



CENTRES D'APPELS

Au bout du fil !

La liberté syndicale ne s'use que quand on ne s'en sert pas

JUILLET 2015 – BULLETIN N° 42

FACE À SFR, FAISONS L'AUTRUCHE ?

Fédération CGT Des Sociétés d'Études — Coordination nationale des Centres d'Appels
263, Rue de Paris — Case 421 — 93514 Montreuil cedex — Tél : +33 1 55 82 89 41 — Fax : +33 1 55 82 89 42 — Courriel : cnprestac@cgf.fr — Site Internet : ht.p://www.soc-etudes.cgf.fr/

Nous devons bien l'avouer la mobilisation du 11 juin n'a pas été à la hauteur de nos espérances. La peur de perdre son emploi a bloqué bon nombre d'initiatives. Malheureusement, la peur n'a jamais empêché le danger ! Bien au contraire, elle entrave toute possibilité d'agir contre ce danger.

D'ailleurs, il n'y a pas que les salarié-e-s qui soient « *tétanisé-e-s* » par la peur, le patronat du secteur semble bien atéint du même mal.

D'ailleurs, l'atude du SP2C, aujourd'hui, face à SFR/NUMERICABLE tranche avec celle qu'il a eu contre FREE lors de l'attribution de la 4^e licence de téléphonie mobile.

Rappelez-vous à l'époque, il n'y avait pas de mots assez durs pour dénoncer l'hécatombe sociale qui allait découler de l'arrivée de ce nouveau concurrent en téléphonie mobile. Il nous était annoncé la suppression de 7.000 emplois.

Aujourd'hui, aucune réaction de la part du SP2C, alors que le groupe SFR/NUMERICABLE représente 4.000 emplois en France. Aucun cri ou alerte sur le fait que ce groupe impose, à l'ensemble de ses prestataires, une réduction des coûts de 30%. Qu'il met une pression énorme sur ces derniers, en annonçant son intention de délocaliser à Madagascar ou au Portugal une partie de son activité de relation client, réalisée en

France et au Maroc.

Cette différence de traitement face à deux dangers de même ampleur, ne serait-elle pas dû au fait que FREE n'a quasiment pas recours à des prestataires alors que SFR/NUMERICABLE alimente les 10 plus grosses entreprises du secteur, toutes membres du SP2C ?

Nous ne pouvons que nous étonner de cette conception de la défense collective, très individualiste, mise en œuvre actuellement par le SP2C, où chacun de ses membres préfèrent faire l'autruche, afin de conserver un marché qui s'annonce perdu d'avance. Et ce au moment même où il faudrait affronter la réalité et agir en conséquence pour le bien du secteur dans sa globalité et

non des intérêts privés de quelques entreprises. Une telle stratégie ne peut que mener le secteur, et les salarié-e-s qui le composent, à sa perte.

Pour notre part, nous sommes pour une redéfinition négociée de l'économie de ce secteur afin de créer les conditions d'un vrai accord gagnant/gagnant tant entre les donneurs d'ordre et les prestataires, que pour les salarié-e-s qui composent la force vive de cette relation client.

Voilà pourquoi, nous avons sollicité à nouveau le Ministre de l'Économie, pour lui demander l'organisation d'une table ronde sur l'avenir du secteur de la relation client en France. Espérons que nous serons entendus avant qu'il soit trop tard.

Bulletin d'adhésion

Nom et prénom : _____

Adresse personnelle : _____

Code postal : _____ Ville : _____

Tél. : _____

Courriel : _____

Nom entreprise : _____

Adresse : _____

Code postal : _____ Ville : _____

Secteur d'activité : _____

Catégorie professionnelle (cocher la case correspondante) :

- Employé Technicien Agent de maîtrise
 Cadre Ingénieur

A retourner par courrier à l'adresse située à gauche.