



CFE-CGC & UNSA Télécoms

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

Communiqué du 28 octobre 2009

Assises des Centres d'Appels - la CFE-CGC/UNSA rappelle qu'elle demande depuis plusieurs mois que les titulaires de concessions publiques ne puissent pas délocaliser

Monsieur Laurent Wauquiez, Secrétaire d'État à l'Emploi, vient d'annoncer la tenue d'Assises des Centres d'Appels. Il était grand temps. La CFE-CGC/UNSA Télécoms se félicite que les pouvoirs publics aient enfin compris l'ampleur des enjeux liés à cette activité.

La société française est en train de prendre conscience que, sous couvert d'une concurrence et d'une mondialisation parées de toutes les vertus, la course effrénée à la rentabilité est l'une des trois grandes causes de l'intense malaise social qui fait actuellement des ravages dans les entreprises françaises, aggravant un chômage préoccupant en période de crise.

La mondialisation et la concurrence exacerbée détruit des emplois

La destruction des emplois dans le secteur des Centres d'Appels est massive. Alors que les téléopérateurs jouent un rôle de plus en plus important dans les relations entre les entreprises et leurs clients, qu'il s'agisse de service commercial ou d'assistance, les grands du secteur (Téléperformance, Webhelp...) ne prévoient aucune croissance d'activité en France tout en augurant une croissance du nombre de positions d'environ 8% par an à l'étranger.

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

Entre 1998 et 2008, le seul secteur des télécommunications a perdu 28 000 emplois, soit près de 1 sur 5 (156 000 emplois en 1998, un peu plus de 127 000 fin 2008) quasiment intégralement dans les Centres d'appels.

Aucune contrainte sur l'emploi dans le cahier des charges des concessions de domaine public ou des licences

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 se fait-il dans ce cas qu'elles ne bénéficient pas à l'emploi national ?

Par exemple, si une telle clause s'appliquait à l'ensemble des opérateurs téléphoniques, il n'y aurait pas distorsion de concurrence.

Il en va de même pour Canal+ qui dispose de fréquence hertzienne, et dont le service client est externalisé, comme pour toutes les activités régulées : les paris sportifs, le transport ferroviaire, l'énergie, l'eau...

La CFE-CGC/UNSA rappelle que les règles de l'OMC et les règles communautaires autorisent parfaitement ces contraintes tant qu'il s'agit de concessions du domaine public au sens le plus étendu.

L'opposition consommateurs / salariés apparaît de plus en plus absurde

Par ailleurs, il convient une fois de plus de s'interroger sur ce que doit être la défense de l'intérêt national. Certes l'intérêt du consommateur que nous sommes tous doit être justement défendu. Mais la plupart de ces consommateurs sont également des salariés. Pour leur offrir quelques centimes d'euros d'économie, on n'hésite pas à détruire des milliers d'emplois ! On voit bien l'absurdité du débat !

Que ferons-nous lorsque le chômage massif détruira tout aussi massivement la consommation, moteur de notre économie ? N'est-il pas plus que temps d'inverser la tendance ?

L'Allemagne ne délocalise pas ses centres d'Appels

Ironie de l'histoire, en ayant perdu deux guerres, l'Allemagne ne dispose plus d'aucun bassin linguistique permettant la délocalisation de ses centres d'appels et sauve ainsi des dizaines de milliers d'emplois et des milliards d'euros

Des emplois pour nos retraites et nos banlieues

Est-il besoin de rappeler que les emplois créés permettront le paiement des cotisations de nos retraites. Sur le seul secteur des télécoms, c'est près de 500 millions d'euros qui rentreront dans les caisses de l'Etat (TVA, IR, Caisses d'Assurance Maladie, retraites) si les délocalisations étaient interdites.

Enfin, les Centres d'Appels, certes usines à OS des temps modernes, sont malgré tout une opportunité pour les jeunes de nos banlieues de faire connaissance avec le monde du travail, de s'intégrer à la vie de la cité et d'y prendre des responsabilités.

La CFE-CGC/UNSA a écrit le 16 octobre 2009 à Madame Lagarde et à Monsieur Estrosi pour exiger que toutes les entreprises nationales maintiennent l'emploi en France, et les engager à suivre de très près la manière dont les directives gouvernementales sont appliquées chez France Télécom dont l'état, très loin de se montrer « exemplaire », comme le souhaite Madame Lagarde, reste l'actionnaire majoritaire.

Il est urgent d'imposer que tous les centres d'appels commerciaux et d'assistance technique soient localisés en France pour l'ensemble des acteurs qui exploitent des ressources rares appartenant au patrimoine national ou des licences.

Contacts :

- 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
- Pierre MORVILLE, Délégué Syndical Central CFE-CGC/UNSA de France Télécom-Orange (06 62 22 78 35) - pierre.morville@cfecgc-uns-ft-orange.org
- William Benavent, Délégué Syndical CFE-CGC Bouygues Télécom
- Pierre Vars, Secrétaire National UNSA France Télécom-Orange
- Vanessa Jereb Délégué UNSA SFR (06 26 34 09 92)