SOCIÉTÉS D'ÉTUDES la cgt CENTRES D'APPELS

Au bout du fil !

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

NOVEMBRE 2015 – BULLETIN N° 45

SFR MISE SUR LES DÉLOCALISATIONS

Lors de la réunion de son Comité d'Etablissement SFR Service Client qui s'est tenue le 29 septembre dernier, SFR a dévoilé son projet de réorganisation concernant sa relation client.

Celle-ci fait la part belle aux délocalisations au Portugal, à Madagascar et à l'Île Maurice.

La France ne conservant que les activités à forte valeur ajoutée, à savoir :

- Des activités dédiées prioritairement aux clients à forte valeur.
- Des activités dont le traitement requiert une expertise spécifique.
- Des activités dont le potentiel d'optimisation est significatif et pour lesquelles une localisation référente en France est nécessaire avant transfert vers une autre localisation.

A cette nouvelle définition du périmètre d'activité réalisée en métropole, il faut ajouter une optimisation du nombre de prestataires.

Cette réorganisation risque fort de se faire dans la douleur chez les nombreux prestataires en relation client notamment ceux où SFR a une position économique dominante.

Ce qui est étonnant dans cette affaire, c'est le manque de réaction total du patronat du secteur. Alors qu'en 2012, celui-ci avait vilipendé le Gouvernement et FREE en affirmant que l'arrivée d'un 4e opérateur de téléphonie allait détruire des milliers d'emplois, aujourd'hui les mêmes patrons sont muets devant un projet de réorganisation dont l'impact est estimé en coût humain au même niveau que l'arrivée de FREE.

Pourquoi une telle différence de traitement ?

Peut-être tout simplement parce que SFR fait assumer près de 90% de sa relation client par des prestataires ce qui n'est pas le cas de FREE.

« *Il ne faut jamais mordre la main qui nous nourrit* » dit l'adage. Voilà pourquoi le SP2C et ses membres ont répondu par le silence à notre demande, auprès du Gouvernement, en juin dernier, d'organisation d'une table ronde sur l'avenir du secteur de la relation client en France.

Car nous restons persuadés qu'aucune solution viable et durable ne peut être trouvée sans 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.

Si nous, organisations syndicales, nous sommes prêtes à prendre nos responsabilités, qu'en est-il des patrons du secteur ?

L'avenir nous le dira.

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.

Fédération CGT Des Sociétés d'Etudes — 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 : ccnpresta@cgt.fr — Site Internet : http://www.soc-etudes.cgt.fr/