

DANS LE DÉPARTEMENT

Social. Le 1^{er} août 2007 leur service clientèle était vendu à Infomobile. Que sont-ils devenus ? Difficile de retrouver du travail lorsque 750 personnes se retrouvent à l'ANPE avec le même CV en même temps.

Les ex-SFR toujours en galère

Il y a eu « les Molex » ou « les Conti ». Mais bien avant le début de la fin à Villemar-sur-Tarn, les « SFR » mènent un combat de plus de trois mois contre le transfert de leur service clientèle à Infomobile, une filiale de T&E-performance. Ils étaient fiers de leur boulot, leur savoir-faire était reconnu, et l'opérateur faisait des bénéfices plus qu'importants chaque année. Rien qui ne leur laisse entrevoir la casse sociale et humaine à venir. Deux ans plus tard, que sont devenus les SFR ? Il suffit de faire un tour sur le net, dans les réseaux sociaux professionnels, par exemple, pour toucher du doigt une dure réalité : après le conflit de 2007, la plupart des ex-SFR cherchent encore du boulot. Tous sont sortis amers, meurtris, psychologiquement épuisés.

Sophie: « Je me suis sentie trahie »

En une phrase, Sophie ⁽¹⁾ résume un sentiment partagé par tous : « Je me suis sentie trahie. » D'autant plus que Sophie croyait dans les valeurs de cette entreprise : « Quand je suis arrivée chez SFR, c'était un rêve. Je venais d'Infomobile, j'avais connu des conditions de travail pénibles – harcèlement moral, mises au placard... — Quand on a appris le transfert à

Infomobile je me suis dit : je ne vais pas revivre ce cauchemar. » Sophie est tout de même restée jusqu'en mai 2008. Jusqu'à ce qu'elle n'en puisse plus. Un an et demi plus tard elle est toujours en recherche d'emploi.

Michel: « Tout ce qu'on craignait s'est produit »

Avec Michel, elle a suivi une formation de création d'entreprise. L'objectif ? Monter une SCL. « Achat et revente de biens immobiliers après les avoir retapés », explique celui-ci. Tout a été fait, jusqu'à l'étude de marché. Mais les banques sont frileuses et leur entreprise n'est toujours, aujourd'hui, qu'un projet. Michel, lui, est parti « l'un des derniers », en juin 2008, près d'un an après le transfert. « Parce qu'on est passé d'un vrai métier chez SFR à un petit boulot chez Infomobile. On s'y attendait : tout ce qu'on craignait pendant le conflit s'est produit après. On a perdu ». Certes, convient Sophie, mais elle refuse de voir cet échec comme une défaite : « On est partis tête haute après nous être battus. »

Jeanne, attaquée par SFR : « J'ai l'impression d'avoir trahé la NASA »

Du jour au lendemain, explique Jeanne, « vous vous retrouvez avec



La plupart des ex-SFR cherchent encore du travail. Photo: archive/DDM

500 CV identiques à l'ANPE, en temps de crise. Certains ont tout perdu et dormaient dans leur voiture ». Mais cette ex-cadre SFR a eu d'autres combats à mener. En passe de trouver un créneau sur le marché du e-book, elle a surtout essuyé les foudres de SFR. Traînée devant les tribunaux pour diffamation. Pot de terre contre pot de fer, l'opérateur la poursuit en tant que « directrice de la publication » d'un blog. Pendant la

grève, les informations sur le mouvement y étaient mises en ligne quotidiennement. Dans une rubrique à part figurant des caricatures. Comme ce détournement de l'affiche du film « Association de malfaiteurs » avec la tête des trois patrons de SFR. Pas le sens de l'humour. Longue procédure. Descente des cyberflacs de la brigade financière de la police judiciaire de Paris qui l'interroge trois fois. Saisie de l'unité

centrale de son ordinateur. Mise en examen... « J'ai eu l'impression d'avoir trahé la NASA ! » Le 15 décembre, elle a été relaxée pour trois des quatre plaintes, pour injures publiques. Et condamnée à 500 € d'amende avec sursis et 1 € de dommages et intérêts pour les trois plaignants, pour un tract syndical jugé diffamatoire. **Jean-Louis Dubois-Chabert**
⁽¹⁾ Tous les prénoms ont été changés.

« Les coulisses d'une machine à cash »

Un ex-SFR a mis à profit son temps libre depuis 2008 pour enquêter sur l'affaire du transfert et en tirer un livre à paraître : « Les coulisses d'une machine à cash ». Des extraits sont consultables sur le site sfr-livre.jimdo.com. Un « devoir de mémoire », dit-il, scandalisé par un silence de l'Etat jugé complice d'une entreprise qui se débarrassa de 1900 salariés malgré de tels bénéfices que Vivendi dont elle était filiale l'avait surnommée « machine à cash ». « C'est un témoignage sur des méthodes particulières, des accointances politiques, juridiques, médiatiques qui ont abouti à ce que SFR a fait ce qu'elle a voulu ». L'auteur y révèle les mécanismes utilisés pour en finir avec ses centres d'appels, s'appuie sur des sources très proches de la direction et des documents internes pour affirmer que le projet de transfert datait de longtemps. Il y décrit aussi les conditions de travail chez SFR et ses conséquences : « De nombreux salariés ont eu recours à l'alcool, aux antidépresseurs ou aux drogues pour faire face. »

SFR: « Il ne s'agissait pas d'un plan social »

Certes informée de la parution prochaine d'un livre sur les coulisses et pratiques de SFR, la direction de l'opérateur n'a « pas de commentaires particuliers » à faire sur les extraits visibles sur internet. « On avisera en temps voulu », explique la direction. Au regard de la casse sociale qui s'en est suivie, le transfert des services clientèle était-il justifié ? « Il s'agissait bien de transfert et non de plan social. La plupart de nos collaborateurs ont suivi un plan de départ volontaire avantageux, répond la direction. Le transfert faisait partie de la stratégie de SFR : se recentrer sur notre cœur de métier, l'organisa-

tion de la gestion clients ; le volet prise d'appels étant plus du ressort d'entreprises spécialisées telles qu'Infomobile ». SFR ajoute que ce service se justifiait d'autant moins que de plus en plus de ses clients parvenaient à résoudre eux-mêmes leurs problèmes par le service « self care » d'internet. Enfin, la direction réfute toute chasse aux sorcières syndicales à l'issue du conflit : « Sur les sept plaintes en diffamation, une seule a été suivie, en leur nom propre, par des collaborateurs attaqués personnellement, et non en tant que SFR. Les autres ont été abandonnées. »

3 place du Capitaine Jean Testolone - 31000 Toulouse - Tél 05 62 30 02 30

fondation pour l'art contemporain

www.fondationartcontemporain.fr

www.lesartcontemporain.org

FILICOPHYTES HALOGENURES ECHINODERMES ET AUTRES ARTISTES

8 janvier au 20 février 2010

du mardi au samedi de 15h à 18h30

et le premier dimanche de chaque mois de 10h à 18h30, excepté le 10/01

Fondation d'entreprise espace Accanto / Galerie d'Espagne 31000 Toulouse

Tournefeuille Ecrire sur le web

L'ère numérique est porteuse d'une véritable transformation des formes artistiques et des pratiques culturelles. Des mutations que la boutique d'écriture du Grand Toulouse, centre de recherche-innovation dans le domaine de l'écriture, a souhaité mettre en perspective en proposant au Centre National des Écritures du Spectacle (CNES) de Villeneuve-Les-Avignon de co-organiser cette sonde sur les écritures du web en collaboration avec l'Usine, lieu conventionné dédié aux arts de la rue. Durant trois jours, chercheurs, auteurs, artistes et créateurs questionneront la nature du web et la façon dont il influence, conditionne, crée de l'écriture. Trois pistes de réflexion : comment le web renouvelle-t-il la relation du spectateur-lecteur-internaute à l'écriture en le faisant devenir co-créateur de l'œuvre ? Comment le web réinterroge-t-il la question de la réalité et de la fiction ? Comment la littérature numérique met-elle en question le statut de l'auteur à la fois dans sa relation à l'œuvre, à ses personnages et au lecteur ? Informations/réservations : 05 62 13 21 99 / info@boutiqueécriture.com. Les 28, 29 et 30 janvier 2010 à l'Usine, 6 impasse Marcel Paul, 31170 Tournefeuille.

BRUGUIERES (31)
Salle des fêtes du Parc

GRAND LOTO

27
DECEMBRE
à 15h

DU BASKET

VU LEO-V GEB
1 APPAREIL PHOTO NUMERIQUE
1/2 COUCHON - 1/2 BAGNEAU
BONS D'ACHAT

Nombreux autres lots de valeur

Informatiques & Services

tous services informatiques pour
PARTICULIERS & DOMICILE

50% de réduction sur les logiciels

Service à domicile

05 61 42 54 50

www.informatiques-services.com

Pour la qualité de la vie, la nature
c'est bien, mais de nouvelles entreprises
qui s'installent, c'est nécessaire.
Comment faciliter-t-on leur implantation ?

**Les territoires ruraux,
une chance pour chacun d'entre nous.**

Exprimez-vous pour leur avenir sur
www.espace-territoire-rural.com

100%
exposition

GALERIE Alain Daudet

10 rue de la Trinité / 31000 Toulouse / Tél 05 34 31 74 84

Cadène

peintures

du 10 décembre 2009 au 9 janvier 2010

LA DÉPÊCHE