

Consommation

Hotlines payantes: l'emploi au bout du fil?

Article paru dans FO Hebdo n°3045

Le consommateur va-t-il mettre la main à la poche pour soutenir l'emploi? Et cela par le biais des hotlines que les opérateurs de télécoms tentent de lui faire payer à nouveau. Lors de la rencontre sur la filière des communications électroniques, le 17 juillet dernier, entre ces derniers –les quatre principaux– et les ministères concernés, a été avancée l'idée d'une hausse d'une dizaine de centimes par mois sur la facture de l'abonné, qui compenserait le coût d'une relocalisation des centres d'appels en France. Orange-France Télécom a même pu laisser entendre qu'il pourrait le faire, si toutefois la législation était modifiée en ce qui concerne notamment le travail de nuit ainsi que le dimanche... Tout cela sur fond de plan d'économies et bien que «les opérateurs avaient pris pour habitude de délocaliser leurs centres d'appels avant que le Parlement n'interdise la sur-taxation des appels vers les hotlines». Comme l'a rappelé l'AFOC.

Alors qu'actuellement, lors d'un appel vers une hotline, le temps d'attente est gratuit et seul le temps passé en relation avec un téléconseiller peut être facturé au prix normal d'une communication, a pourtant été également proposée la création d'un numéro, baptisé «illico» et payant bien sûr, qui donnerait l'assurance que quelqu'un décroche dans les 60 secondes! Le coût s'établirait ensuite à 60 centimes d'euro maximum par minute. Inutile de préciser qu'il faudra être précis sur le problème rencontré, alors même que l'on appelle en général pour obtenir quelques précisions. Outre le fait que, paraît-il et au bas mot, une dizaine de milliers d'emplois renaîtraient de leurs cendres, les entreprises concernées s'engageraient de leur côté à reverser «60% des revenus aux rémunérations des agents». Coexisteraient ainsi deux services d'assistance, l'un gratuit et l'autre payant. Le mobile passerait ainsi à deux vitesses...

Activité syndicale du 02/10/2012



<http://fovinatier.free.fr/>