



# COMMUNIQUÉ

FÉDÉRATION NATIONALE DES SALARIÉS DU SECTEUR DES ACTIVITÉS POSTALES ET DE TÉLÉCOMMUNICATIONS CGT

263, rue de Paris - Case 545 - 93515 Montreuil Cedex Tél. 01 48 18 54 00 • Fax 01 48 59 25 22 • www.cgt-fapt.fr • fede@cgt-fapt.fr

Montreuil le, 25 août 2011

**Plutôt que de répondre aux salariés mobilisés, les patrons écrivent aux donneurs d'ordre.**

## Le patronat des centres d'appels désemparé face à la montée des luttes.

Le 20 juin 2011, à l'appel de 5 organisations syndicales dont la CGT, les salariés des centres d'appels prestataires, sur des dizaines de sites, se sont mobilisés massivement pour des augmentations de salaire et l'amélioration des conditions de travail. Une mobilisation qui a regroupé le personnel de tout le secteur, et s'ajoute aux nombreux conflits par entreprise auxquels la CGT Fapt a pris part, pour les salaires, l'emploi, l'organisation du travail, les horaires, particulièrement nombreux et récurrents ces derniers temps (luttes en 2009 et 2010 contre les plans sociaux à Teleperformance, mobilisation en 2009 à Transcom contre l'annualisation du temps de travail, sur les salaires à Arvato Nancy, Armatis Boulogne...). Le phénomène inquiète le patronat des centres d'appels prestataires (62 000 salariés en 2010 sur les 250 000 qui travailleraient dans des organisations de type plateaux d'appels). Leur organisation patronale, le SP2C, a ainsi écrit aux principaux donneurs d'ordre dès le lendemain de la grève, reconnaissant une situation « particulièrement tendue » et des « risques sociaux majeurs ». Alors que chacune des directions d'entreprise rivalise d'imagination pour ne pas satisfaire les revendications des salariés, le SP2C reconnaît la nécessité d'augmenter les salaires et de prendre en compte le bien-être et la santé des salariés.

Après des années d'austérité salariale, d'organisations du travail de plus en plus néfaste pour les salariés comme pour la qualité du service rendu aux usagers, cette reconnaissance est en soi une victoire, et pour la CGT Fapt, doit conforter les salariés dans leurs combats !

Le courrier du SP2C n'est pas innocent, et c'est aussi pour ne pas toucher à leurs bénéficiaires, et sans remettre en cause le modèle de la sous-traitance (« très compétitif »), que les principaux prestataires demandent à leurs donneurs d'ordre une meilleure rémunération de leur prestation. La CGT Fapt, dans les centres d'appels prestataires comme dans les entreprises du secteur postal et de télécommunication, qui comptent parmi les grands donneurs d'ordre tout en maintenant des centres internes, combat le dumping social qui est à la base du modèle économique de sous-traitance. Le courrier du SP2C montre que des entreprises qui arguent de la concurrence pour imposer des conditions de travail et de vie invivables à leurs salariés savent s'unir pour leurs intérêts, et qu'entre donneurs d'ordre et sous-traitants, un consensus existe sur le maintien du modèle économique de la sous-traitance. Aux salariés et à leurs organisations de faire converger les luttes, de partager les avancées, au-delà des barrières mises en place par le patronat.

**La journée de mobilisation interprofessionnelle décidée par le comité confédéral national de la CGT et la journée du 7 octobre pour un travail décent sont deux dates dont les salariés peuvent d'ores et déjà s'emparer pour construire les liens de solidarité et le rapport de force qui permettront d'obtenir satisfaction sur les revendications.**