

## NOUVELLES SUPPRESSIONS D'EMPLOIS EN FRANCE,

## ON VA PAS LAISSER FAIRE !

### Réunion du Comité d'Entreprise de Teleperformance du 26 septembre 2013

#### Point sur les différentes activités.

Comme c'est le cas depuis plusieurs mois, et en dépit des obligations légales, l'employeur, un document a été projeté au vidéo-projecteur. Aucun support papier ou électronique, malgré plusieurs demandes de SUD et de la CGT n'a été disponible pour les élu-es.

SUD a indiqué aux élus CE des autres syndicats qu'il fallait voter une résolution pour dénoncer le délit d'entrave commis par la Direction et saisir l'inspection du travail, ce qui n'a pas été fait en séance par les élu-es.

Le Représentant Syndical SUD a alors pris l'initiative de prendre en photo quelques diapositives projetées comportant des tableaux que nous n'avions pas le temps de copier. Cette démarche pour obtenir les informations que la Direction refusait de nous transmettre a été utilisée comme prétexte par la Direction pour menacer de mettre fin à la séance.

SUD saisira l'Inspection du Travail sur cette entrave au bon fonctionnement du CE, et ce, que les élus décident de soumettre au vote une résolution en ce sens ou pas !

Nous ne pouvons que regretter que les élu-es n'aient pas voulu se décider à agir solidairement et que les élus CFDT et CFTC ont préféré défendre la position "outrée" de la Direction, alors que cela fait des mois que la situation de blocage de l'information et de non transmission de documents perdure.

#### Information sur la baisse des activités SFR.

La Direction a expliqué être en tractation avec SFR pour la reconduction des contrats en 2014 et 2015. **TP traite actuellement 26 types d'activités SFR, il n'en traitera plus que 11 en fin 2014. Soit 54 % des activités en moins !**

Les centres les plus directement impactés dès les prochains mois seront Le Mans et Villeneuve d'Ascq. Dans ce nouveau dispositif, ils ne sont plus directement alimentés en appels par SFR, mais TP a négocié pour qu'ils soient conservés en centres "support" : c'est TP qui acheminera les appels qui tombent sur les centres "principaux" vers ces centres. La Direction a insisté sur le fait qu'il ne s'agirait pas de "débordement" mais d'une redirection des flux téléphoniques (VDN) pilotée manuellement par des vigistes, pour assurer une stabilité des flux.

Les 4 centres principaux - les seuls reconnus par SFR dans ses statistiques et dans sa gestion des flux téléphoniques - seront Toulouse-Blagnac, Belfort, Lyon et Tunis. Ils seront impactés par une baisse de flux également, mais on ne sait encore dans quelle proportion. Cela n'empêche pas la Direction de se vouloir rassurante en affirmant que l'emploi restera stable sur tous les centres et que seuls les départs "naturels" ne seraient pas remplacés. Cette affirmation n'est pas vérifiable faute d'éléments précis à ce jour.

Là où les chiffres ont été un peu plus précis, mais toujours "à la louche", il s'avère que les nouvelles activités qui arriveraient sur les premiers centres impactés fourniraient du travail à une centaine de personnes, alors que la baisse de volume SFR toucherait environ 200 ETP. Il y a un différentiel de 100 emplois, seront-ils maintenus ou pas, mystère ?!

Les 2 centres qui subiront les plus fortes évolutions sont Villeneuve d'Ascq et Le Mans.

- **Au Mans** : le centre serait alimenté en appels venant de Lyon et Belfort, flux FCT VALO.

Evolution : la production SFR emploie aujourd'hui 250 conseillers ETP (septembre 2013), et baisserait en 6 mois pour arriver à 150 ETP en mars 2014 !

L'effectif remonterait au printemps 2014 (avril mai, juin), mais redescendrait à 150 en juillet 2014

**La décroissance atteindrait 50 en septembre 2014, stabilisé à 50 jusqu'à décembre 2014. Quid de l'avenir du site du Mans en 2015 dans ces conditions ?**

**Pour résumer, c'est une perte de 100 emplois de conseillers tous les 6 mois pendant 1 an sur l'activité SFR, agrémentée de quelques « variations saisonnières » !**

**Au Mans**, pour compenser cette perte de volume, il y aura à partir d'octobre une nouvelle activité pour Bouygues Telecom (vente additionnelle). Il s'agit en effet de campagne de vente "cross-sell" sur le parc de clients actuels de Bouygues, pour favoriser la convergence vers le quadruple play (vendre de l'internet aux clients mobile, et vendre du mobile aux clients Internet, avec l'avantage d'avoir une seule facture...

**La baisse de 100 ETP en 6 mois sur SFR serait ainsi compensée... mais à hauteur de 50 ETP seulement !**

**A Villeneuve d'Ascq : la décrue sera plus rapide... et plus brutale !**

Des 129 ETP actifs sur SFR ADSL aujourd'hui (+ 9 inactifs = 138 en tout), il n'y en aura plus sur la production SFR que 60 en janvier 2014.

**La Direction prévoit d'ores et déjà que 8 partiront par effet de turn over ou "attrition naturelle", donc ne parle plus que de 121 personnes concernées. Mais attention, on ne parle que des TC et CC en CDI !!!**

En janvier 2014 : 60 positions de travail restantes sur SFR ADSL

En décembre 2014 : 25 positions restantes sur SFR ADSL

Selon la Direction, qui prétend avoir "sondé" les salariés, une douzaine de conseillers pourrait opter pour le télétravail... Par contre, cela ne pourrait être que sur des appels commerciaux SFR VALO (service client + obligation de rebond commercial).

Selon elle, il faut fonder de grands espoirs sur l'activité Bouygues Tel Entreprises, qui, de 3 personnes en délégation, pourrait passer à 10, mais pourquoi pas rêver de 130 ensuite !?

Cette activité est encore gérée en interne chez Bouygues Tel car il y avait a de fortes réticences à la confier à un prestataire. Selon la Direction il faut espérer la faire monter à 130.

**A Villeneuve d'Ascq, en résumé, la décroissance est de 69 conseillers techniques actifs en 3 mois sur SFR ADSL entre octobre 2013 et janvier 2014.**

Si la Direction croit que 3 diapos suffisent à informer le CE sur un projet important qui impacte au minimum une centaine d'emploi sur 2 centres en 3/4 mois, c'est aux élus CE de lui montrer qu'elle a tort et d'exiger de vrais dossiers concernant le plan de restructuration des activités de ces 2 centres.

**SUD** fera tout pour convaincre les élus qu'ils doivent exiger des réponses et des projets argumentés.

**Au-delà de la réduction drastique des activités SFR en France, c'est bien la question des emplois dans les centres d'appels qui est posée. Ce dossier dépasse donc largement le seul périmètre de Teleperformance. SUD continue d'interpeller le Gouvernement afin qu'il oblige les différents donneurs d'ordre des télécoms et les prestataires sous traitants à adopter des règles quant au volume des appels traités et emplois en France, et, quant au prix des prestations et au socle social (salaires et conditions de travail !)**

---

*LL*  
**Les élu-es titulaires SUD au Comité d'Entreprise : Patricja BOGARD, (Le Mans), Aintissar CHOUDER (V/Ascq 2), Béatrice GUILLEMIN (Bordeaux), Didier THEBAULD (Reims).**

**Les élu-es suppléant-es : Séverine MICHALET (Lyon), Saïd BOUAMRIRENE (Toulouse), André NAU (Niort), Hafida FARES (Belfort).**

**Les représentants Syndicaux SUD auprès du C.E : Issam Baouafi : 06 84 93 63 69**

**Joël Manceron**