



A l'heure où le patronat du secteur se plaint de l'image déplorable des centres d'appels. Rejetant la faute sur les journalistes qui ne comprendraient pas que le métier à changer, qu'ils sont socialement plus responsables.

Ils oublient un peu vite leurs responsabilités dans cette situation.

Avec une ancienneté moyenne dépassant à peine les 3 ans, un recours toujours aussi intensif aux contrats précaires contrairement aux affirmations du SP2C, un flicage de chaque minute, une pression toujours plus accrue et une demande de compétences de plus en plus aigües, le tout rémunéré au niveau du SMIC.

La question des salaires devient de plus en plus prégnante pour les salariés du secteur dont leurs rémunérations sont, depuis des années, alignés sur le SMIC. Et que la politique salariale menée par le patronat tend à privilégier l'augmentation de la part variable de la rémunération au détriment de celle fixe. Cette politique concoure à précariser les rémunérations après l'avoir instauré en matière d'emplois.

Pourtant, les entreprises prestataires de services en relation client sont loin de connaître des difficultés financières. Bien au contraire, elles ont renoué, en 2010, avec les profits et ce après une légère baisse l'année précédente.

Profits pour les entreprises et dividendes pour les actionnaires grâce au travail des personnels qui perçoivent un salaire qui ne leur permet pas, à eux, de vivre.

Ce sont pour ces raisons que 37% des salariés des centres d'appels prestataires se sont mobilisés hier, à l'appel des organisations syndicales CFDT, CFTC, CGT, FO et SUD avec des arrêts de travail allant d'une heure à la journée entière. Elle a touché les grands noms du secteur : Téléperformance, Webhelp, Arvato, Armatix, Acticall, CCA International, B2S, Lasercontact, etc.

Le 20 juin, nous avons pris date pour amplifier le mouvement dès la rentrée dans notre secteur et mieux encore en interprofessionnelle, afin de pouvoir intervenir dans le cadre des négociations salariales qui s'ouvre le 28 juin dans la branche des prestataires de services dont dépendent les centres d'appels externalisés.

Fait le 21 juin 2011