

Free Mobile : menace de grève dans les centres d'appels

A peine trois mois après avoir lancé son offre mobile, les difficultés s'accumulent pour Free Mobile. Après les problèmes techniques qui peinent à offrir un service voix de qualité (nombre d'abonnés sont obligés de rappeler plusieurs fois leur correspondant avant d'établir la connexion au point que son partenaire [Orange menace de suspendre l'accord d'itinérance](#)), les difficultés viendraient cette fois des salariés. Selon [l'Espresso.fr](#), des syndicats montent au créneau pour dénoncer les conditions de travail des centres d'appels du nouvel opérateur mobile. Au point de brandir la menace de la grève.

Des tensions sociales avaient déjà été observées sur le front du *call center* de Free Mobile au Maroc. Cette fois, les mécontentements apparaissent en France. Selon des témoignages recueillis par nombre de confrères nationaux, dont Europe 1, des anciens salariés évoquent des « humiliations en public » et des méthodes brutales de management. Au micro de RTL, une ex-collaboratrice garde un goût amer de son expérience en période d'essai en qualité de conseillère commerciale chez Free Mobile « *Au début, quand on rentre, on nous vend du rêve, des possibilités d'évolution (...) Mais la réalité est plus dure. « Des filles qui pleurent dans les toilettes, des collègues renvoyés pour un oui pour un non, jamais dans un bureau, toujours devant nous.* »

Les syndicats prennent le relais

Des syndicats prennent le relais. Un délégué CFDT chez Iliad-Free (principal syndicat du groupe) proteste contre un certain « *terrorisme managérial* ». Une tension qui se transforme en appel à la grève si la direction du nouvel opérateur de téléphonie mobile ne prend pas des « *mesures urgentes* ». Bernard Alain, responsable télécoms du syndicat Force Ouvrière, ironise de son côté sur le « *dialogue social à l'image de la démarche commerciale: très originale* ».

Tout en leur rendant hommage, Xavier Niel n'avait-il pas déclaré, lors de la présentation du lancement des offres mobiles, que les salariés des centres d'appel étaient « *les OS du 21e siècle* ». Autrement dit, une tâche mal rémunérée et difficile que le probable mécontentement des clients n'arrange certainement pas prenant en ajoutant de la tension à la tension.

900 personnes en 9 mois

De son côté, Free Mobile se contente de rappeler le nombre de recrutements de 900 personnes en neuf mois réalisés pour développer l'activité de centre d'appels. Et dément un niveau de renouvellement du personnel qui serait supérieur à la moyenne observée dans le secteur.

Free Mobile rencontre aussi des difficultés avec les syndicats des opérateurs mobiles concurrents qui sont mobilisés pour dénoncer un « système Free Mobile » anticoncurrentiel. De faits, [ceux-ci s'en prennent à l'Arcep](#), le régulateur qui a accordé sa licence d'exploitation à Free Mobile.

Voir aussi

[Quiz ITespresso.fr – Connaissez-vous bien les opérateurs mobiles ?](#)