

Teleperformance : L'acharnement continue ? La direction « France » au pied du mur... Notre sort est entre les mains du Groupe !



3 mars 2017

Chaque jour, le Groupe Teleperformance impose aux salariés ses normes de sécurité, de productivité, ses objectifs de rentabilité... quitte à fouler aux pieds nos droits élémentaires.

De son côté, la direction française veut absolument faire croire qu'elle maîtrise la situation... Malheureusement, il semble que ce n'est plus le cas depuis bien longtemps.

Pour essayer de sauver la face, et de sauver leur place, les dirigeants de la zone « FSM » *, trop contents de ramener au Groupe les « chiffres » qu'il exige, semblent prêts à user de toutes les manœuvres :

licenciements arbitraires, postes non remplacés, détournement des outils d'écoutes, suivis et « management »

à des fins disciplinaires, organisation de la concurrence (voire de la délation) entre les salariés...

* F.S.M. =
« French-Speaking-Market »
englobant les filiales de TP en
France, en Tunisie, au Maroc,
et aussi dorénavant
au Liban et à Madagascar...

Depuis avril 2015, votre syndicat **SUD** a dénoncé publiquement ces pratiques, appelant les salariés français à la grève pour exiger un « moratoire » (= leur arrêt, au moins temporaire...)

L'objectif : relâcher la pression et revenir à la raison, pour donner les moyens d'avancer sérieusement - et sans tabous - pour **réduire effectivement les Risques Psycho-Sociaux** dont nous sommes victimes, quelles que soient notre fonction et nos missions dans l'entreprise.

Alors que nous demandions une trêve, ne faisant qu'évoquer ce que nous constatons tous les jours, **la réponse du Président a été sans ambiguïté** : "En parlant ainsi, vous méprisez les salariés, vous salissez l'entreprise... mais bien sûr je suis disponible pour discuter... de "sujets sérieux" (sic.k)" ... **Pas un mot sur les revendications !** Pas un mot pour répondre **sur le fond. Pas une action concrète** pour changer ces réalités, suspendre ces pratiques...

Le sort des salariés n'est-il vraiment pas un "sujet sérieux" pour eux... ?

Aujourd'hui, la **direction de TP France a franchi un nouveau pas** : au prétexte du « maintien de l'emploi », ils tentent d'obtenir des **crédits supplémentaires** issus des **caisses de l'Etat et de l'assurance-chômage**, en faisant appel au dispositif « d'**activité partielle** ».

Déjà **plus 10 millions d'euros accordés** depuis 3 ans par l'Etat au titre du « Crédit d'Impôts Compétitivité Emploi » (**C.I.C.E.**... sans contreparties !)...
Toujours des **exonérations de cotisations patronales** sur les salaires de base jusqu'à 1,2% du SMIC...
ils auraient besoin d'encore plus d'argent ???

Pourquoi pas, direz vous... si c'est vraiment pour le « maintien des emplois ».

Mais malheureusement, la réalité est toute autre :

d'années en années, les départs de salariés ne sont pas remplacés. La précarité est la règle, non seulement du fait du recours à des CDD et intérimaires pour répondre au téléphone sur des opérations pérennes, mais aussi par la multiplication infinie des « missions » sur d'autres fonctions que celles correspondant au contrat de travail des salariés (conseillers-client soudain promu temporairement "superviseurs", "animateurs de formation", etc.)

Mais qui décide de tout ça ?

Est-ce un « excès de zèle » de certains **directeurs de centres**, avides de primes et de promotions ?

Une politique délibérée des **dirigeants du « marché Français » ?**

Le Groupe Mondial n'est-il pas - en fait - le commanditaire direct de cette politique ?

Dans tous les cas, il faut que ça cesse !!

Pour tous les salariés de l'entreprise, **comme pour ses dirigeants**, nous sommes aujourd'hui **à un moment de vérité !**

La direction « France » prétend que l'entreprise - en ayant recours au dispositif d' "activité partielle" a besoin d'une « bulle d'air » dans sa comptabilité pour passer une période difficile. Dont acte !
Mais quelle « bulle d'air » donnera-t-elle à ses propres salariés, pendant cette période ?

Les négociations sont encore en cours : notre devoir à tous est d'obtenir de vraies avancées pour tous !
Leurs exigences, les salariés doivent les partager et les construire, réunis en Assemblées générales !!

SUD exige, plus que jamais, **que Teleperformance arrête d'utiliser les statistiques** collectées sur notre travail, **les « écoutes téléphoniques »**, les « suivis » et autres « plans de progrès », **pour appuyer des menaces de sanctions disciplinaires** et des **licenciements**.

Notre devoir à tous, en tant que salariés, est de prendre soin les uns des autres.

*Quelle que soit notre fonction – ne nous laissons pas instrumentaliser par un système qui veut faire croire à certains qu'ils seront toujours « du bon côté » du bâton. L'histoire de nos centres et de l'entreprise nous enseigne que les serviteurs les plus zélés finissent souvent par subir le même sort que celui qu'ils ont contribué à infliger aux autres... **Aujourd'hui, notre avenir est entre les mains du Groupe... et il n'y aura pas de demi-mesures ! Il en va de l'intérêt général des salariés, en France et ailleurs !***

Le 11 janvier dernier, le **Tribunal** de Grande Instance a **condamné Teleperformance** à transmettre à l'expert économique du Comité d'Entreprise les documents du Groupe concernant la réalité et les perspectives du marché français. La sentence est sévère : **plusieurs milliers d'euros par jour de retard !** Jusqu'ici, Teleperformance n'a pas obtempéré... Ils n'invoquent donc la Loi que quand ça les arrange ?

Lors du **Comité d'Entreprise** Teleperformance France du 22 février 2017, vos élus ont voté à une **forte majorité "contre"** le recours à l'**activité partielle**. Leur avis est motivé notamment par : l'absence complète de visibilité sur la gestion des formations et des compétences, comme sur les comptes et les orientations stratégiques du "marché français", qui va bien au delà des seules frontières de la France, avec des centres de production répartis dans au moins 5 pays.

Le syndicat SUD appelle les salariés à faire usage de leur droit de grève pour se réunir en Assemblées Générales dans leurs centres, afin de débattre tous ensemble de leurs priorités collectives, de leurs revendications... pour se donner les moyens de gagner !

-- En direct de la Conférence du Groupe face aux Investisseurs du 1er mars 2017 à Paris --
Vidéo disponible sur Internet (en anglais)
<http://teleperformance.webcast.ldvproduction.com/webcastlist.aspx?eid=150> - voir à la 11^{ème} minute

Selon **M. Daniel Julien**
président-fondateur de **Teleperformance**
à Paris en 1978 - maintenant exilé à Miami

« Nous avons déjà développé un modèle interne [d'analyse statistique des données] nommé « on target » (= "dans la cible") qui nous aide à faire un meilleur "triage" de nos employés. »

NB : la filiale spécialisée dont il vante ici l'expertise est très probablement **GN Research**, créée par **Lucio Apollonj Ghetti** - actuel Président de Teleperformance France - puis rachetée par le Groupe.