



CFE-CGC/UNSA France Télécom - Orange

Adresse postale : 12 rue Saint Amand
75505 Paris Cedex 15

Tél : 01 40 45 53 23 - Fax : 01 40 45 51 57

E-mail : secretariat@cfecgc-ft-orange.org

France Télécom - Orange : Activité des Centres d'Appels

L'activité « accueil clients téléphonique » concernait environ 25000 personnes à France Telecom-Orange à la fin de l'année 2009 (source : élections professionnelles d'octobre 2009). Par rapport aux 100000 salariés du groupe en France, la direction concède l'équivalent de 27000 emplois sous-traités (éléments fournis lors de la négociation GPEC 2010) dont 23000 au niveau de la seule maison mère (source bilan social 2009). Elle ne fournit pas le détail de la répartition par activité (on suppose que l'essentiel concerne l'accueil téléphonique et les interventions sur le réseau).

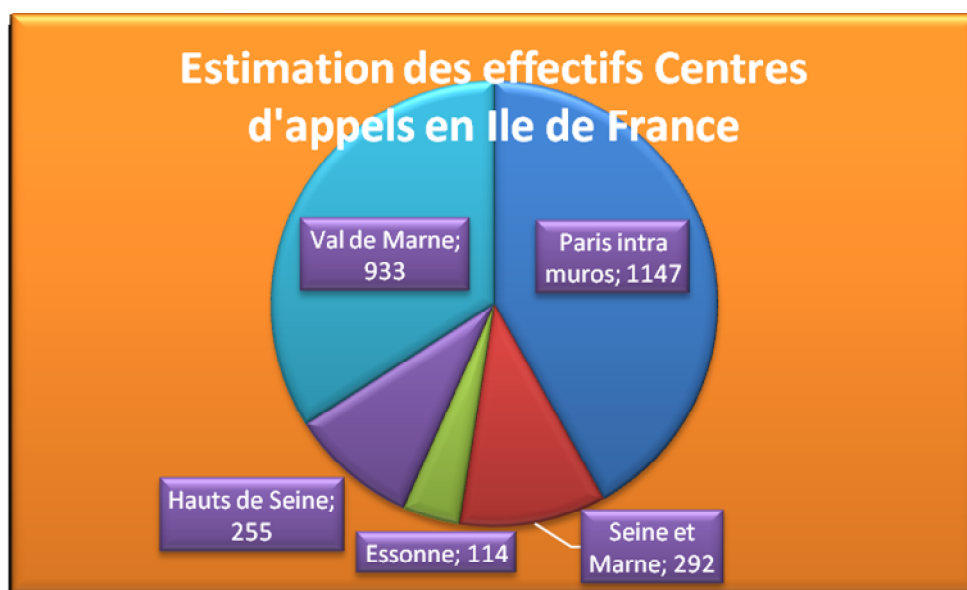
Aucun rapport officiel ne permet de connaître la part de l'activité délocalisée à l'étranger par les sous-traitants de l'entreprise. Les professionnels marocains font état dans leur pays de 28000 emplois dans le secteur de l'accueil client pour des entreprises françaises. 73% seraient générés par les opérateurs de télécommunications.

Les centres d'appels FT-Orange en France

Les centres d'appels constituent depuis une quinzaine d'années le gisement d'activité essentiel des conversions professionnelles lors des réorganisations qui se sont succédé. Ils ont longtemps permis de maintenir de l'activité, et donc de l'emploi, sur l'ensemble du territoire. La taille de ces centres est très variable. On assiste depuis quelques années à une concentration par fermeture des sites les plus petits, avec regroupement sur des sites plus importants, en général dans de grandes agglomérations.

En Ile de France

Fin 2009, environ 2741 personnes étaient en activité sur des centres d'appels. Connaissant le coût de la vie, les prix de l'immobilier, les conditions de transports en Ile de France, on s'interroge sur l'opportunité de conserver à Paris intra muros près de 1150 personnes qui seraient sans doute heureuses de migrer vers la banlieue, voire la province. Alternative élégante à une sous-traitance délocalisée.

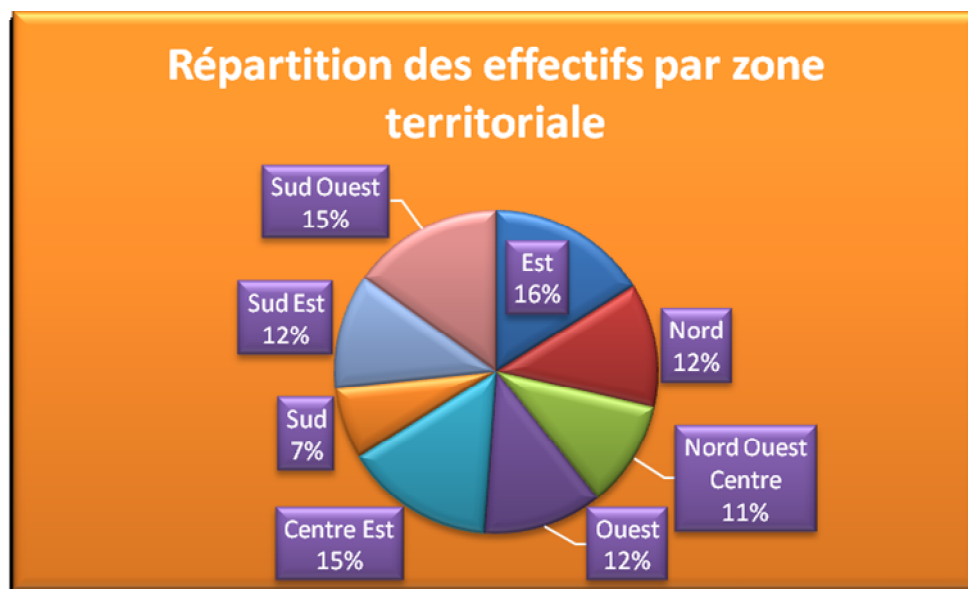


Dans les régions

Sur l'ensemble du territoire national, environ 22223 personnes étaient rattachées à des centres d'appels en région fin 2009.

La répartition territoriale de France Telecom-Orange est réalisée selon le découpage géographique suivant :

Est (siège Strasbourg), Nord (siège Villeneuve d'Ascq), Nord Ouest Centre (siège Caen), Ouest (Siège Rennes), Centre Est (siège Lyon), Sud (siège Toulouse), Sud Est (siège Marseille), Sud Ouest (siège Bordeaux)



Le palmarès des centres d'appels FT-Orange

Les 24 villes françaises où l'activité de l'accueil client téléphonique est la plus importante. Pour de nombreuses villes petites et moyenne, l'effectif concerné est considérable et peut avoir un impact réel sur l'emploi local. La technologie permet de fermer un centre du jour au lendemain, de basculer ses appels vers une autre ville en France... Ou à l'étranger. En 2009, le cas de Cahors fut exemplaire. Salariés, syndicats et élus locaux sont parvenus à maintenir sur place la soixantaine de personnes menacées de devoir quitter le site.

Lyon	762	Orléans	383
Villeneuve d'Ascq	736	Quimper	363
Bordeaux	715	Schiltigheim	350
Montpellier	658	Valenciennes	321
Marseille	655	Clermont Ferrand	315
Metz	501	Saint Etienne	310
Toulouse	499	Albi	294
Rennes	433	Amiens	247
Nice	430	Pau	219
Tours	420	Grenoble	216
Rouen	389	Annecy	213
Poitiers	383	Valence	206