

Centres d'appels : victoire juridique pour SFR

C'est une défaite pour les syndicats des salariés des centres d'appels de SFR. Le juge du Tribunal de Grande Instance de Paris a confirmé ce mardi que le projet de transfert de trois centres de relation client grand public de SFR est compatible avec l'accord de Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC) de SFR signé en octobre 2006, et qu'il peut donc se poursuivre.

Rappelons que le deuxième opérateur mobile français a 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.

Cette annonce a provoqué un mouvement social assez dur et des manifestations à répétition.

Les syndicats avaient donc décidé de déposer un recours auprès du TGI estimant que cette externalisation était contraire au GPEC qui obligeait SFR à créer des emplois en contre-partie d'avantages fiscaux. Ils avaient décidé de ne pas signer de protocole d'accord avec la direction, dans l'attente du jugement du tribunal.

« Au regard de ce jugement, SFR va continuer de mettre en œuvre le calendrier d'information-consultation du Comité Central d'Entreprise », explique le groupe dans un communiqué.

SFR souligne par ailleurs que Téléperformance et Arvato se sont engagés à maintenir l'emploi dans chaque ville pendant une période minimale de trois ans et à diversifier la clientèle de chaque centre.