

SFR poursuit l'externalisation de ses centres d'appels

Une semaine après The Phone House (TPH), SFR annonce également son intention de se désengager, partiellement, de son activité centres d'appels.

Le deuxième opérateur mobile français a indiqué que la gestion de trois de ses centres (Lyon, Toulouse, Poitiers) allaient être confiée à des sous-traitants. 1.900 salariés sont concernés par ce transfert.

L'annonce a pris par surprise les syndicats et les salariés qui ont décidé de débrayer dans la journée de mercredi.

Comme pour TPH, 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-traitant se sont en effet engagés à maintenir l'emploi pendant trois ans et offrent de meilleures perspectives de carrière, selon l'opérateur.

« Les deux sociétés vont augmenter le niveau de qualité du traitement des appels. D'autre part, SFR service client n'a qu'un seul client. Comme SR Teleperformance et Arvato sont des experts dans le traitement des appels, ils vont diversifier la clientèle de nos centres. Ce projet innovant offre des perspectives de carrière à nos salariés », explique aux *Echos*, Hervé-Mathhieu Ricour, patron de l'activité service client de SFR.

Rappelons que Vivendi, premier actionnaire de SFR, bénéficie d'un régime fiscal spécial qui lui permet d'économiser 500 millions d'euros par an en contrepartie de créations d'emplois sur cinq ans. Si deux centres d'appels ont été créés, l'externalisation des trois autres seraient contraire à cet engagement selon les syndicats. Mais SFR souligne que cette décision n'entraîne aucune suppression d'emplois.