

ALERTE ECONOMIQUE sur TELEPERFORMANCE :

Qui va payer les pots cassés ...
... encore et toujours les salariés ??

Il y a un an, à l'arrivée d'une nouvelle PDG, le bateau Teleperformance devait prendre le « CAP 2015 » afin de rejoindre l'île stabilité. Une belle opération de communication, qui s'est échouée rapidement sur les appels d'offre EDF, GDF ou RSI qui n'étaient que des mirages... TP n'a pu en décrocher aucun, malgré l'obtention du pseudo « label social » sur fond de chantage à l'emploi.

Depuis, c'est dans un brouillard épais que la Direction nous demande d'avancer.

Au Comité d'Entreprise, pendant plusieurs mois, la Direction n'a cessé de répéter « Ayez confiance... »... tout en utilisant le prétexte de soi-disant 'fuites' pour tenter chaque fois de justifier qu'elle ne transmettrait aucun document sur la réalité économique à vos représentants élus, traités en véritables espions industriels.

SUD – seul - a effectivement saisi l'Inspection du travail pour que cessent ces agissements. Apparemment, une première mise en garde n'a pas encore suffi, puisque maintenant ils transmettent certains documents... mais en pleine réunion ! Des pages et des pages de tableaux que nous n'avons pas le temps de lire ni d'analyser.

Ils veulent toujours que l'on se contente de guetter l'écume des vagues. Ça ne peut pas continuer, car la situation est réellement préoccupante !

Niort est le centre le plus directement menacé :

presque plus aucun contrat à la fin du mois de février. Alors, même après s'être débarrassés de plus d'1/3 des conseillers du centre (qui sont des « précaires » : Interim et CDD), il n'y aura plus en mars assez d'activité pour les 50 conseillers CDI qui peupleront encore ce centre... de 200 positions. Il faudra qu'ils comptent sur l'« entraide » des autres centres qui leur laisseraient de l'activité.

TP préférerait bien sûr que les salariés dégoûtés ne songent qu'à refaire leur CV pour espérer fuir le navire qui prend l'eau... et si besoin les remplacer par des précaires, qu'on pourra facilement dégazer ensuite !

En novembre dernier, le Comité d'Entreprise a initié un droit d'alerte économique. Les questions étant restées sans réponses satisfaisantes, les élus ont missionné un expert indépendant le 20 décembre, pour tenter d'accéder à la réalité de l'information (il a tous les pouvoirs d'un commissaire aux comptes).

Le droit d'alerte est une procédure d'urgence, la direction n'a daigné accorder son premier rendez-vous que le 3 février, faisant tout pour retarder...

Lors de ce C.E janvier, les **consultations sur les évolutions de SFR et Orange en 2014** étaient capitales. En effet, Teleperformance est loin d'être guéri de sa « dépendance » vis-à-vis du secteur Telecom, faute d'avoir trouvé des produits de substitution (banque ? assurance ? service public ?..) Malheureusement **les capitaines du navire n'ont laissé entrevoir que la partie émergée de l'iceberg.**

Pour SFR : une information chiffrée à la dernière minute, uniquement sur les 6 premiers mois:

Pour l'opérateur, les centres du Mans et de Villeneuve d'Ascq ne font déjà plus partie de la « cartographie ». Cependant, après avoir été sensibilisé par TP au « risque social » (ah bon ?)... l'opérateur aurait concédé des mesures transitoires :

- Pour Le Mans, notre « cliente » Mme Gwenaëlle Roussel (ancienne DG de TP exfiltrée chez SFR) a daigné accorder une décroissance progressive (de 183 à 85 conseillers), le centre pouvant par ailleurs bénéficier pour quelques mois de l'« entraide » de Lyon et Toulouse pour occuper un maximum de 60 conseillers supplémentaires.

- Pour Villeneuve d'Ascq, la quarantaine de salariés restant était déjà « pilotée » par la Vigie de Tunis, TP et SFR se sont bien mis d'accord pour une disparition rapide de l'assistance Internet en France (une de plus, après Wanadoo et Cegetel).

Au-delà de ces grandes lignes, beaucoup de points restent obscurs. **La direction méprise le Code du Travail (et le C.E.) en refusant le « délai d'examen suffisant » des documents prévu par les textes. Cela n'a pas empêché TOUS les autres élus de donner leur avis le jour même sans avoir pu analyser les données, suivant ainsi le Syndicat des Cadres-TP, la CFE-CGC. Les élus SUD ont refusé de prendre part à cette mascarade de vote !**

Sur l'activité Orange :

Le dernier centre TP qui traitait du mobile Orange, Orléans, voit disparaître peu à peu ces activités : les abonnés 'cœur' sont repris en interne chez l'opérateur, il ne reste plus que les « comptes bloqués », activité sans grand avenir qui commence à décroître (aucun chiffre donné, ni perspective au-delà de mars lors de ce C.E.). Pour faire face à cette situation, TP a trouvé la solution pour naviguer à vue : faisons jouer l' « entraide » !

Ainsi, le centre de Reims, dernier centre à traiter de l'assistance Internet Orange en France (le reste – soit 85 à 90% - est en Tunisie) n'a qu'à se débarrasser de ses « précaires » = 1/3 de l'effectif.

A Orléans, les vendeurs de mobile n'ont qu'à apprendre à dépanner des ordinateurs et des box... changer complètement de métier et accepter de perdre, au passage, leur prime commerciale de parfois plusieurs centaines d'euros. Qu'ils s'estiment heureux de ne pas perdre leur emploi !

Le principe « travail égal, salaire égal » est une fois de plus foulé au pied, les techniciens ex-TechCity de Reims ayant une grille de salaire différente, en reconnaissance de leur qualification.

Le CHSCT d'Orléans avait alerté sur l'absence de plan de détection et de prévention des risques psycho-sociaux : aucune mesure n'a pourtant été présentée au CE, qui partage cette préoccupation.

Une fois de plus, aux salariés de Reims comme à ceux d'Orléans, la direction n'a qu'une seule réponse à donner : « Ayez confiance »...

Quel avenir pour les emplois ?

Certains vous diront peut-être que le tableau que vous brosse **SUD** est très sombre, voire que nous contribuons directement au dénigrement de Teleperformance. Dans la bouche de certains, ce serait même « à cause de SUD qu'on perd des contrats ». (*Ils nous prennent tous pour des truffes !*)

Les mêmes diront sans doute « SUD dit (encore) n'importe quoi »...« sur SFR, la direction a annoncé au Comité d'Entreprise plus de 270 embauches ».

Ah oui ? Et bien c'est vrai, dans les premiers 6 mois, de nombreuses sessions de recrutement sont annoncées à Lyon, Belfort, Toulouse...

Cela n'empêche pas que les projections en nombre de conseillers au global sur les activités SFR soient en baisse d'une centaine de personnes en France.

Alors pourquoi prévoir autant d'embauches ?

TP semble équipé d'une boule de cristal, TP sait « à l'avance » que, chaque mois, entre 10 et 15 conseillers quitteront les activités SFR au sein de chacun de ces centres. Parce qu'ils vont les réaffecter sur d'autres activités ? Non ! ils devraient juste « partir »...

Trop forts ces patrons : avec leurs super pouvoirs ils savent déjà combien vont quitter l'entreprise... On croirait presque qu'ils ont le pouvoir de les licencier !!

Alors OUI, la direction annonce bien « plus de 270 embauches sur SFR... », mais ça veut ' juste ' dire que plus de 350 départs « spontanés » sont prévus, et que 3 sur 4 seront remplacés par des CDD !

Comment supprimer des postes tout en évitant un Plan Social qui peut être si « coûteux » en image et en « mesures d'accompagnement » pour l'entreprise ?

Cinq ans après la fusion des filiales françaises du Groupe Teleperformance, les bonnes vieilles méthodes font toujours leurs preuves. Les « master chefs » changent souvent, mais la recette est inchangée :

- Virer les CDI, les pousser à partir : les remplacer par des précaires (tant que le carnet de commande est plein).
- Ne pas prendre soin des conditions de travail : les précaires s'en accommoderont bien, les autres se verront ainsi rappeler qu'il ne faut pas trop s'attarder chez TP, ou finiront par craquer à l'usure.
- Tenter de négocier avec les clients-donneurs d'ordre pour que les baisses de volume ne soient pas trop soudaines, ça permet de « chercher des alternatives » et/ou dégager les gens plus discrètement.
- Si possible - pour « sauver les contrats » - proposer aux donneurs d'ordre une délocalisation (en Tunisie au Maroc, ou au Portugal) : la qualité y est bonne, à un bien meilleur prix.
- Demander toujours plus de chiffres et de productivité à tous, car n'oublions pas, « la situation économique est difficile »... Ne pas hésiter à dire à qui rechigne un peu trop : « tu sais, la porte est grande ouverte ».
- Quand un bon nombre de CDI sont partis et que le carnet de commande se vide : vous pouvez virer les précaires, on n'en a plus besoin...

Entre le 31 janvier 2009 et fin 2013 : plus de 4800 postes supprimés, et moins de 1200 via un PSE officiel

Prestataires et donneurs d'ordre, tout ce beau monde reste « gagnant » ! Sauf les salariés bien sûr, qui gagnent juste le droit de devenir à leur tour des « précaires », et de ré-entrer dans le système par la petite porte !

Les élu-es titulaires SUD au Comité d'Entreprise :

Patrycja BOGARD(Le Mans), Aintissar CHOUDER(V/Ascq), Béatrice GUILLEMIN (Bordeaux), Didier THEBAULD (Reims)

Elu-es suppléant-es : Séverine MICHALET(Lyon), Saïd BOUAMRIRENE (Toulouse), André NAU (Niort), Hafida FARES (Belfort)

Les représentants Syndicaux SUD au C.E: Joël Manceron - 06 09 84 53 56 / Gaylor Duval