

# Centres d'appels de SFR : la situation se durçit

« *Virons mieux, virons mobile!* » Tel était un des slogans que l'on pouvait lire sur les banderoles des salariés des centres d'appel de SFR en grève ce mardi. La manifestation s'est déroulée devant le siège de l'opérateur à la Défense et devant celui de sa maison mère Vivendi à Paris. Ils étaient 600 selon les syndicats, 300 selon la direction.

Le deuxième opérateur mobile français a en effet annoncé fin mai que la gestion de trois de ses centres d'appel (Lyon, Toulouse, Poitiers) allaient être confiée à des sous-traitants. 1.900 salariés sont concernés par ce transfert.

Les locaux et les contrats seront transférés à Teleperformance, le poids lourd français du télémarketing et du centre d'appel. Le groupe prendra en charge deux centres tandis qu'Arvato Services aura en charge le troisième.

Ce désengagement de SFR respecte une certaine logique. La filiale de Vivendi a commencé ce processus il y a plusieurs mois. Jusqu'à aujourd'hui, 50% des 27 millions d'appels grand public étaient déjà sous-traités. Avec cette annonce, l'externalisation concernera 90% des appels grand public.

SFR estime que ces transferts sont à la fois bons pour ses employés et bon pour ses clients. Les sous-traitants se sont en effet engagés à maintenir l'emploi pendant trois ans et offrent de meilleures perspectives de carrière, selon l'opérateur.

Ce qui n'est pas du tout l'avis des syndicats. « *SFR prend des décisions de sous-traitance uniquement pour baisser le coût du travail et augmenter ses profits* », s'indigne SUD-PTT, cité par le Figaro.

« *Il est hors de question d'ouvrir des négociations et d'avaliser une externalisation que rien ne justifie* », ajoute la CGT.

La direction estime que la diminution régulière des appels (-5% par an) justifie ce projet. Même si Hervé-Matthieu Ricour, directeur de SFR-Service Clients promet des « *garanties complémentaires* », il assure que le groupe « *mènera son projet à son terme* ».