

EMMANUEL MIGNOT : « Personne n'a réussi à lutter contre les délocalisations »

Patron de Teletech

21.10.2010

C'est un patron sceptique qui assiste aujourd'hui aux assises des centres d'appels. Emmanuel Mignot, le fondateur de Teletech, a créé son entreprise il y a plus de vingt-sept ans et compte aujourd'hui 500 salariés dans quatre centres d'appels en France et un au Maroc. « Les pouvoirs publics n'ont jamais été en mesure de proposer des solutions pour éviter les délocalisations », assure-t-il. Dernier exemple : le label de responsabilité sociale, mis en oeuvre en 2004 par le gouvernement afin de moraliser cette activité, n'a pas tenu ses promesses. « Le problème, c'est que les entreprises du secteur siègent à l'association qui décerne ce label. Elles se le décernent entre elles et personne ne vérifie si elles sont éthiquement irréprochables », assure le patron de Teletech, qui n'a jamais obtenu ce label. Pour Emmanuel Mignot, sanctions financières et label ne suffiront pas à changer les pratiques d'un secteur très décrié. « Il faudrait que les donneurs d'ordre acceptent de payer cette activité à son juste prix. » Des salariés sous pression Les prix facturés aux entreprises n'ont en effet pas évolué depuis 2005. « Sur un contrat où nous avons négocié 30 € de l'heure, certains concurrents proposaient 19 € de l'heure. C'est à peine mieux qu'une femme de ménage », constate-t-il. « Ceux qui cassent les prix ont parfois des pratiques douteuses. Pour réaliser une marge, ils vendent à différents donneurs d'ordres la même prestation aux mêmes heures. Les clients pensent être les seuls mais les centres d'appels demandent à leurs opérateurs de passer de l'un à l'autre dans la même tranche horaire. » Pas simple pour des salariés sous pression. D'autant que leur quotidien au travail s'est encore compliqué. Alors que jusqu'à présent leurs conversations téléphoniques étaient écoutées par leurs seuls employeurs, ils peuvent aujourd'hui être espionnés directement par les donneurs d'ordres. Les cadences sont aussi infernales. « Les services de renseignements type 118 sont ceux qui imposent les rythmes les plus épuisants. Les opérateurs doivent effectuer 45 contacts par heure. » Teletech s'apprête à ouvrir un nouveau centre à Dijon en 2011. Il sera « pilote sur le plan social », assure Emmanuel Mignot, qui affirme payer ses salariés 20 % au-dessus du smic.

