



**INTERDISONS LES  
LICENCIEMENTS  
UN EMPLOI, C'EST UN DROIT!**

### Assez de blabla, des vraies mesures pour l'emploi !

- **Aucun licenciement** dans les entreprises qui réalisent des bénéfices et arrêt des délocalisations ici comme ailleurs.
- **Exigence que le nombre d'emplois localisés** en France représente au minimum les 2/3 des effectifs employés.
- **Refonte totale du Label social** avec des obligations sur la localisation des emplois, sur les conditions de salaires et de travail...
- **Transparence des contrats** entre donneurs d'ordre et entreprises sous traitantes sur les effectifs et les montants concernés.
- **Mise en place d'un bouclier social** pour les salarié-es permettant de créer une véritable filière métier rompant avec des conditions difficiles en France comme au Maghreb.
- **Mise en place d'un droit de veto** pour les comités d'entreprise en cas de plan social afin de leur donner un réel pouvoir.

## Du côté des politiques....

Un projet de loi a été déposé par un député de droite portant sur les centres d'appel et la crise économique qu'elle traverse. Voici les deux points proposés à travers un rapport qui, d'après le député, devait permettre de combattre les délocalisations... Bien entendu rien sur la répartition des richesses, les conditions de travail et les prix pratiqués par les donneurs d'ordres :

--> Obligation d'annoncer la localisation du télé-conseiller en début d'appel

--> Obligation pour les administrations ou les entreprises de biens et de services de fournir un accès aux personnes en situation d'handicap dans leur centre d'appel.

Ces propositions ont été rejetées par les élus de l'Assemblée Nationale.

**A notre avis**, il nous semblerait plus que normal de permettre à tous les usagers et consommateurs, et ce, quelque soit leurs handicap d'accéder à tous les services, y compris aux centres d'appel. Par contre, en ce qui concerne la proposition de donner le lieu de travail du télé-conseiller cela nous semble une fausse bonne idée. Déjà parce que c'est invérifiable sur l'ensemble des millions d'appels qui sont traités chaque année et, de plus, parce qu'il subsistera toujours un doute et que ceci provoquera des risques des conflits supplémentaires avec le télé-conseiller.

D'autre part, pour Sud, le problème ne réside pas dans la localisation des télé-opérateurs mais dans le choix de continuer à délocaliser toujours plus les centres d'appel. A notre avis il y a suffisamment de travail pour tout le monde (France, Maghreb...) dans les centres d'appel, surtout si on privilégie la qualité à la productivité... L'important aujourd'hui est de stabiliser l'emploi en France et d'instaurer des règles de répartition pour l'avenir (voir nos revendications plus haut).

## Un emploi, c'est un droit !

Numéro spécial Hot Tension / journal du syndicat Sud

Pour les opérateurs télécoms, l'arrivée de Free sur le marché de la téléphonie mobile a servi d'alibi afin de réduire leurs coûts. Que ce soit Virgin mobile, SFR ou Bouygues... ils ont tous revu à la baisse leurs contrats les liant avec les sous-traitants (dont ceux des centres d'appel...).

**Résultat ?** Les sous-traitants ont vu leurs marges comprimées par les donneurs d'ordres. Du coup, ils ont délocalisé un maximum d'emplois vers le Maghreb afin de sauvegarder une partie de leurs profits, voire les augmenter. Exemples : Webhelp et B2S ont délocalisé leurs appels pour Virgin vers le Maroc. Acticall, TP, Arvato... ont fait de même avec SFR. Laser Contact a innové en délocalisant le contrat Bouygues Télécom vers le Portugal... En août dernier, nous annonçons déjà une perte estimée de 3 à 4000 emplois depuis le début de l'année.

**Et aujourd'hui ?** La situation ne cesse de se dégrader, même si pour l'instant nous n'avons pas eu de plans sociaux dans les grosses entreprises. La croissance des autres activités ayant besoin des services des centres d'appel comme l'énergie (EDF ou GDF), la banque - assurance... commence à ne plus suffire pour recaser les CDI. De plus, les entreprises comptent, afin d'éviter les plans sociaux, aussi sur la fin des contrats en CDD ou en intérim ; sur les licenciements pour faute (avérée ou pas) ainsi que sur les ruptures conventionnelles. N'oublions pas non plus le turn over savamment organisé par les entreprises du secteur via des conditions de travail de plus en plus difficiles et des salaires bloqués au niveau SMIC.

Alors tout va bien ?

Et bien non ! Pour Sud,

**Sud**



**Sud**

# Ni fermetures de sites, ni suppressions d'emplois ! On lâchera rien !

cette pression sur les salariés-es afin qu'ils quittent leur emploi est inadmissible. L'ensemble des suppressions d'emplois peuvent et doivent être évitées, et ce quelle qu'en soit la forme. Pour cela il est plus que temps d'imposer des mesures d'urgence en faveur de l'emploi et aux entreprises des Télécoms qui délocalisent des emplois par milliers et pèsent 57% du chiffre d'affaires du secteur. Ces délocalisations sont d'autant plus évitables que ces entreprises réalisent toujours des profits et exploitent des licences fournies par l'Etat.

## Quelques exemples de cette situation :

**CCA** vient d'annoncer une perte de 3 millions d'Euros au premier semestre et, surtout, un résultat négatif de 1,3 millions (contre un bénéfice de 1,5 sur la même période en 2011). La même entreprise a d'ailleurs prévu «3,1 millions d'euros de coûts liés aux restructurations entamées au cours du semestre pour faire face à la dégradation de l'environnement». (sic) Elle vient d'annoncer, aussi, un plan de départs volontaires pour l'ensemble de ses CDI sur le site de Blois... **B2S** a communiqué fin octobre sur la fermeture potentielle de son site d'Aix en Provence si... la situation ne s'arrangeait pas avec **Orange**... D'autres petites entreprises n'ayant pas de présence en off-shore devraient souffrir de cette vague de délocalisations comme **Addicall** à Bayonne, **Provente System** à Nice, **Euraxéo** à Noisy le Grand (qui sont déjà au plus mal).

Tout cela a pour conséquence d'accentuer la guerre des prix sur le marché, puisque les patrons font leur maximum pour gagner des contrats. Mais cette pression sur les prix devraient être encore plus forte en 2013, vu qu'un certains nombres d'entreprises auront des centaines de positions et de salariés à occuper afin d'éviter des plans sociaux qu'ils n'auront pas les moyens de payer... **Teleperformance** par exemple vient d'annoncer la fermeture de son petit site de Nantes...

## N'attendons plus, agissons !!!

**Pour cela le gouvernement doit prendre ses responsabilités !** Début septembre, nous faisons une lettre pétition pour tenter de convaincre le Président de la République d'organiser une table ronde sur le secteur avec les donneurs d'ordre à l'origine de la crise (**SFR, Orange et Bouygues**), les patrons des centres d'appels, les syndicats et, bien entendu, le Gouvernement. Depuis, nous avons repris cette idée avec d'autres syndicats (CGT, CFDT...) et nous avons appelé à des mobilisations les 13/14 novembre dernier. Notre idée est de reprendre la main sur nos emplois et de ne plus laisser nos patrons en tête à tête avec les donneurs d'ordre. Comment pourrions-nous leur faire confiance, alors qu'ils s'entendent comme larrons en foire pour diminuer les coûts de main d'œuvre en délocalisant depuis des années ?

Le gouvernement fait la sourde oreille et revient en arrière sans arrêt... Nous sommes passés du rapatriement des emplois en France à un plan pour l'emploi qui ne ressemble à rien, nous citons :

--> la responsabilité sociale d'entreprise (RSE), par le biais d'un label garantissant que l'opérateur respecte un niveau minimal d'emplois localisés en France dans la relation client au sein de son entreprise ou de ses sous-traitants  
--> l'accroissement de la qualité de service dans la relation client, qui serait susceptible de générer de l'emploi dans ce secteur, par exemple au travers d'offres « premium » ;

--> l'utilisation du critère d'emploi dans les critères d'attribution des fréquences, ou dans les redevances d'occupation du domaine public hertzien. Cela au travers d'engagements volontaires que pourraient être amenés à prendre les opérateurs, par exemple en termes de nombre de créations d'emplois et de part d'emplois localisés en France dans le segment de la relation client.

Là où le syndicat **Sud** parle d'urgence, le gouvernement répond par des mesurette qui n'auront aucun effet sur l'emploi à court terme.

--> Un label ? Il en existe déjà un et l'Etat (sous la droite)

avait abandonné tout aspect social et de localisation des appels afin de répondre à la pression du patronat.

--> Accroissement de la qualité de service ? Oui et bien nous sommes loin de prendre cette direction au vu des pressions de plus en plus importantes en matière de flexibilité et de productivité. Le gouvernement n'explique en rien comment il met en musique cette mesure...

Quant à celle du critère d'emploi dans les attributions des fréquences... nous ne pouvons qu'en rire quand on sait qu'il n'y aura pas de fréquence en vente avant un moment et, surtout, que ce sera sur des engagements volontaires !!! Le gouvernement ne prend décidément pas au sérieux la problématique de l'emploi dans les centres d'appels ou, pire encore, il doit croire qu'il a en face de lui un patronat composé d'enfants de chœur. Quant aux mesures prises sur la compétitivité (sur la TVA et les allègements de 20 milliards), elles sont hautement critiquables puisque ce ne sont que des cadeaux aux patrons et n'auront aucun effet à court terme sur l'emploi. Pourtant l'urgence est devant nous !. (*Nous y reviendrons dans le prochain Hot Tension*). Même si pour les centres d'appel cette aide devrait plus que réjouir nos patrons déjà archi-subsventionnés.

En septembre nous disions «**Assez de bla-bla**» et bien cela est toujours vrai ! Nous exigeons des vraies mesures capables d'améliorer une bonne fois pour toute la situation des salarié-es des centres d'appel. La table ronde doit servir à faire le point sur la situation économique et faire prendre conscience à tout le monde que les mauvaises conditions de travail et le chantage à l'emploi doivent cesser dans les centres d'appels.

## Pour prendre contact avec

SUD - 25/27 rue des envierges - 75020 - Paris

Tél : 01 44 62 12 23 - Web : <http://www.sudptt.org/centresappels>

Nom / Prénom : .....

Téléphone : .....

Mail : .....