



## **Branche Prestataires**

# **LES TELECOMS DANS LA TOURMENTE ! LES CENTRES D'APPELS PRESTATAIRES DANS LA TEMPÊTE !**

Les opérateurs traditionnels « Orange, SFR, et Bouygues » ont annoncé des restructurations drastiques qui une fois de plus vont venir peser lourdement sur l'emploi. Leur préoccupation principale est aujourd'hui comme hier de préserver leurs marges et les dividendes de leurs actionnaires.

L'arrivée d'un quatrième opérateur dans le secteur de la téléphonie mobile, des offres commerciales à bas coûts, des contrats où la relation client est réduite à sa plus simple expression... Tout cela leur sert d'excuse afin de justifier des centaines de licenciements en interne comme chez leurs sous-traitants.

Si le « Paquebot TELECOMS » risque d'être chahuté par cette houle, il est fort à craindre que le « Navire Centres d'Appels Prestataires » fasse les frais de cette tempête, et déplore même de nombreux naufragés !

## ***Les conséquences pour les prestataires.***

Les donneurs d'ordres provenant du secteur TELECOM pèsent encore fortement sur le marché des centres d'appels prestataires, puisque celui-ci représente encore près de 57% des contrats.

Ces entreprises n'ont pas tardé à répercuter « leurs difficultés » sur les prestataires :

- Tous les contrats ont été dénoncés pour mieux être renégociés.
- Les prix, déjà pourtant serrés, ont fait l'objet d'un nouveau tour de vis.
- L'accentuation « du trafic traité à l'OFFSHORE » est privilégiée par les patrons sous-traitants afin de sauvegarder eux aussi leurs profits.
- Les prestataires pris à la gorge semblent prêts à tout accepter des donneurs d'ordre.
- Le syndicat patronal des Prestataires « SP2C » ne parvient pas à organiser le secteur (chaque patron étant trop occupé à défendre sa propre boutique) et à résister à la pression des opérateurs TELECOMS.

**Résultat ? Les prochaines semaines risquent fort de voir les « plan sociaux PSE » ou des « plans de départs volontaires PDV » se multiplier.**

**Certaines entreprises déjà affaiblies risquent même purement et simplement de mettre la clef sous la porte.**

Ce ne sont pas les mesures prévues par le gouvernement, plus près de la déclaration d'intention que d'une déclaration de guerre, qui arriveront à inverser la tendance.

***Pour la CFDT/CGT/SUD/CFTC cette situation n'est pas acceptable !***

*Les salariés ne peuvent être une nouvelle fois les « dindons de la farce », et l'emploi ne peut être la seule variable d'ajustement économique lorsqu'un secteur évolue.*

*Pour l'intersyndicale, d'autres solutions sont possibles :*

- *Il faut réaffirmer la priorité à l'emploi et sauvegarder tous les emplois dans des conditions de travail décentes.*
- *Nous exigeons que l'équilibre entre le nombre d'emplois localisés en France et ceux situés à l'Off-shore soit maintenu.*
- *Il faut permettre un autre partage des richesses, en particulier en période de crise.*
- *Les entreprises TELECOM qui engendrent encore des milliards de bénéfices, doivent revoir leur copie vis-à-vis des prestataires et rémunérer le service à sa juste valeur.*
- *La relation client, dans la tourmente aujourd'hui, va évoluer fortement dans les prochaines années. Elle sera davantage tournée vers l'internet, les réseaux sociaux, les forums .L'ensemble du secteur doit préparer les salariés à ces métiers de demain.*

*Pour faire entendre toutes ces revendications et trouver des solutions pérennes pour le secteur, nous demandons au gouvernement d'organiser au plus vite une table ronde entre les syndicats de salarié-e-s, le gouvernement et les patrons des opérateurs télécoms et des centres d'appels sous-traitants*

*Pour refuser la fatalité des suppressions d'emplois, des PSE et des PDV, les organisations syndicales CFDT, CGT, SUD, CFTC ont décidé d'appeler l'ensemble des salariés des Secteurs des TELECOMS et des Centres d'Appels Prestataires à se mobiliser le 13 Novembre pour dire NON à la casse de l'emploi.*

**Des initiatives multiples doivent être prises :**

- Prises de paroles et échanges sur ces questions.**
- Interpellations écrites sous forme de motions aux donneurs d'ordres, aux responsables des entreprises, aux pouvoirs publics nationaux et locaux...**
- Mise en valeur de notre refus des licenciements par des actions (débrayages, port d'un brassard noir, ...)**

***Le mécontentement de tous les salariés doit être visible  
ce 13 Novembre !***

***Lorsque le bateau tangue, la solution n'est pas de jeter les marins  
par-dessus bord !!  
Il faut tenir bon la barre !!***