



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone

Question écrite n° 2557

Texte de la question

M. Jean-Jack Queyranne appelle l'attention de Mme la ministre de l'économie, des finances et de l'emploi sur la situation sociale de la société de téléphonie SFR, filiale du groupe Vivendi, qui souhaite externaliser une grande partie de son service clientèle. En effet, trois centres d'appel, situés à Lyon, Toulouse et Chasseneuil-du-Poitou, sont concernés par ce transfert à la société Infomobile, filiale du groupe Téléperformance et à la société Arvato services, filiale du groupe allemand Bertelsmann. Selon SFR, ces deux sociétés se seraient engagées à maintenir le niveau d'emploi actuel au cours des trois prochaines années. Cependant, un changement de convention collective est à l'étude, les sociétés précitées étant soumises à la convention « prestataires de services » beaucoup moins favorable aux salariés de SFR, actuellement régis par la « convention collective nationale télécommunications ». Ce changement de convention collective pourrait aussi induire à terme des suppressions d'emplois parmi les 1 900 salariés des trois centres d'appel. En conséquence, il lui demande quelles mesures il entend prendre pour que les conditions de cette externalisation ne conduisent pas à une réduction des acquis sociaux des salariés de la société SFR.

Texte de la réponse

SFR service client, filiale de SFR, a annoncé le 23 mai 2007, lors d'un comité central d'entreprise groupe, un projet de transfert de trois de ses quatre centres de relation client « grand public ». L'opérateur a estimé que ses centres d'appel étaient surdimensionnés et que leurs capacités pouvaient être mises à la disposition d'autres utilisateurs. Or SFR ne souhaitait pas développer cette activité qui n'est pas dans son cœur de métier. L'opérateur a donc fait le choix d'externaliser en partie ses activités de relation avec la clientèle. Il a choisi des repreneurs (Téléperformance et Arvato Services) qui ont pris des engagements de reprise des salariés et de maintien du volume d'emploi sur le bassin d'emploi et qui ont la capacité d'apporter la diversification nécessaire à la pérennisation de l'activité. De plus, la consultation du comité central d'entreprise conduite aux mois de juin et juillet 2007, a permis la négociation de mesures d'accompagnement et de garanties complémentaires dont les accords sont ouverts à la signature des partenaires sociaux. Ces mesures et ces garanties viennent en complément des engagements négociés dès l'origine par SFR service client auprès des deux repreneurs, à savoir le maintien de l'emploi dans chaque ville pendant trois ans au moins et la diversification de la clientèle de chaque centre. Elles s'ajoutent aux obligations légales relatives aux opérations de transfert (art. L. 122-12 du code du travail), les trois centres continueront leurs activités et les collaborateurs conserveront leur salaire de base, leur treizième mois, leur ancienneté et leur contrat de travail. Dans ces conditions, le ministre de l'économie, des finances et de l'emploi n'estime pas nécessaire d'intervenir plus avant sur un dossier qui relève de la stratégie et de la gestion de l'entreprise.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Jack Queyranne](#)

Circonscription : Rhône (7^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 2557

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Économie, finances et emploi

Ministère attributaire : Économie, finances et emploi

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 7 août 2007, page 5117

Réponse publiée le : 18 septembre 2007, page 5683