

LA DIRECTION NOUS DOIT DES COMPTES !!!

La nouvelle est tombée subitement le 26 mars lors d'une réunion de Comité d'entreprise : le contrat SFR part définitivement d'ici le 30 juin. Depuis, nous avons toutes et tous été reçus, ce qui, au passage, est un réel progrès pour une société plutôt habituée à ne pas communiquer...

Après nous avoir tenu en haleine pendant un an " on est en cours de négociation, on ne sait pas trop mais on espère..."

Après cette annonce, nous n'en savons pas vraiment plus sur ce que compte faire la direction hormis que 63 salarié-es vont être amenés à changer de produit dans les mois qui viennent.

Est-ce une surprise ?

D'après la direction oui... Car on a toujours fourni un travail de qualité pour SFR. Pour la première fois on a pas pu prolonger le contrat, contrat qui n'était pas porté pas TELLIS mais plutôt par Arvato. A qui la faute ? Il faut dire que le débat est toujours le même :

- **Un contrat gagné ?** : C'est grâce aux commerciaux du groupe !. Ils sont alors remerciés avec une grosse prime pour récompenser un travail exceptionnel... La réputation de notre travail de qualité ou l'expérience client positive n'a jamais rien à voir...

- **Un contrat reconduit ?** : C'est toujours grâce aux commerciaux du groupe qui touche toujours une grosse prime afin de récompenser leur travail exceptionnel... mais surtout cela n'a jamais rien à voir avec les salarié-es qui ont pourtant réalisé un travail de qualité pendant toutes ces années. Eux, ils ne toucheront aucune prime...

- **Un contrat est perdu ?** : Là pour le coup c'est de la faute aux salarié-es, qui n'ont pas réalisé les efforts suffisants ou accepté l'inacceptable ou ont terni l'image de marque de l'entreprise etc etc Et si par miracle des élections arrivent, c'est évidemment la faute à leurs mobilisations qui ont fait peur... comme si en 2019 en plein milieu de la lutte des gilets jaunes, un patron était étonné par quelques mobilisations. Il est vrai que dans la tête de chaque personne sensée le climat social tendu dans une entreprise n'est jamais dû à une direction qui refuse obstinément toutes discussions. Il n'est jamais dû à une direction qui impose aux salarié-es une discrimination totale avec les autres sites du groupe, dû sans doute à la localisation de notre centre... Au passage sur les sites du nord de la France : ils recrutent toujours, la majorité de leurs salarié-es disposent d'un 13ème mois et ont eu une prime Macron... Pourtant beaucoup d'entre eux vote aussi pour des syndicats combattifs (donc SUD) et luttent pour leurs droits (il suffit de chercher un peu sur le net pour trouver de multiples articles autour des sites Duacom, Camaris, Nordcall...).

Alors surprise ou pas ?

La direction aurait dû être plus honnête. Les salarié-es méritent la vérité car non ce n'est pas une surprise ! Pour rappel, SFR (Altice) a racheté une société concurrente de centres d'appels (Intelcia) afin de sous-traiter en interne et à pas cher l'ensemble de sa relation client. Il était évident que tous les contrats allaient peu à peu passer en interne chez Intelcia. Comme par hasard Intelcia vient d'ouvrir au Portugal et leurs sites de boigny et Lyon (qui déménage pour s'agrandir)

réalisant de la rétention, sont en plein recrutement... Pour vérifier : <https://urlz.fr/9jdE>

A cela, s'ajoutent les relations tumultueuses entre SFR et Arvato suite à l'annonce de l'arrêt des contrats en 2016. A l'époque SFR avait annoncé à l'ensemble de ses sous-traitants, que d'ici quelques mois ou années (en fonction des services), il en serait fini des contrats commerciaux... Un procès a alors eu lieu entre notre groupe et SFR, ce qui a débouché sur une relation très très compliquée entre les deux sociétés, mais avait permis de limiter la casse en terme de disparition d'emploi sur notre site et une décreue plus lente sur d'autres sites. Notre groupe a par la suite, petit à petit, remplacé les contrats SFR par d'autres donneurs d'ordres sans jamais fermer de centre ou faire de plan social. **Tout cela est traité en partie dans la presse et notamment sur cet article de la Voix du Nord :** <https://urlz.fr/9jao>.

Depuis SFR a quasi disparu du marché français hormis évidemment chez Intelcia, sa filiale. Comme chez nous, la fin totale de son activité est aussi encours à Teleperformance (**sur ce sujet vous pouvez relire notre tract de 2016 :** <https://urlz.fr/9jab>).

Que va t-il se passer ?

Nous pouvons supposer que la direction du groupe annoncera des contrats dans quelques mois... mais après les élections. Sur tous les sites du groupe, des contrats ont été non seulement trouvés mais en plus les effectifs sont repartis à la hausse suite au départ de SFR. Contrairement aux annonces honteuses de la direction, histoire de bien faire peur voire de culpabiliser tout le monde. Le marché économique possède toujours de gros appels d'offres tant dans l'assurance, l'énergie ou encore l'automobile. **Par exemple, Enedis vient de choisir Comdata pour un très très gros contrat et Arvato a lui gagné des positions sur Engie et EDF.**

Aussi cynique que cela puisse paraître, tout ceci fait partie de la vie courante des centres d'appels. En effet, le chantage à l'emploi reste encore aujourd'hui le meilleur moyen de justifier votre salaire bloqué au SMIC depuis plus de 10 ans. Cette stratégie a fait son temps, chez SUD on dit stop!

Pour SUD, la direction doit redevenir raisonnable et oublier la période électorale qui, pour le coup, ne la regarde pas, même si elle a fait son choix de partenaire sociaux depuis fort longtemps... Elle doit donc être claire et annoncer qu'il n'y aura pas de plan social comme elle l'a toujours fait sur ses autres centres. Elle doit annoncer aussi clairement, pourquoi le contrat est parti et arrêter son cinéma qui pourrait très bien se retourner contre elle. Par cette campagne d'affabulation et de manipulation.

Nous avons entière confiance dans la direction et le groupe qui ont toujours su rebondir à chaque tournant majeur de l'entreprise. Le tableau n'est pas aussi noir que certains veulent vous le faire croire. Il est, à notre sens, inadmissible de jouer avec la santé des salarié-es en provoquant des inquiétudes et de rejeter une faute imaginaire sur eux ou les mobilisations pour avoir un salaire et un emploi digne.

