

Fusion Numericable/SFR :

Le massacre commence chez les sous-traitants

Il y a un an, SFR était en vente avec comme choix crucial pour les salarié-es : faut-il se faire manger par Numericable ou par Bouygues. Histoire de rassurer tout le monde et surtout les syndicats, ceux-ci exigeaient des gages pour l'emploi. Le PDG de Numericable, Monsieur Drahi, avait promis à l'intersyndicale de SFR (sauf **SUD**) qu'il n'y aurait aucun licenciement à SFR pendant 3 ans, enfin sauf «revirement économique imprévisible». Suite à cela tout le monde était content et avait trinqué à la naissance du futur champion des télécoms... La suite vous la connaissez...

Pour SUD, contrairement aux autres syndicats, il était hors de question d'accepter ce deal ! Pourquoi ?

- D'une part, le risque « de revirement économique » est réel surtout dans une période de crise et de guerre des prix sur le marché des télécoms.

- D'autre part « pas de plan social » ne veut pas dire qu'il n'y aura pas de départ forcé via des ruptures conventionnelles et des démissions pas toujours volontaires... En France, Les suppressions de postes sont plus nombreuses par le biais de départs individuels forcés que par les plans sociaux.

Et enfin, nous estimions douteux de faire promettre la sauvegarde des emplois à M. Drahi pour les seuls salarié-es de SFR... Et les salarié-es des sous-traitants de centres d'appels, de SSII... ils comptent pour du beurre ?? Il y aurait aux yeux des autres syndicats des licenciements acceptables et d'autres non ? Pour **SUD**, il fallait obtenir la promesse du maintien de l'emploi pour tout le monde et sans autre choix possible... L'Etat, Vivendi (l'actionnaire vendeur) et les autres syndicats ont préféré croire au Père Noël...

Mais aujourd'hui ? La machine Drahi qui avait déjà poussé à la délocalisation de centaines d'emplois, lors du rachat de Numericable, commence à faire des dégâts... au bout d'un an seulement ! En effet, une grande partie de la direction de SFR a été remerciée (avec des gros chèques sans doute)... Mais les premières victimes du plan d'économie de M. Drahi seront les sous-traitants.

La nouvelle direction n'y va pas par quatre chemins : il faut 4 milliards d'euros d'économies, afin de rembourser 600 millions de crédit par an ! Le mot

d'ordre est donc de faire baisser tous les coûts de 20 à 30% et pour cela tous les coups sont permis...

- SFR aurait à fin janvier plus de 400 millions d'impayés auprès de fournisseurs comme Alcatel ou Nokia. Le but étant de leur mettre la pression pour les obliger à baisser leur prix. Les fournisseurs et sous-traitants sont devant un mur, puisque soit ils acceptent, soit ils vont au tribunal en sachant qu'ils perdront une partie de l'argent. L'expérience montre qu'ils n'obtiennent en moyenne pas plus de 80 % des sommes dues devant les tribunaux, avec le risque de perdre le contrat avec SFR...

- Côté centres d'appel, nous pouvons être presque certains que les pratiques sont les mêmes... Selon un magazine spécialisé, les patrons de centres d'appel sous-traitants (Teleperformance, Sitel, Arvato, B2S...) ont été convoqués afin de leur communiquer la « facture ». Lors de ces réunions, SFR aurait présenté de nouvelles exigences tarifaires à ces prestataires avec toujours le même niveau de ristourne à fournir à l'ensemble SFR/Numericable. Si cela s'avère exact nous pouvons d'ores et déjà prévoir que c'est la fin (ou presque) des activités SFR en France, car une telle exigence serait irréalisable pour la plupart des entreprises. C'est donc la troisième vague de l'effet Free sur notre secteur (avec la perte de nombreux emplois, puis la baisse des prix). Mais celle-ci devrait être un tsunami, puisque 4 des plus gros groupes du secteur sont très exposés à SFR avec pour certains des taux de dépendance supérieurs à 60% du chiffre d'affaire. Le pire étant que cette remise en cause des prix est immédiate... Les centres basés au Maghreb sont aussi concernés et il ne serait pas surprenant que certains patrons fassent le choix de re-délocaliser vers d'autres pays comme la Côte d'Ivoire (Par exemple la société Acticall y est déjà présente).

Tout cela n'a rien d'étonnant puisque nous l'avions annoncé dans un tract d'avril 2014 (1), mais cela arrive au plus mauvais moment puisque le secteur commence seulement à redémarrer. En effet, les entreprises qui avaient été le plus durement touchées par la crise «provoquée par l'arrivée de Free» se sont mises à recruter, voire à recréer des centres. La plupart des entreprises du secteur ont réussi à reconstruire

leur marge et à consolider leurs résultats. Les millions distribués via le CICE ont en plus redonné le sourire aux... actionnaires.

Aujourd'hui, les entreprises qui ont gardé les grosses parts de marché de la sous-traitance de SFR sont en première ligne face aux nouvelles méthodes de ce dernier. Mais comme lors de la première vague les autres donneurs d'ordres devraient en profiter pour baisser aussi les tarifs (si si c'est possible..).

En effet à chaque vague de délocalisation, les tarifs des contrats baissent puisque nos patrons afin d'éviter les plans sociaux et les locaux vides répondent aux appels d'offres avec des prix ultra serrés voire à perte... et ce sont les salarié-es qui en subissent les effets néfastes : gel des salaires, conditions de travail dégradées, etc...

(1) Pour retrouver notre tract et nos revendications : http://www.sudptt.org/centresappels/IMG/pdf/sfr_2.pdf

Où est passé l'état ?

C'est une vraie question sur ce dossier puisque sans l'autorisation de l'Etat, SFR comme Free ou Orange ne peuvent pas commercialiser des offres de téléphone mobile. En effet, pour faire fonctionner un téléphone il faut acheter à l'Etat le droit d'utiliser les fréquences hertziennes. A coups de milliards, les opérateurs télécoms ont donc acheté ce droit et se préparent d'ailleurs à acheter des nouvelles fréquences qui devraient être commercialisées prochainement (bande 700 Mhz). Les Télécoms, sont un peu dans la même situation que les péages d'autoroutes : marché non délocalisable et ultra rentable.

Pourtant l'Etat ne fait rien... Il serait facile d'intervenir en menaçant le retrait d'une licence comme il le fait actuellement avec les concessionnaires d'autoroute. Il serait aussi facile d'obliger les opérateurs télécoms à traiter en partie au moins les appels dans des centres basés en France... d'imposer des normes au niveau des conditions de travail et de salaire pour les sous-traitants... Mais non il ne fait rien de tout cela, préférant favoriser la concurrence ou plutôt la liberté d'empocher des tonnes de dividendes.

Pour **SUD**, il faut que le gouvernement se réveille et qu'il prenne les mesures qui s'imposent. Il faut dès aujourd'hui obliger les SFR and CO à payer un peu plus pour leur service client et ça, c'est pas révolutionnaire ! Sur un abonnement de mobile à peine 2 euros vont aux centres d'appel, est-ce la fin du monde ? A première vue, pour des entreprises qui ont versé des milliards de dividendes à leurs actionnaires cela devrait être possible de financer une relation client de qualité, avec des effectifs suffisants, correctement rémunérés, et travaillant dans de bonnes conditions ! Nous avons rencontré le gouvernement en octobre 2014 pour lui tenir ce discours et nous lui avons rappelé qu'il était le chaînon le plus important pour l'avenir des centres d'appel en France. Il est le principal actionnaire des plus gros groupes pourvoyeurs de travail dans notre secteur : Orange, EDF, GDF, La Poste... Il tient aussi la main via les fréquences téléphoniques. Et pour finir, il est directement impliqué dans la sous-traitance d'appels de ministères... Avec d'autres syndicats nous avons sollicité une nouvelle rencontre pour lui rappeler que des milliers d'emplois sont en jeu !

Ensemble, contre les licenciements, les dégradations des conditions de travail et les salaires de misère !

Oui c'est possible car nous n'acceptons pas que le milliardaire Drahi précarise nos vies encore un peu plus ! Oui lutter ensemble c'est possible car nous ne pouvons nous résigner à continuer à rester chacun dans notre coin à compter les jours avant la prochaine paye ou le prochain travail. Aujourd'hui comme hier nous devons être solidaires et résister face à l'étau que représentent les donneurs d'ordre d'un côté et nos patrons de l'autre. Il n'y a aucune raison que ce soit toujours les mêmes salarié-es qui payent le prix fort alors que ce sont eux qui créent les richesses. **SUD** propose dès aujourd'hui une mobilisation nationale pour mettre fin à la dictature des profits !

SUD PTT - 01 44 62 12 23 - sudptt@sudptt.fr
<http://www.sudptt.org/centresappels/>