

Quel avenir pour Teleperformance en France ?

Suite au rachat du groupe Majorel en avril 2023, finalisé en novembre dernier, Teleperformance retrouve sa position de leader sur le marché domestique français. Cette acquisition ajoute 14 sites et près de 9 000 salariés grâce aux activités de Majorel, ce qui soulève la question de doublons à plusieurs postes.

Le groupe Teleperformance orchestre une accélération des baisses d'activités dans sa filiale Teleperformance France, qu'elle a toujours considérée comme un "centre de coût", tandis que les filiales nearshore (Portugal, Espagne, Grèce,...) et offshore (Maroc, Tunisie, Madagascar, Togo,...) sont de véritables centres de profit, dont les circuits financiers se perdent notamment au Luxembourg.

L'intégration des sites de Majorel en France et à l'étranger (Maroc, Togo, Sénégal, ...) risque de conduire à des fermetures de sites voire d'entités, et comme souvent, le groupe Teleperformance va réduire les effectifs. Depuis novembre 2023, la direction a choisi de maintenir les deux entités distinctes sur le marché français en les mettant de fait en concurrence.

La perte, en 2023, de l'appel d'offres de prestation pour le premier groupe de fournisseurs d'électricité entraîne depuis une accélération de l'attrition dite « naturelle » dans les effectifs, qui en fait est un "plan social déguisé". De plus, plusieurs cadres, notamment dans les départements commercial, développement RH et systèmes informatiques, ont quitté l'entreprise sans être remplacés. Le directeur administratif et financier (DAF) a rejoint TLS Contact, une filiale du groupe, et consacre 20% de son temps à gérer les affaires courantes chez Teleperformance France.

Jusqu'à quand le groupe côté au CAC 40 et qui s'apprête à distribuer, fin mai 2024, plus de 244 millions d'euros de dividendes à ses actionnaires va-t-il laisser la situation des salariés, déjà précaire, sans perspectives meilleures ? Alors même que le fondateur et dirigeant, Daniel Julien, est le deuxième patron le mieux payé du CAC 40 et celui qui présente en France l'écart de rémunération le plus important avec ses salariés !

Au vu de la situation et des inquiétudes, le CSE de Teleperformance France a déclenché un droit d'alerte économique. Le climat social se dégrade également, comme en témoignent des mises en demeure de l'Administration du Travail notamment du 18 mars 2024 à Blagnac, qui fait suite à celle du Mans, impliquant des activités pour des donneurs d'ordre d'une grande entreprise française dans le secteur de l'assainissement des eaux et une autre du secteur des banques et assurances. Ces injonctions administratives pourraient bien survenir dans d'autres activités, tant la situation chez Teleperformance en France est explosive et dégradée.

Notre fédération demande instamment à la direction du groupe Teleperformance de prendre en considération les risques sociaux et de mettre fin à la détérioration des conditions de travail, et de respecter ses obligations d'évaluation des risques professionnels notamment pour le 100 % télétravail.

Nous demandons aux donneurs d'ordre de Teleperformance de se mobiliser afin de faire respecter les obligations vis-à-vis des salariés, sinon nous les considérerons comme complices d'une politique de casse sociale et de la détérioration de la santé des salariés !

Paris, le 18 Avril 2024

Contact : Issam BAOUAFI (DSC) 0684936369



Fédération des activités postales et de télécommunications

25/27 rue des Envierges 75020 Paris

