



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 22 juillet 2010

Nouveau Centre d'appels de SFR en Algérie : Une provocation !

Il y a quelques jours, monsieur Laurent Wauquiez annonçait la tenue d'Assises des Centres d'Appels pour essayer d'enrayer leur délocalisation (ou d'en enrayer la délocalisation).

Au même moment SFR avec son sous-traitant Webhelp choisit d'implanter un nouveau centre d'Appels en Algérie. Cette décision constitue une véritable provocation. Plus que jamais il appartient au gouvernement de légiférer !

L'arrivée de Free comme prétexte à la délocalisation ?

En 2008, SFR avait vendu ses centres d'appels français à Téléperformance, déclenchant un mouvement social d'importance. En 2010, Téléperformance annonce la suppression de 850 emplois en France. Dans le même temps les centres d'appels de SFR sous-traités à Téléperformance ont été délocalisés en Tunisie.

C'est Webhelp que SFR a maintenant choisi pour accompagner sa croissance. On pourrait penser que les personnels des centres d'appels viendraient se former en France. Il n'est rien. C'est dans un autre centre d'appels délocalisé de Webhelp qu'ils vont être formés : à Rabat au Maroc.

Webhelp est un acteur majeur sur le marché français spécialisé en « **call center outsourcing** ». Il a réalisé sur le marché français un Chiffre d'Affaires de 124 millions d'euros en 2009 (14,8 % de croissance), dont seulement 41 millions sur ses sites français (soit moins du tiers de son chiffre d'affaires)
L'entreprise, qui a signé des contrats avec SFR, Finaref, La Redoute, Pages Jaunes et Orange, a ainsi été distinguée au classement « Deloitte Technology Fast 50 » 2009 pour sa croissance de 675 % sur cinq ans.
Le résultat courant avant impôt de Webhelp s'est établi à 17 millions d'euros en 2009, une hausse de 20 % par rapport à celui de l'exercice précédent. En 2010, Frédéric Jousset table sur un rythme encore élevé, avec un chiffre d'affaires de plus de 150 millions d'euros, soit une progression de l'ordre de 20 %.

La mondialisation et la concurrence exacerbée détruisent des 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 en 1998, un peu plus de 127 000 fin 2008) quasiment intégralement dans les Centres d'appels.

L'économie réalisée par les opérateurs serait de 300 à 400 millions d'euros. Pour autant, la relocalisation en France des 25 000 emplois délocalisés ne coûterait que 40 à 60 centimes d'euros par mois à chaque abonné.

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 dans ce cas tolère-t-on qu'elles ne bénéficient pas à l'emploi national ?

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

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, pour la plupart, ces consommateurs sont également des salariés, et pour leur offrir quelques heures de communications supplémentaires, on n'hésite pas à détruire des milliers d'emplois ! On voit bien l'absurdité de la situation !

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

L'Allemagne ne délocalise pas ses centres d'Appels

L'Allemagne, pour les raisons historiques que nous connaissons, ne dispose plus d'aucun bassin linguistique permettant la délocalisation de ses centres d'appels. Elle 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. Si les délocalisations étaient interdites dans le secteur des télécoms, sur le seul secteur, c'est près de 500 millions d'euros qui rentreraient dans les caisses de l'Etat.

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 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 CFE-CGC/UNSA a déjà écrit 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 les opérateurs mobiles y compris chez France Télécom dont il reste l'actionnaire principal.

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

- Vanessa JEREB, Déléguée UNSA SFR, Délégué Syndicale Centrale (06 26 34 09 92) – vanessa.jereb@sfr.com