

# SUD

# Notre avenir, il est où ?

Il y a quelques années, Acticall à Saint Jean de Bonnefond était installé sur deux bâtiments, l'un était dédié à Engie et l'autre SFR. Aujourd'hui, SFR a délocalisé ses appels et le bâtiment a été fermé... sauf pour notre salle de pause. Quant à Engie son départ est annoncé et se réalise peu à peu, les effectifs se sont d'ailleurs réduits comme peau de chagrin.

**Où sont donc passé les appels ?** Quelque part entre Casablanca, Lisbonne ou une autre ville à travers la planète francophone. Cette histoire c'est celle de notre site... qui subit depuis des années des délocalisations massives. Mais nous aurions pu prendre d'autres exemples pour les sites du groupe...

On pourrait croire que la concurrence mondiale est très dure et que les entreprises françaises la subissent de plein fouet... La réalité est tout autre puisque notre groupe organise lui même cette concurrence et la plus grande partie des contrats finissent chez les filiales de Acticall/Sitel dans un autre pays. Notre patron victime, dirige d'ailleurs une entreprise dans le top 5 mondial comme d'autres entreprises française telles que Teleperformance. En clair quand Engie ou SFR partent au Maroc (par exemple) ils finissent le plus souvent à Acticall/Sitel et non dans une autre entreprise.

Aujourd'hui 50% des appels du marché français, (toutes entreprises confondues) sont traités hors de France ce qui représente 44% du chiffres d'affaires. Depuis des années les délocalisations ne cessent d'augmenter tant en chiffres d'affaires quand nombre de positions. Alors que 52% des salarié-es étaient situés en offshore en 2015 le taux de recours est largement plus bas au Royaume-Unie (13%) et encore moins en Allemagne (3%). La croissance des effectifs des centres de contact est tirée par la forte progression du Maghreb qui affiche une croissance de + 11 % pour 45% des effectifs du marché. Si on prend juste l'exemple de Acticall 5031 positions sont situées en France en 2016 contre 3388 hors de France.

### On doit se battre pour nos emplois !

Une partie des syndicats du secteur pense que la bataille est perdue et que nous devons surtout préparer le futur, « le nouveau métier des centres d'appel made in France », reste à savoir de quoi on parle... pire d'autre nous explique que les patrons n'ont pas d'autre choix possible... Bref, il faudrait attendre que les salarié-es se fassent licencier un par un, voire qu'ils luttent pour obtenir un plan social décent (si, il paraît que cela existe). Pour **SUD**, il en est hors de question car nous nous refusons à la résignation et la liquidation de nos emplois juste pour alimenter des profits... Nous devons agir tant face à nos patrons mais aussi face aux donneurs d'ordres et le gouvernement.

### Pour **SUD**, il en est hors de question ! et vous ?

Il est plus qu'urgent de faire pression sur le Gouvernement afin qu'il prenne les mesures qui s'imposent (voir plus loin). Par exemple dans les télécoms il est facile d'agir ! L'abonnement au téléphone mobile

est non délocalisable puisque, par exemple, nous ne pouvons pas prendre un abonnement chez Maroc Telecom. 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 ! Sur un abonnement mobile à peine 2 euros vont aux centres d'appel, est-ce la fin du monde ? 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, et donc des effectifs suffisants, correctement rémunérés, et travaillant dans de bonnes conditions !

Tout cela est encore plus vrai dans les entreprises ou l'Etat est actionnaire voire parfois ultra majoritaire. Engie, Orange, Renault, EDF, La Poste... toutes ces entreprises délocalisent une partie de leurs activités et pourtant devinez qui est présent dans le capital de ces entreprises ? Des choix peuvent être fait encore faut t'il le vouloir ou se battre pour l'imposer.

**Pour SUD, notre idée est aussi 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 ?

**Rien n'est perdu quand on lutte !**

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

- **Aucun licenciement** dans les entreprises qui réalisent des bénéfices et arrêt des délocalisations.
- **Exigence que le nombre d'emplois localisés** en France représente au **minimum des 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.

Section Acticall Saint-Etienne

Fédération des activités postales et de télécommunications

Sud 25/27 rue des Envièrges 75020 Paris **www.sudptt.org** sudptt@sudptt.fr 01 44 62 12 00