

SFR ne nous laissons pas faire !

L'annonce de la fin du contrat SFR pour Arvato et Sitel (Groupe Acticall) devrait avoir des conséquences immédiates : CDD et intérimaires renvoyés chez eux, licenciements pour faute ou encore ruptures conventionnelles à gogo...

- Chez Sitel / Acticall cela a poussé la direction du groupe à accélérer la réorganisation des sites de production (suite au rachat de Sitel par Acticall). Par exemple, l'annonce de la fermeture d'un premier site (Acticall Toul) a été faite ainsi que le déménagement (futur) d'un autre (Sitel Troyes)...

- Chez Arvato, la réaction est très différente en fonction des sites puisque d'un côté nous avons des syndicalistes (enfin paraît-il...) qui expliquent à la presse ou par tract qu'ils font totalement confiance à leur direction pour sauver tous les emplois. Et, de l'autre, un site (Douai) qui a décidé de réagir en manifestant devant une boutique SFR afin d'annoncer clairement à leur direction qu'ils ne seront pas les dindons de la farce...

- Quant aux autres sociétés prestataires (Teleperformance, B2S, Webhelp...), elles sont toujours dans l'inconnu, même si la prise en charge de flux importants d'appels par le Portugal ou d'autres pays inquiète les salarié-es. A Teleperformance, un débrayage appelé par **SUD** très largement suivi, a montré à la direction qu'un énième plan social était hors de question. Autre cas, chez B2S la direction estime que tout va bien et qu'il n'y a rien à voir... Pourtant, dans les faits la baisse des appels et du nombre de salarié-es est déjà largement entamés sur plusieurs cellules (certaines seront officiellement fermés d'ici l'été...).

Dans ce nouvel épisode tragique de la vie des centres d'appels, un élément majeur est à prendre en compte : bon nombre de site SFR sont mono-clients ou presque. Pourtant, les équipes **SUD** expliquent à nos brillants patrons et CE, depuis des années, que cela représente un gros risque de mettre tous ses œufs dans le même panier... Pour nous, garder des sites mono-clients en 2016 c'est un peu découvrir que le feu brûle...

Un second danger se profile...

Si la loi travail dite loi El Khoméri (soutenue par la CFDT, CFTC ou l'UNSA...) était déjà votée nous serions à la merci de plans sociaux sur l'ensemble des prestataires ou presque. Aujourd'hui, le Code du travail autorise des licenciements économiques si l'entreprise démontre « des difficultés économiques passagères, ou à des mutations technologiques ». De fait, c'est à l'employeur d'apporter les justifications en mettant « tous les chiffres sur la table ». A partir de là, les représentant-es des salarié-es peuvent contester, ou pas, les motifs, notamment par des expertises, et le juge - s'il est saisi - peut demander à l'employeur de fournir d'autres données, voire annuler le plan social...

Demain si la loi passe, il y aura deux cas :

S'il y a une convention ou un accord collectif de branche : « 1° La durée de la baisse des commandes ou du chiffre d'affaires ne peut être inférieure à deux trimestres consécutifs ; 2° La durée des pertes d'exploitation ne peut être inférieure à un trimestre »
A défaut de convention ou d'accord collectif de branche la durée passe à 4 trimestres dans le cas 1 et à un semestre dans le cas 2.

Et, pour contenter les multinationales que sont nos sociétés :

« L'appréciation des difficultés économiques, des mutations technologiques ou de la nécessité d'assurer la sauvegarde de sa compétitivité s'effectue au niveau de l'entreprise si cette dernière n'appartient pas à un groupe et, dans le cas contraire, au niveau du secteur d'activité commun aux entreprises implantées sur le territoire national du groupe auquel elle appartient. »

Pour soi-disant « sécuriser » ce dispositif, le gouvernement a ajouté au dernier moment à cet article que : « ne peuvent constituer une cause réelle et sérieuse de licenciement pour motif économique les difficultés économiques créées artificiellement pour procéder à des suppressions d'emplois ». C'est un peu comme si une loi affirmait qu'il est interdit de tricher !

Pour **SUD**, il est évident qu'il y a un lien entre la loi travail et l'actualité de nos sites. Nous appelons tou-ttes les salarié-es à participer aux grèves ou débrayages organisés contre ce projet de loi, et ce, jusqu'à la victoire finale (consulter nos panneaux d'affichage pour les informations sur les différentes manifestations).



Celui qui se bat peut perdre, celui qui ne se bat pas a déjà perdu.

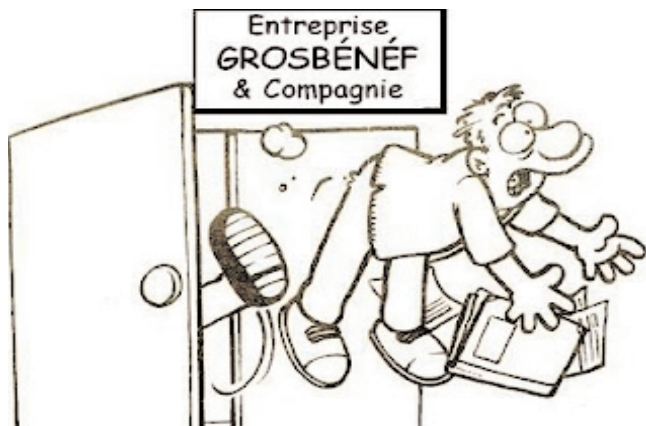
Et le Gouvernement ?

Pour nos patrons, c'est la seconde occasion de solder ce qui peut nous rester en acquis sociaux. Par exemple à Sitel, un accord de mobilité est en cours de négociation, la direction propose que les salarié-es puissent assurer leur avenir au sein du groupe sur un site Acticall si et seulement si, ils ou elles renoncent à leurs acquis sociaux dont leur 13ème mois...

Après l'arrivée de Free en 2012 et la vague de délocalisations, le patronat a imposé l'annualisation sur la plupart des sites, a augmenté les cadences... Mais cela ne suffit pas à rassasier nos patrons qui veulent gonfler leurs profits :

tout doit y passer !!!

Les équipes **SUD** continueront de se battre contre les dégradations des conditions de travail. La création d'une véritable valeur ajoutée qualitative ne passera que par la stabilisation des effectifs. Pour cela, il faudra une reconnaissance de nos différents métiers et qualifications et imposer un socle de conditions de travail, d'aménagement du temps de travail et de salaires corrects...



**Exemple de lettre à envoyer (sans affranchissement) à :
Mr le Président de la République, Palais de l'Elysée
55, rue du faubourg Saint-Honoré 75008 Paris**

Monsieur le Président de la République,

Depuis le début de votre mandature vous dites vous battre contre le chômage. Aujourd'hui SFR et son PDG sont en passe de supprimer dans les centres d'appel sous-traitants près de 3000 emplois souvent situés dans des zones ayant bien souffert de la crise. De plus, ces emplois sont souvent occupés par des jeunes qui seraient, si l'on en croit vos déclarations à plusieurs reprises, une de vos préoccupations principales.

Si rien n'est fait, les prochains mois risquent d'être difficiles pour les salarié-es de ce secteur. Des annonces de fermetures de sites sont déjà en cours et tout cela pourrait déboucher sur des plans sociaux. Des sites comme celui de Arvato Douai, Teleperformance Belfort, Acticall Toul ou Sitel Troyes sont concernés alors qu'ils ont pourtant reçu des millions d'euros des collectivités publiques pour créer de l'emploi au travers des zones franches ou autres subventions.

Mr Drahi avait promis de ne pas toucher à l'emploi lors du rachat de SFR. Certes les sous-traitants ne sont pas des emplois directs mais cela reste des emplois à part entière. Il nous semble donc urgent que vous agissiez en exigeant que la majorité des appels des centres d'appels de SFR soient localisés en France et de prendre des vraies mesures contre les licenciements. Vous pouvez à travers les licences de fréquences ou votre autorité sur ce marché changer les choses...

Dans ce but, Monsieur le Président, je vous écris cette lettre afin de demander à vos ministres de réunir les représentants de SFR, nos patrons et les syndicats de nos centres d'appel sous-traitants afin d'empêcher tous les licenciements et les suppressions d'emploi.

Nom prénom :
entreprise et localité :

Date :
Signature :

Ne pas perdre sa vie à la gagner !

Il est plus qu'urgent de faire pression sur le Gouvernement afin qu'il prenne les mesures qui s'imposent (voir plus loin). Contrairement à nos emplois, l'abonnement au téléphone mobile est non délocalisable puisque, par exemple, nous ne pouvons pas prendre un abonnement chez Portugal Telecom (Opérateur du même groupe que SFR). Il revient donc à l'Etat qui délivre les licences d'exploitation, d'imposer des critères sociaux aux opérateurs. Imposer aux SFR and Co de payer un peu plus pour leur service client n'est pas révolutionnaire !

En 2012, sur un abonnement de mobile à peine 2 euros allaient aux centres d'appels, est-ce la fin du monde ? Avec la digitalisation des services clients, via les applications de smartphones notamment, ce prix a encore du baissé. A première vue, pour des entreprises qui versent des milliards de dividendes à leurs actionnaires, cela devrait être possible de financer une relation client de qualité majoritairement basée en France avec des effectifs suffisants pour faire face aux flux, correctement rémunérés, et travaillant dans de bonnes conditions !

Au-delà de la mobilisation entreprise par entreprise pour obliger nos patrons à ne pas licencier, nous proposons dès à présent d'envoyer un courrier au Gouvernement.



Celui qui se bat peut perdre, celui qui ne se bat pas a déjà perdu.

Fédération SUD PTT 25-27 rue des envergures 75020 Paris -- Tél : 01 44 62 12 23
www.sudptt.fr/centresappels