritable outil regroupant l'ensemble de leurs formations, et les suivra tout au long de leur parcours professionnel.

Le secteur des centres d'accueil téléphonique est un secteur en pleine expansion (croissance annuelle à deux chiffres). Avec cette politique sociale, il se donne les moyens de répondre à la demande croissante de ses donneurs d'ordre tout en proposant à ses salariés (actuels et à venir) des conditions de travail attractives et des perspectives à long terme.

FRANCE :

400 centres d'accueil téléphonique

LE SIST :

69 centres d'accueil téléphonique

29 centres de secrétariat à distance

26% des centres en région parisienne,

74% en province

Effectif : 750 personnes,

moyenne de 9 personnes par centre

38% des effectifs ont plus de 5 ans d'ancienneté

69% ont plus de 2 ans d'ancienneté

En moyenne, un centre a 14 ans d'ancienneté

Chiffre d'affaires cumulé : 35 000 000 d'euro HT

15 000 clients tous les ans

21 000 000 d'appels entrants par an

Plus de 6 000 000 d'appels sortants



75 avenue Parmentier 75011 Paris

www.acces-france.net

contact@acces-france.net

Président : Gilles Mercié