

La performance ou la porte : « Licenciés pour l'exemple » chez SFR-Teleperformance !

Communiqué de presse
Fédération SUD - Teleperformance - 7 novembre 2013

Les premiers courriers sont arrivés ce samedi : trois conseillers du centre d'appels sous-traitant pour SFR à Lyon viennent d'être licenciés pour « insubordination ». Leur seule faute : ne pas avoir réussi à respecter les cadences exigées par le sous-traitant Teleperformance France et les objectifs de vente fixés par l'opérateur SFR. Pourtant, ces salariés avaient des résultats en progression, juste un peu moins bons que ceux de leurs collègues et, à aucun moment, ils n'ont refusé d'effectuer les tâches qui leur étaient demandées.

Cette nouvelle méthode de licenciement est inacceptable. Comme toutes les entreprises de Centres d'Appels, Teleperformance pilote l'ensemble de son activité en calculant «à la seconde» les durées d'appels, de mise en attente, etc. Ces outils de surveillance industriels sont déjà un facteur important de souffrance au travail, du fait de la pression continue qui pèse ainsi sur les salariés. Un rapport remis au CHSCT de Lyon devait être présenté le 18 octobre dernier pour préciser le diagnostic : le Directeur du Centre a préféré désertier la réunion plutôt qu'assumer sa responsabilité et rechercher des solutions pour réduire la pénibilité du travail. Une nouvelle séance doit avoir lieu en présence de la Médecine du Travail, de l'Assurance Maladie et de l'Inspection du Travail le 14 novembre prochain.

En prononçant maintenant des licenciements pour non-respect des cadences de travail et des impératifs de vente, Teleperformance va encore plus loin : l'entreprise choisit de détourner les outils de contrôle-qualité pour en faire des armes contre ses propres salariés.

L'amélioration des résultats de l'entreprise passerait ainsi pour cette direction par la « sélection des meilleurs »

et « l'élimination des plus faibles » : c'est tout simplement intolérable ! Les salariés du centre, terrorisés par ces méthodes, demandent dans une pétition unitaire à la PDG de Teleperformance France et à l'opérateur SFR de se positionner clairement « pour » ou « contre » de telles pratiques, et d'en tirer toutes les conséquences.

Les ingrédients sont malheureusement réunis pour que ces deux entreprises tentent de généraliser ce type de licenciements, pour se donner les moyens de continuer à faire des profits malgré un Chiffre d'Affaires en baisse... tout en évitant la mauvaise publicité que susciterait l'annonce d'un nouveau Plan Social.

Le donneur d'ordre SFR fixe la feuille de route : lorsqu'un client mobile appelle son assistance, le principal objectif n'est plus de satisfaire sa demande mais de « placer » un produit. Le prestataire utilise ensuite ces objectifs artificiels pour éliminer de son effectif les « maillons faibles » qui l'empêchent d'optimiser sa marge bénéficiaire. Les responsables d'équipe sont enrôlés à leur insu dans ce système répressif, sous peine d'être à leur tour accusés d'« insubordination ».

La Fédération SUD-PTT exige l'arrêt immédiat et définitif de ces pratiques délétères, et l'annulation de tous les licenciements prononcés en novembre par Teleperformance à Lyon.

Nous considérons que la responsabilité du donneur d'ordre SFR est directement engagée dans ce système qui entraîne des atteintes graves à la santé physique et mentale des salariés du centre SFR-Teleperformance de Lyon : il est de son devoir d'y mettre fin.

Contact Presse : Joël Manceron
DSE TP France 06 09 84 53 56

Sud

Fédération des activités postales et de télécommunications

25/27 rue des Envergies 75020 Paris
Tél : 01 44 62 12 00 - Fax : 01 44 62 12 34
Courriel : sudptt@sudptt.fr
Site : www.sudptt.fr

Union
syndicale
Solidaires