



Toulouse, le 02/11/2016

Note d'information

N°2

Focus : actualité économique et Conditions de travail

LA CARAVANE SUD : Un véritable Succès !!!

En préliminaire, nous tenons à remercier l'ensemble des salariés de TELEPERFORMANCE Blagnac, qui ont échangés et discutés avec nous autour d'un café, lors du passage de la caravane SUD des centres d'appel à Toulouse



Photo prise le 7/10/2016 : Patrick, Fouad, Ludovic

TP Groupe vs TP France : de l'argent pour l'un, la misère pour l'autre !!!

TELEPERFORMANCE, firme multinationale d'origine française, leader mondial des centres d'appels et des services externalisés dans les domaines de la relation client, assistance technique et recouvrement, avec un chiffre d'affaire de **3.7 Milliards en 2015**, a acquis récemment le LanguageLine Solution pour 1.5 Milliard de dollars **et a atteint son plus haut taux historique en bourse**. Avec 311 centres d'appels présents sur 65 pays, il serait inutile que d'imaginer une seule seconde à travers ce constat que l'entreprise serait en récession. **Le groupe se porte à merveille** et c'est pas nos dirigeants qui vous diront le contraire. Toutefois, TELEPERFORMANCE FRANCE qui se détache du groupe, sort du compte de résultat et des marges brutes développées par celui-ci. Ce qui explique à

TP France, le **Zéro euro pointé d'augmentation** chaque année lors des négociations annuelles obligatoires. **Si TP groupe s'enrichit à hauteur de milliards, le salarié français, lui conservera son SMIC éternellement**, alors même que TP groupe a été créé en France et possède son siège à Paris.

LICENCIEMENTS "DEGUISES" : ça continue !

D'une baisse de part de marché importante... à la baisse d'effectifs !!!!

L'annonce officielle du PDG de SFR-Numéricable, confirmant une suppression de 5000 emplois chez SFR et 3000 chez les sous-traitants, a mobilisé de nombreux salariés souhaitant préserver leurs emplois où **200 emplois CDI sont menacés sur le site même de TP Blagnac**.

L'activité SFR sur le site de Blagnac en 2015, représentait 87% du chiffre d'affaire (CA) global site, soit 9,350 millions d'euros pour SFR contre 10,787 millions d'euros pour l'ensemble du site. Avec une marge brute de 744 millions d'euros, un bon résultat, l'activité SFR a tiré vers le haut des activités déficitaires telles que Univers Solaire ou Coliposte.

Hélas, malgré une année rentable, **la baisse de part de marché sur cette activité correspondant bizarrement avec une baisse importante des effectifs en 2015**, inquiète de nombreux salariés en CDI qui se posent des questions sur leur avenir et qui ont vu de nombreux de leurs amis licenciés « abusivement ».

Cette année 2015 est marquée en effet par une baisse importante des flux d'appel sur SFR : **on est passé du 31/12/2014 d'un PDM (Nombre d'appels) de 136 854 à 33 000 au 30/09/2016, soit une perte de 76% de part de marché sur l'activité SFR**. Quant à la baisse de l'effectif,

on est passé de 335 CDI au 31/12/2014 à 241 CDI au 31/12/2015, soit **près de 100 CDI en moins en une année, comprenant 45 licenciements pour inaptitudes et 32 pour fautes graves.**

Perte de la RET ME et Coliposte : Puniton pour l'un, perte de marché pour l'autre !

Au Comité d'entreprise d'Octobre 2016, les représentants du personnels apprennent avec consternation la perte de la RETME en même temps que le marché Coliposte. Si le premier est justifié par des considérations économiques et la perte de marché au profit d'autres concurrents, le second en revanche correspond à une décision unilatérale de TELEPERFORMANCE France s'inscrivant dans une logique de « **puniton** » vis-à-vis des salariés et des représentants du personnel que Madame HOYE, directrice opérationnelle adjointe a qualifiée de « **mauvais** » pour l'un, faisant allusion aux résultats des conseillers et de « **dérangeants** » pour les autres : les représentants du personnel.

SUD a dénoncé à maintes reprises les défaillances organisationnelles et managériales provenant de la direction de TELEPERFORMANCE et a même, dans un tract prémonitoire, évoqué en intitulé : « **RET ME en DANGER !** » La culpabilité et la responsabilité pèsent sur nos seuls dirigeants **qui n'ont pas su mettre en œuvre en plan d'action et d'accompagnement des conseillers souvent livrés à eux-mêmes.**

Une formation de 4 semaines pour «7 Mercenaires » de la RET ME : Pourquoi ?

Comme si cela ne suffisait pas, 7 salariés de l'activité RETME ont reçu comme nouvelle quasiment au même moment que la perte de la RETME (Cherchez l'ambiguïté), une proposition de formation de 4 semaines inédite, une manière pour TP de justifier un accompagnement et des formations quasi-inexistantes depuis le début de l'année, qui permettrait à TELEPERFORMANCE Blagnac de pouvoir se justifier en cas de licenciements de salariés. Sauf que **SUD, bienveillant et expert dans les domaines juridiques, n'en déplaise à nos dirigeants, veillera au compte-gouttes à toute dérive de l'entreprise, et se chargera d'accompagner les salariés en interne comme en externe devant les tribunaux....**

APPLE : Du recrutement massif de CDD au passage de IOS à MAC !!

TP ne fait pas les choses à moitié : après le recrutement massif de CDD dont le but est de « *pourvoir durablement un emploi lié à l'activité normale et permanente de l'entreprise* », alors que le contrat APPLE est de 3 ans renouvelable, de nombreux salariés sur volontariats se sont vus proposer un passage du statut d'« *advisor* » sur IOS au statut de « *Technical skills* » sur MAC : « *Compétences technique* ». Cette transition prouve inéluctablement ce que SUD n'a cessé de réclamer : la qualification n'est autre que celle d'assistant technique, non conseiller client.

SUDNews : Sur AQUITEL, concurrent directe de TP, il y'a 141 CDI sur la mission APPLE.
SUD fait circuler une pétition : « *Merci de bien vouloir enregistrer vos coordonnées et la signer.* »

APPLE : Bientôt les pauses planifiées !!

Sur APPLE, les choses ne se passent pas comme prévues par TELEPERFORMANCE. Cette semaine, après que le délégué syndical SUD ait été interpellé par une élue CGT concernant l'intégration de la pause physiologique dans la pause détente, ces derniers sont allés voir en urgence le directeur du centre qui a évoqué une maladresse et une erreur dans la communication pour finalement indiquer que **les pauses physiologiques et détente sont bien distinctes et non soumises pour la dernière à autorisation.** Problème réglé...

Hélas, certains diront qu'on prend les mêmes et on recommence quand d'autres diront que APPLE et SFR, ce sont deux mondes qui les séparent.

Pour autant, l'un va avec l'autre et c'est bien ce que compte faire TP, en voulant **planifier les pauses des conseillers APPLE...** Sur SFR il n'y a pas de pauses planifiées car le CHSCT et élus SUD se sont battus pour défendre les droits et libertés des salariés. C'est à cet égard que sur APPLE, une action en justice du CHSCT est toujours en cours...

« L'unité du CHSCT, c'est ce qui fait sa force et lui confère une capacité d'action efficace dans un soucis de protection des droits et libertés des travailleurs. »