



# **CFE-CGC & UNSA Télécoms**

## **La fédération des syndicats des personnels des opérateurs télécoms et fournisseurs d'accès**

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](mailto:secretariat@cfecgc-ft-orange.org)

**Communiqué du 14 janvier 2011 – 18h**

## **Centres d'appels en Tunisie : la grève générale impacte les opérateurs télécoms français !**

### **La grave crise sociale en Tunisie met en lumière les effets dévastateurs de la mondialisation**

Les opérateurs de télécoms (France Télécom, SFR, Numéricable...) sont touchés de plein fouet par la grève générale en Tunisie. Les centres d'appels délocalisés en Tunisie ne répondent plus entraînant une forte dégradation de la qualité des réponses au client !

### **Les opérateurs télécoms ont délocalisé 25 000 emplois !**

Les télé-opérateurs jouent un rôle de plus en plus important dans les relations entre les opérateurs de téléphonie et leurs clients, qu'il s'agisse de service commercial ou d'assistance

Les pertes d'emplois s'expliquent par la délocalisation de nombreux postes de téléopérateurs dans des pays à faible coûts de main d'œuvre.

**Entre 1998 et 2008, le seul secteur des télécommunications a perdu 28 000 emplois, soit près de 1 sur 5 (156 000 emplois)**

Aujourd'hui près d'un appel sur deux chez les grands opérateurs est sous-traité et la plupart du temps à l'étranger. La Tunisie, le Maroc, l'île Maurice, Madagascar, Dakar sont les zones de prédilection pour la délocalisation.

### **La Tunisie : pays de premier rang pour les opérateurs mobiles**

En 2008, SFR avait vendu ses centres d'appels français à Téléperformance, déclenchant un mouvement social d'importance. En 2010, Téléperformance a annoncé la suppression de 650 emplois en France. Dans le même temps les centres d'appels de SFR sous-traités à Téléperformance ont été délocalisés en Tunisie.

La Tunisie est un pays où de nombreux centres d'appels travaillent pour France Télécom.

Téléperformance est le premier employeur privé en Tunisie avec 4 000 employés répartis sur 6 sites. Téléperformance est installée en Tunisie depuis 2000.

Depuis plusieurs jours le couvre feu avait obligé les centres d'appels à fermer plus tôt.

**Aujourd'hui la grève générale a obligé les Centres d'Appels à fermer en Tunisie. Dès lors les appels ont du être détournés vers d'autres sites en interne ou en externe. Pour autant l'accroissement de trafic sur ces centres d'appels entraine une dégradation de la qualité.**

**La part d'appels traités en Tunisie représente de 5 à 15% du nombre d'appels total des opérateurs impactés.**

Il en résulte pour les clients à une augmentation du temps d'attente pour les clients voire à une non-réponse.

## **La délocalisation : un risque pour les entreprises**

Si la situation venait à perdurer, les mesures d'exception ne suffiraient plus à amortir la baisse de qualité, dès la semaine prochaine la situation de viendrait critique et des mesures de repositionnement durable des appels devraient s'opérer.

Depuis plusieurs mois, **la CFE-CGC/UNSA demande qu'une clause de localisation des emplois en France s'applique à tous les acteurs exploitant des ressources appartenant au patrimoine national** ou des licences. **Les fréquences hertziennes sont des ressources publiques rares.** Comment dans ce cas tolère-t-on qu'elles ne bénéficient pas à l'emploi national ?

## **L'échec de la politique de mondialisation**

Le peuple tunisien a lui aussi le droit d'accéder aux bienfaits de la croissance économique.

Dans certains pays émergents, la confiscation des moyens économiques au profit de quelqu'uns pose la question du rôle des multinationales qui mettent en compétition le personnel de ces pays avec celui des pays occidentaux sans pour autant être contraintes d'investir lourdement.

**La CFE-CGC et l'UNSA Télécoms rappelle que l'obsession de la rentabilité entraine les multinationales à faire jouer une concurrence entre les pays et les personnels. La folle politique de mondialisation montre aujourd'hui ses limites.**

**En ces moments particulièrement dramatiques, La CFE-CGC et l'UNSA Télécoms apporte son soutien au peuple tunisien.**

## **Contacts :**

### **France Télécom-ORANGE**

Sébastien CROZIER, élu de la CFE-CGC/UNSA au Comité Central d'Entreprise de France Télécom (06 86 27 32 72) - [sebastien.crozier@cfecgc-uns-ft-orange.org](mailto:sebastien.crozier@cfecgc-uns-ft-orange.org)

Pierre MORVILLE, Délégué Syndical Central CFE-CGC/UNSA de France Télécom-Orange (06 62 22 78 35) - [pierre.morville@cfecgc-uns-ft-orange.org](mailto:pierre.morville@cfecgc-uns-ft-orange.org)

Pierre VARS, Secrétaire National UNSA France Télécom-Orange

### **SFR**

Vanessa JEREB, Délégué Syndical UNSA SFR (06 26 34 09 92)

Frédéric LESCA, Secrétaire Général UNSA Télécoms (06 11 29 29 87) [frederic.lesca@sfr.com](mailto:frederic.lesca@sfr.com)

### **Bouygues Télécom**

William BENAVENT, Délégué Syndical CFE-CGC Bouygues Télécom (06 60 31 96 40)

### **Free**

Antonio MARTIN-MUNOZ, Délégué Syndical CFE-CGC Free (06 18 06 32 33)

### **Numéricable**

Claude TERRIER, Délégué Syndical CFE-CGC (06 60 32 80 51)

*Vous pouvez retrouver ce communiqué sur le blog Télécoms, Média & Pouvoir : <http://www.telecoms-media-pouvoir.net/> - Rubrique : Communiqués de presse*