



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone

Question au Gouvernement n° 770

Texte de la question

SITUATION DU CENTRE D'APPEL SFR À TOULOUSE

M. le président. La parole est à Mme Catherine Lemorton, pour le groupe socialiste, radical, citoyen et divers gauche.

Mme Catherine Lemorton. Ma question s'adresse à Mme la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi. Pouvons-nous affirmer que le Gouvernement est décidé à s'en prendre aux patrons voyous et aux méfaits du néolibéralisme dans notre pays ("*Non !*" sur les bancs du groupe SRC), comme ne cesse de l'affirmer le Président Sarkozy ? Nous en doutons.

Je citerai l'exemple de Toulouse, mais je pourrais aussi mentionner ceux de Poitiers et de Lyon. Quand à Toulouse, les collectivités territoriales participaient, il y a dix ans, pour 500 000 euros à l'installation d'un centre d'appel SFR, pouvaient-elles deviner que leur financement allait servir une politique sociale inadmissible ? Pouvons-nous vous croire sincères quand vous déclarez vouloir moderniser la démocratie sociale et que vous laissez les 700 salariés de ce site recevoir leur avis d'externalisation par un simple courrier électronique, ou quand ces mêmes salariés se voient imposer un plan de départ volontaire signé par deux syndicats minoritaires ?

Pouvons-nous avoir confiance en votre volonté de venir en aide à l'économie réelle, quand vous laissez une entreprise, pourtant ultrabénéficiaire, baisser de 25 % des revenus déjà bas, accumuler retards et ponctions sur les salaires et instaurer des cadences de travail infernales ?

Pouvons-nous avoir confiance en vous quand, face aux interpellations des élus, face au taux d'absentéisme de plus de 50 % constaté en septembre dernier et au départ de nombreux salariés, vous ne répondez que par une lettre de soutien aux diverses actions décidées par la direction de ce centre ?

À toutes les questions que je viens de poser, la réponse est hélas toujours la même : " Non ! " Cette réponse nous lasse, car, derrière, des salariés se trouvent dans des situations personnelles extrêmement précaires, tant du point de vue social que du point de vue sanitaire.

Cette lassitude se transforme vite en colère quand, dans le même temps, nous savons que vous répondez positivement à la sollicitation du groupe Vivendi, actionnaire majoritaire de SFR, lorsqu'il demande une prolongation de son régime fiscal pour un gain de 3,5 milliards d'euros.

Le monde change. Les effets pervers et insidieux du système néolibéral sont connus et rejetés.

Madame Lagarde, sauver les banques n'est pas forcément sauver les Français ! Je viens de vous en apporter la preuve. Quand allez-vous donc enfin mettre en rapport vos actes et les discours du Président de la République ? Quand allez-vous enfin arrêter de tromper les Français, en tenant des propos volontaristes tout en poursuivant la même politique fondée sur le culte de la financiarisation ?

Quand allez-vous enfin accepter de vous poser de simples questions de bon sens, afin de faire passer l'économie réelle avant la finance ? (*Applaudissements sur les bancs du groupe SRC.*)

M. le président. La parole est à M. Hervé Novelli, secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme et des services.

M. Hervé Novelli, *secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme et des services.* Madame Lemorton, vos propos appellent une clarification !

M. Patrick Roy. Où est Mme Lagarde ?

M. Hervé Novelli, *secrétaire d'État*. En août 2007, une décision d'externalisation a été prise par SFR pour l'ensemble de son service client, en direction de la société Teleperformance, leader dans le secteur des centres d'appel.

M. Maxime Gremetz. C'est scandaleux !

M. Hervé Novelli, *secrétaire d'État*. Voilà la réalité !

Cet accord a été conclu, moyennant un certain nombre de contreparties, dont la première était le maintien des emplois existants sur le site de Toulouse, soit 650 salariés.

M. Patrick Roy. Dans quelles conditions ?

M. Hervé Novelli, *secrétaire d'État*. Un certain nombre de salariés - vous avez eu raison de l'indiquer - ont, en fonction des avantages octroyés et des possibilités offertes, quitté l'entreprise dans de bonnes conditions.

L'entreprise Teleperformance s'est engagée à revenir au niveau d'emplois initial. Elle a engagé une politique de recrutement, qui se poursuit. Telle est la réalité, bien éloignée de ce que vous avez indiqué. (*Applaudissements sur les bancs du groupe UMP.*)

Données clés

Auteur : [Mme Catherine Lemorton](#)

Circonscription : Haute-Garonne (1^{re} circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question au Gouvernement

Numéro de la question : 770

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Commerce, artisanat, petites et moyennes entreprises, tourisme et services

Ministère attributaire : Commerce, artisanat, petites et moyennes entreprises, tourisme et services

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 6 novembre 2008

La question a été posée au Gouvernement en séance, parue dans le journal officiel le 6 novembre 2008