

# Centres d'appels : Un secteur en croissance.

## Nos emplois, nos conditions de travail, nos salaires sacrifiés !

■ Le dernier classement des 50 premiers sous-traitants français vient de paraître ■ Il est révélateur encore une fois de la bonne santé du secteur ■ La croissance du secteur est bel et bien confirmée par ce classement : en moyenne +15% du chiffre d'affaires pour l'ensemble de nos patrons ■ Mais cette croissance ne bénéficie toujours pas aux salarié-es: emplois supprimés, conditions de travail dégradées et salaires au rabais. ■ Plus que jamais la répartition des richesses est à l'ordre du jour.

### Un secteur en pleine croissance

Nous le savions déjà mais le classement des 50 premiers sous-traitants français (étude parue dans le journal patronal; Relation Client N°71) démontre qu'une nouvelle fois, le chiffre d'affaires des principaux sous-traitants a augmenté de 15% par rapport à 2005. Cette croissance ne devrait pas s'arrêter là puisque d'ici à 2008, le secteur devrait peser 1,8 milliard d'euros de chiffre d'affaires. Cette forte croissance est aussi due à l'accentuation des délocalisations qui aujourd'hui représentent par exemple 6,8 millions d'euros du chiffre d'affaires de B2S, 36 millions pour Arvato ou 49,2 millions d'euros pour Teleperformance.

### Concentration du secteur

Les différentes études montrent également que désormais le marché des centres d'appels sous-traitants est "tiré" par quelques grands groupes comme par exemple Teleperformance, Arvato, Webhelp, ou Acticall. Depuis quatre ans, 16 des 25 premières entreprises du secteur ont disparu. Rien qu'en 2006; Acticall a racheté Vitalicom, Sitel et Clientlogic ont fusionné et Teleperformance s'est acheté The Phone House Services Telecom.

### La sous-traitance toujours d'actualité

On le sait, la sous-traitance est un moyen efficace pour réduire les coûts et augmenter les profits, en abaissant les salaires et les acquis des salarié-es. Cette stratégie patronale est toujours d'actualité et connaît même une accélération dans le secteur des télécommunications. De nombreuses entreprises externalisent (sous-traitent) une partie de leur centres d'appels internes comme ce fut le cas ces derniers mois de SFR service clients et plus récemment de La

Redoute.

### Suppressions d'emplois, conditions de travail dégradées :

L'augmentation du chiffre d'affaires, et, pour les principales entreprises du secteur, des profits, se paient à prix fort pour la majorité des salarié-es: flexibilité et précarité accrue, productivité toujours plus importante, suppressions d'emplois, augmentation des licenciements individuels, acquis remis en cause. Et si nous osons revendiquer c'est le chantage systématique à la fermeture, à la délocalisation...

### Des salaires au rabais:

A qui profite cette nouvelle croissance? En tous cas pas aux salarié-es des centres d'appels qui ne voient toujours pas d'augmentation de salaire significative. Nos chers patrons, à chaque négociation salariale ont toujours le même argument : les donneurs d'ordre nous étranglent, nous ne faisons pas assez de marges et si on vous augmente les clients délocaliseront leurs activités. Mais ils oublient de dire que dans le même temps, les dividendes des actionnaires, les profits et les salaires des principaux dirigeants, eux, augmentent.

**Il est urgent de répartir autrement les richesses, les salarié-es doivent également bénéficier de la croissance du secteur.**

### Nous revendiquons :

- 150 euros nets au titre de rattrapage des années sans augmentation de salaire
- une augmentation des salaires égale à l'augmentation du coût de la vie.
- un véritable 13ème mois sans critère d'ancienneté

LE PARLEMENT  
DECIDE DE  
FAIRE GRANDIR  
LA FONCTION  
PRÉSIDENTIELLE

