

L'été de tous les dangers ...

Comment maigrir avant l'été ? Rien de mieux qu'un bon dégraissage

Depuis le 14 janvier 2008, la moitié des emplois a disparu chez Teleperformance France Guyancourt, soit **220 emplois volatilisés**. Pour ça, plusieurs méthodes : stopper les intérimaires avant la fin de leur contrat, inciter certains à abandonner leurs postes, et pour les autres ... des sanctions disproportionnées allant de la mise à pied disciplinaire jusqu'au licenciement (pour retards, absences ...).

Et ce n'est pas fini ! Le contrat *Canal+* actuel est dénoncé depuis le 31 mars 2008, et se termine le 30 septembre prochain

L'opération *Canal+*, c'est aujourd'hui 92 salariés (257 en octobre 2007). Quelles sont les perspectives au-delà de l'été ? A ce jour, aucune information précise n'a été donnée par la Direction !

(voir les réponses de la direction aux questions DP du 27 juin 2008 : n°16 et 19)

Actuellement, les salariés font face à une **intensification du travail** car ils sont **en sous-effectif par rapport au flux d'appels** reçus. Et bien sûr, hors de question de procéder à des recrutements supplémentaires.

Pour trouver la faute ou pousser les salariés au départ rien de mieux pour eux que d'augmenter la pression :

Flexibilité et planification à outrance :

- Planification **jusqu'au maximum permis** par la convention collective : **soit 42 heures de production par semaine**. Sans hésiter à enchaîner plusieurs semaines de suite à plein régime pour les salariés.
- Des pauses déjeuner jusqu'à 1h30, même pour les salariés planifiés 42 heures.
- **Aucune garantie** de voir **conserver le même jour de repos** entre le planning **prévisionnel** du mardi et le planning **définitif** du vendredi.
- **Depuis mai, aucun rattrapage** ou récupération **des heures travaillées au-delà de 35 h**.
 - ⇒ Difficile de savoir où on en est ! **Allez consulter votre « tableau Débit / Crédit » au service des Ressources Humaines !!**

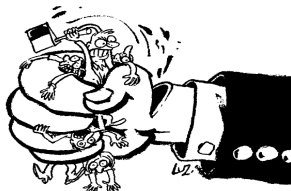
Intensification du travail :

- La **temporisation** de 10 secondes **entre chaque appel** est aléatoire et **pas systématiquement respectée !**
- Une **diminution exigée de la DMT** (Durée moyenne de traitement) de 4 minutes à 3 min 30.
- Des **pauses systématiquement décalées**, des quotas de pauses journalières non respectés.

Dégradation de toutes les conditions de travail :

- **Volonté farouche d'imposer 4 semaines de congés payés en juin-juillet-août**. En dépit des prescriptions du code du travail et de la convention collective qui indique : « la période légale des congés s'étend en principe du 1er mai au 31 octobre de l'année en cours ».
- **Disparition de la formation continue** face aux évolutions du produit. A chacun d'improviser !
- Disparition de la formation « Gestion du Stress ». A chacun d'encaisser !
- De nombreux conseillers n'ont **toujours pas de casques** à ce jour !
- Nous devons supporter les aléas de **travaux qui n'en finissent plus** : il n'y a même plus de date officielle de fin de chantier. Tout devait pourtant être fini le 11 juillet ...
- La climatisation à ce jour n'est pas pleinement fonctionnelle.

Guyancourt n'est pas le seul centre concerné !



« Dernière minute »

Lyon 3 réagit !

Face à ces mêmes pressions :

**** exigences de baisse de la DMT ** ** décalage des pauses ****

Déjà plusieurs débrayages la semaine dernière

mardi 8 juillet / samedi 12 juillet à suivre

Tournez la page ! Car... c'est tout TP qui déménage... =====>>

Quel avenir Teleperformance nous prépare ?

Depuis janvier 2008, la Direction du groupe se dote d'un nouvel outil permettant d'organiser la **flexibilité à grande échelle** : l'AMPLS appelé aussi l'« **Anneau** ».

Cette infrastructure permet de **relier tous les sites** de Teleperformance **en France** et à aussi à **l'étranger**. Ainsi, **les appels peuvent être facilement « reroutés » vers un autre centre TP France**, mais aussi vers les **autres filiales**, françaises ou étrangères.

Cela se pratique déjà entre Belfort et Lyon 3 pour l'activité SFR. L'assistance technique Cegetel, qui était traitée au Kremlin-Bicêtre et à Rennes, puis à Lyon 3, est désormais majoritairement délocalisée en Tunisie.

A Guyancourt, toujours grâce à l'Anneau, les appels peuvent basculer aisément du 3^{ème} au 2^{ème} étage, de Teleperformance France à Infomobile.

Si les salariés pouvaient basculer aussi facilement que les flux d'appel... ce serait l'idéal pour notre employeur !

Ce n'est pas de la science-fiction, nous y sommes presque :

Les salariés **intérimaires** enchaînent déjà des missions en faisant des **allers-retour** entre **Infomobile** et **Teleperformance France**, ce qui **permet au Groupe Teleperformance de s'exonérer de toute création d'emplois permanents** tout en respectant, sur le papier, la législation sur les délais de carence (obligatoires entre deux missions d'intérim).

Mais ce qui est possible avec les intérimaires ne l'est pas avec nos bons vieux CDI, qui coûtent toujours trop cher à notre employeur avec leur ancienneté et leur 13[°] mois.

Pour les user jusqu'au bout, la Direction pensait avoir trouvé la solution : généraliser la « **mutualisation** » sur plusieurs activités (« limitée à 3 par jour »). Mais **aucun syndicat**, même les plus modérés, **n'a accepté à ce jour de signer son projet** d'accord sur la pseudo-«**amélioration des conditions de travail**».

Restait donc à revenir aux méthodes qui ont fait leurs preuves :

La saga de TP en Ile de France, «comment liquider les 2/3 des emplois en quelques années»

En **septembre 2005**, la fermeture des centres de contact du Kremlin-Bicêtre et Firmin-Gillot, et la réduction du site de Montreuil ont permis de **réduire l'effectif en Ile de France de plus de 300 salariés**.

A l'époque, la **technique pour dégraisser** tout en évitant un plan social – qui risquerait de faire chuter l'action en bourse – a été de « **relocaliser** » **toutes les activités sur le centre de Guyancourt**.

De 2005 à aujourd'hui, le centre de **Guyancourt a perdu la moitié de ses emplois pérennes en CDI**.

Tant que l'entreprise avait décidé d'y maintenir certaines activités, **elle a substitué** peu à peu **aux CDI des salariés précaires**, intérimaires et CDD. **Ensuite**, dès que la Direction du Groupe Teleperformance décide de délocaliser l'activité ailleurs - en France ou à l'étranger / avec ou sans l'aval de ses « clients »-donneurs d'ordre - **il devient facile de se débarrasser des intérimaires**, parfois même avant la fin de leur contrat de mission.

C'est bien ce genre de méthode qui a permis de libérer des plateaux entiers :

Chez Teleperformance Guyancourt, le nombre de positions de travail a ainsi décri officiellement de 550 à 300 d'avril à juin 2008. Et comme par hasard, **Infomobile**, l'autre filiale du Groupe Teleperformance à Guyancourt, **a aussi - dans les dernières années - perdu la moitié de ses positions de travail**.

La Direction a beau jeu de dire que la « sous-location » du 2^{ème} étage à Infomobile est juste une mesure pour « faire des économies sur l'immobilier ». C'est bien le résultat d'une volonté cohérente de supprimer une grande partie des emplois du Groupe en Ile de France.

Dernière étape dans la stratégie de la Direction : la fermeture de Montreuil

Aujourd'hui, à **Montreuil**, **89 Techniciens Conseil** traitent encore une infime partie de l'assistance technique Orange-Wanadoo ... déjà délocalisée à 99% en Tunisie. Mais ils semblent encore trop encombrants. Aujourd'hui, **la dernière vague** de transhumance transilienne **est annoncée** : fermeture du centre de Montreuil et **expédition des salariés** de ce centre **vers Guyancourt**. En espérant sans doute les mêmes « résultats » qu'en 2005...

EN AUTOMNE, LES FEUILLES MORTES SE RAMASSENT A LA PELLE ...

... ET BIENTOT LES SALARIES AUSSI ?

N'ATTENDONS PAS QU'IL SOIT TROP TARD POUR REAGIR !



VOTRE EQUIPE SUD : Joël Manceron, délégué syndical : joel.sud.guyancourt@gmail.com / 06 09 84 53 56
Jeanne Delarocque, élue CE et RS au CHSCT : eluecejd@yahoo.fr / 06 22 82 35 45
Lionel Delin, Délégué du Personnel pour SUD : lionel.sud@gmail.com