

# Restructurons... Leurs profits !

Tract de la Fédération Sud-PTT en date du : 27/08/2010

## Pourquoi ce tract ?

Ce tract de la fédération Sud-PTT est destiné aux salarié-es du Groupe Teleperformance visés par le deuxième plan de sauvegarde de l'emploi en un an (enfin pour être plus clair plan social).

Il nous paraît important d'expliquer dans le détail ce qu'il va nous arriver. La transparence doit être de mise surtout lorsque l'avenir de centaines de salarié-es est en jeu. Voici donc un point sur l'évolution du projet de nos patrons ainsi que notre point de vue.

Les mois qui viennent seront capitaux pour toutes et tous les salarié-es du groupe. Afin de donner à tous et toutes les moyens de bien les appréhender, nous faisons le point sur les questions qu'un bon nombre de salarié-es se posent.

Nous avons essayé d'être le plus concret possible et pourtant, il est bien difficile de paraître simple quand tout est aussi compliqué qu'un plan social. Surtout que les éléments évoluent de jour en jour... L'ensemble de nos militant-es est donc là pour répondre à vos questions.

Début juillet, notre PDG a annoncé la fermeture (potentielle) de la filiale française si cette dernière ne revenait pas à l'équilibre au premier semestre 2011. Alors que le Groupe Teleperformance continue à faire d'énormes bénéfices dans le monde, notre PDG pointe du doigt une filiale qui a pourtant été à l'origine de ce Groupe. Et qui a donc par définition alimenté, depuis sa création, le Groupe en argent frais pour acheter des filiales à l'étranger... En gros, nous avons été exploités pendant des années pour payer la folie des grandeurs de la Direction de TP qui a toujours voulu devenir "les rois du monde". Aujourd'hui, à l'heure où nous connaissons quelques difficultés il faudrait couper la tête de cette filiale, enfin surtout celle de ses salarié-es...

## Combien leur faudra-t-il de plans de restructuration ?

Il y a deux ans la direction du groupe annonçait la restructuration des filiales françaises afin d'optimiser les coûts et permettre à nos "pauvres" actionnaires de se partager encore plus d'argent. Il allait de soit dans les discussions entre les syndicats et la direction que tous les emplois seraient sauvegardés... Evidemment, si la direction restructure c'est bien pour éviter le pire... Il y a un an, on nous annonçait le premier plan de sauvegarde de leur bénéfices (oups de l'emploi) en fermant plusieurs sites sur TP Centre-Est. Encore une fois, la direction du groupe expliquait que c'était pour sauvegarder le reste des emplois... Et aujourd'hui ils nous refont le coup en disant que tout cela n'a pas suffi et que donc il faut recommencer... Quel sera le menu pour l'année prochaine?

## L'heure est au bilan et surtout à dire NON à ce massacre !

Il est clair que nous sommes dirigés par un paquet d'incapables. Ils jouent avec nos vies sans remettre en cause leur propre poste, alors que depuis des années ils emmènent l'ensemble des salarié-es de TP France dans le mur. Alors nous disons STOP ! STOP à ce discours qui consiste à culpabiliser les salarié-es travaillant en France. STOP à ces plans sociaux à répétition et STOP à tous ces entretiens disciplinaires qui pleuvent depuis des mois afin de "dégraisser" le personnel... STOP à la casse de nos conditions de travail dans le but de nous rendre la vie impossible et de nous faire partir... Ils disent depuis 2009 que les PLANS DE RESTRUCTURATION qui se succèdent sont indispensables pour la « Compétitivité du Groupe Teleperformance ». Nous leur répondons que seul-es les salarié-es sont indispensables pour prendre des appels !

Pendant que TP nous supprime un par un, en expliquant que ce n'est plus possible d'être rentable en France, des concurrents comme Acticall, Armatis ou encore Webhelp continuent de créer des centaines de postes partout en France. Il n'y a pas de fatalité, sauf si on accepte, sans se battre, les ordres ou les rêves de notre direction. Alors soyons clair, pour le syndicat Sud, nous devons nous battre jusqu'au bout pour sauver TOUS nos emplois et cette bataille nous servira aussi à leur faire payer le plus cher possible leur avidité...

## Battons nous pour défendre notre emploi!



## L'heure est à la mobilisation !

L'heure est à la mobilisation ! Voilà un slogan qui peut paraître logique quand une direction omnipotente présente son énième PSE et passe son temps à sanctionner, puis virer pour faute afin de diminuer le nombre de salarié. Pourtant, il faut bien reconnaître que la mobilisation des salariés de TP n'est pas à la hauteur des enjeux. Mais est ce bien étonnant? Comment avoir envie de ce battre pour garder un travail sous-payé, stressant, fatiguant et sans reconnaissance ? C'est certainement pour cela que bon nombre de salariés désirent partir. Mais en pleine crise économique bon nombre de salariés veulent sauvegarder leur emploi... Certains ne se sentent pas concernés, car ils pensent que leur travail les rend intouchables ou que leur poste de téléopérateur n'est pas visé par le PSE.. D'autres pensent que si ils se mettent à dire "stop" ils seront catalogué et virés aussi tôt avec le plan social...

Dans ces conditions, il ne faut pas se cacher, la mobilisation est difficile même si nous n'avons pas à rougir des différents temps forts que nous avons eu depuis quelques mois. **Ce qui nous semble important aujourd'hui c'est de passer la vitesse supérieure.** Il faut montrer à notre direction que nous ne sommes pas prêts à accepter le fait de représenter la même valeur qu'un kleenex... Pour nous, Teleperformance a les moyens de sauvegarder l'ensemble des emplois qui existent en France (et ailleurs). Elle a les moyens en termes d'argent et de volume d'activité. Pour cela, il suffit juste de le vouloir et d'arrêter la recherche maximum du profit (et donc stopper les délocalisations systématiques de la production). Il y a au moins une chose qui nous semble sûre à ce jour: c'est que la préservation d'un maximum d'emplois passe par une mobilisation d'ampleur !

-> **Vous voulez garder votre emploi ?** Comme le démontre

### Garder nos emplois en France ? Oui c'est possible !

Bon nombre de contrats (SFR...) sont négociés d'un seul tenant, c'est à dire en associant (le prix et le nombre) des appels traités en France et en offshore. Dans ces cas là, les prix sont serrés pour la France et un peu moins pour la partie délocalisé (qui pour le coup dégage plus de bénéfices et rééquilibre la viabilité du contrat). Sauf qu'à TP il n'y a pas de rééquilibrage comptable puisque quasiment tous les bénéfices de l'offshore part directement dans le groupe monde. Cette négociation est assez répandue sur le secteur, car bon nombre de clients ne signeraient pas des contrats 100% délocalisés (et inversement). Entre les bénéfices réalisés par le groupe et le rééquilibrage des comptes par donneur d'ordre (TP devrait peut être nous présenter des résultats par contrat et non par filiale), la direction à les moyens de sauver nos emplois et de continuer son activité en France. D'ailleurs TP le démontre avec l'ouverture du centre de Teleperformance à Niort (grâce aux largesses des aides publiques).

Pour rappel voici l'état des effectifs avant la restructuration fin 2008 (8643 salarié-es en ETP) et aujourd'hui (6370 salarié-es en ETP)... Le petit jeu consiste à deviner combien nous serons en 2013 !!!

**Sites par sociétés: Techcity (1001):** Reims (270), Orléans (167), Villeneuve d'Ascq (383), Pantin (181) -- **TP Nord (216):** Villeneuve d'Ascq (216)-- **TP MA (1856):** Nantes (13), Rennes (77), Toulouse (756), Bordeaux (772), Lyon (13), Montpellier (211), Marseille (14) -- **Infomobile (1315):** Toulouse (750), Lyon (466), Guyancourt (99)-- **Cash Performance:** Paris (21) -- **Communicator:** Le Mans (531) -- **TPF (2242):** Saint Quentin (357), Tours (124), Paris (80), Rennes (174), Belfort (427), Orléans (508), Lyon (572) -- **TP Rhone-Alpes:** Lyon (79) -- **TPH (1382) :** Laval (227), Le Mans (537), Orléans (259), Montigny (359). **Entre parenthèses, le nombre de salariés (CDI, CDD, intérimaires)**

la baisse du nombre de licenciements annoncé par le groupe, ou le fait que le site de Pantin soit encore là (alors que TP désire le fermer depuis plus d'un an), **la lutte paie !**

-> **Vous pensez ne pas être touché ?** Je travaille trop bien ou je ne suis pas concerné par les postes visés ? Nous vous expliquons dans ce tract comment fonctionne un PSE (*voir le système de points pour déterminer qui partira*) et surtout comment la direction compte diminuer le nombre de téléopérateurs (entre autre) avec sa formule magique de "l'attrition naturelle"... Pour nous, il est essentiel que nous soyons solidaires afin d'arrêter les licenciements (déguisés ou pas). Cette bataille se mène aujourd'hui, car plus nous attendons moins nous serons nombreux pour résister. En parallèle de la bataille de l'emploi, nous devons mener celle des conditions de travail. Il est clair que depuis des mois nos conditions de travail se détériorent grâce aux nouveaux accords d'entreprise mis en place le 8 avril dernier et ce n'est pas prêt de s'améliorer!. La direction a choisi de pourrir la situation pour avoir un autre levier pour faire un maximum de bénéfices (et obtenir des démissions)... Pour stopper définitivement ce PSE, parce que nous sommes tous concernés par ce PSE et la dégradation des conditions de travail : nous devons lutter ensemble dès aujourd'hui !

-> Si nous n'arrivons pas à sauver 100% des emplois (ou pour ceux qui désirent partir), seule une mobilisation d'ampleur leur permettra de partir avec autre chose que des cacahuètes !!!

**Chaque seconde de lutte fera reculer notre direction, ou, dans le pire des cas lui fera cracher ce qu'elle nous doit en indemnités !**



**Aujourd'hui 2 ans après : TP Nord (943)** Reims (274), Villeneuve d'Ascq 1 (437), Villeneuve d'Ascq 2 (232).

**TP Centre-Est (1623):** Paris (69), Pantin (140), Guyancourt (202), Lyon 3 (397), Belfort (478), Lyon 6 (263), Montigny (74) (**Site ayant fermé : TPMA Lyon et TPRA Lyon**)

**TP Centre-Ouest (2044):** Orléans 1(493), Orléans 2 (269), Le Mans 1 (488), Le Mans 2 (227), Tours (51), Rennes (230), Nantes (16), Laval (270). (**Site ayant fermé : TPMA Rennes et TP Orléans Roche.**)

**TP Sud (1633):** Toulouse 1 (488), Bordeaux (630), Marseille (20), Toulouse 2 (314), Montpellier (118), TP Niort (63) (site ayant fermé : TPMA Bordeaux)

**Holding TP France : 127**

## Qu'est ce que ... ???

### Quels sites sont concernés par le Projet de restructuration à Teleperformance France ?

- Fermeture de 4 centres (361 emplois): **MARSEILLE** (24 postes) – **TOURS** (50 postes) – **RENNES** (163 postes) – **PANTIN** (124 postes).
- Regroupement de centres sur des bassins d'emplois : **ORLÉANS, LE MANS, LYON, TOULOUSE**
- Suppression des activités "Études et sondages" à Bordeaux.
- Centralisation sur Paris des Activités TP-Academy

#### Au global cela donne la suppression de 689 emplois (au 18/08/2010) répartis arbitrairement comme suit :

- Pour Grand Sud : 24 postes à Marseille, 55 encadrants et 1 employé à Bordeaux, 33 encadrants et 21 employés à Toulouse (création de 5 postes d'encadrants à Toulouse)
- Pour Centre-Ouest : 163 postes à Rennes, 50 postes à Tours, 49 encadrants et 12 employés à Orléans, 36 encadrants et 1 employé au Mans
- Pour Centre-Est : 124 postes à Pantin ; 23 encadrants, 12 employés et 80 téléconseillers à Lyon ; 2 encadrants et 1 employé à Paris.
- Pour le Nord-Champagne?

Rien, enfin pour cette fois-ci...

Les salarié-es concerné-es à ce jour (et demain?) sont ceux en CDI, qui appartiennent aux catégories professionnelles dans lesquelles les suppressions de postes sont envisagées (par exemple, les encadrants et les services supports...). Même raisonnement pour les postes qui sont amenés à une mobilité (qui seront sans aucun doute refusées par les salarié-es vu les distances...).

De plus, Teleperformance France indique que dans les sites d'Orléans, Lyon et de Le Mans il n'y aura pas de licenciements économiques de téléopérateurs, grâce à l'« attrition naturelle » (ou départs « naturels »). C'est à dire en clair: démissions forcées et licenciements pour fautes. Les employés connaissent ces procédés! L'entreprise pourra également proposer des reclassements pour 93 postes de téléopérateurs à Bordeaux et pour 18 à Toulouse, mais sans garantir que ces emplois seraient bien créés.

#### Dernière minute:

#### TP rachète Becogent

Alors que la direction du groupe passe son temps à pleurer sur son sort et licencie à tour de bras en France, elle achète une société de centres d'appels en Écosse et continue son développement au Maroc. Comme quoi de l'argent il en reste beaucoup dans les poches de nos patrons. Aucun chiffre officiel n'a été publié sur le montant de cet achat, mais avec un chiffre d'affaires de 61 millions d'euros cette société a dû coûter largement plus de 100 millions d'euros. Étrange achat de la part du groupe qui en même temps refuse de nous payer convenablement et licencie pour cause de crise... Ce ne sont pas moins de 3000 salarié-es qui rejoignent notre groupe et à qui nous souhaitons bienvenue dans ce cauchemar qu'est TP !

### Qu'est-ce qu'un Plan de Départ volontaire (PDV) à TP ?

Les salarié-es en CDI visé-es par le PSE (cf paragraphe précédent) pourraient se porter volontaires en vue d'une rupture amiable de leur contrat de travail. Le nombre de départs volontaires sera évidemment limité au nombre de postes supprimés et envisagé pour chaque catégorie d'emploi et pour chaque société (SAS) concernée.

Dans quelques semaines, à l'issue de la négociation (sur la méthode et les indemnités) et de la consultation des CE et CCE, aura lieu l'ouverture d'une phase préalable de départs volontaires. Cette phase devrait durer 15 jours. Si un accord de méthode est signé, ce délai pourrait être ouvert de façon anticipée.

#### Comment être volontaire à la perte de son emploi ?

Les salarié-es concerné-es recevront

une lettre les informant qu'ils peuvent se porter volontaire au départ. Chaque salarié-e désirant partir devra faire acte de candidature par lettre remise en mains propres ou en LR/AR auprès du DRH, avec tous les justificatifs nécessaires. Chaque candidature sera soumise à une Commission de suivi validant ou pas la demande.

Les conditions exigées et les mesures envisagées par la Direction :

Volontariat limité au nombre de postes au sein de chaque catégorie professionnelle ou par société (des substitutions sont possibles entre bassins d'emplois au cas par cas).

Projet sérieux de reclassement justifié par le salarié : projet de formation longue qualifiante, offres fermes de contrats interim, de CDD ou de CDI, projet de création ou reprise d'entreprise, projet de rapprochement avec conjoint...

Application inversée des critères de licenciements et hors qualités professionnelles, si trop de demandes volontaires de départ.

Pour les salarié-es qui choisiront de prendre un congé de reclassement, la proposition de TP est de maintenir 65 % du salaire pendant 7 mois maximum. La rupture du contrat de travail sera effective après ce congé de reclassement. Les salarié-es dont le contrat de travail sera rompu dans le cadre du volontariat bénéficieront de la totalité des mesures d'accompagnement de la mobilité interne prévue dans le PSE (mettre des exemples), à l'exception des propositions d'offres d'emplois. SUD considère les primes de départ volontaires très largement insuffisantes : il faut une prime égalitaire pour tous, avec une prise en compte de l'ancienneté.

## Qu'est-ce qu'un Plan de sauvegarde de l'Emploi (PSE) à TP ?

### Comment les salariés sont choisis pour les licenciements ?

□ Les salariés appartenant aux catégories professionnelles (ou catégories d'emplois) concernées (encadrants de la production et de certains services, employés de services supports, téléopérateurs et conseillers clientèle,...)

□ Les salariés visés par les critères d'ordre de(s) départ(s) (ancienneté, charge de famille, situation rendant plus difficile la réinsertion, qualités professionnelles). L'ordre des licenciements s'apprécie par une grille attribuant un nombre de points par types de critères : entre 2 personnes, celle qui a le moins de points est licenciée en priorité. Par exemple : Moins de 2 ans d'ancienneté = 1 point, Moins de 5 ans = 3 pts ou moins de 10 ans = 5 pts ; Moins de 25 ans = 1 point, Moins de 40 ans = 3 point ou plus de 50 = 5 pts Célibataire sans enfant = 1 point, Handicap = 1 point ou 3 point par enfant... etc....

### Mesures envisagées par la Direction :

- Mobilité interne au sein du Groupe Teleperformance, y compris à l'international : tous les postes disponibles en France et à l'étranger seront proposés en priorité aux salariés concernés par le PSE (au salaire de l'endroit). Des mesures d'accompagnement sont mises en place pour les mobilités en France : garantie de 100% du salaire pendant 12 mois et dégressif ensuite, faculté d'immersion dans le nouveau lieu de travail pendant 1 mois avec certains frais payés, aides à la mobilité géographique et à la recherche de logement, aides à la mobilité de la famille, aides en cas de changement de domicile, indemnité de reclassement interne d'au moins 1 mois de salaire (si ancienneté inférieure à 5 ans,...)...

- Mutation des salariés dont l'emploi est préservé si transfert vers un autre Centre (aucune prime de mobilité ou d'accompagnement ou d'aide au déménagement)

- Notification de licenciement en cas de refus ou d'absence de solution de mobilité interne : aides aux reclassements externes prévues (congé de reclassement de 5 mois à 65% (7 pour les plus de 45 ans) création d'un Point information conseil (PIC) et d'une Antenne Emploi,...), possibilité d'aides si retour anticipé à l'emploi dans les 2 mois, indemnités complémentaires aux règles de droit (7000€ pour moins de 7 ans d'ancienneté et 10000€ au-delà), maintien du bénéfice de la mutuelle pendant 9 mois.

Nous SUD considérons ce dispositif beaucoup trop minimaliste et demandons son renforcement en terme de recherche d'emplois auprès des donneurs d'ordre, de formations, d'indemnisation du préjudice subi, de durées d'aides au retour à l'emploi et de maintien de la couverture santé et prévoyance. Nous reviendrons très prochainement avec un tract reprenant toutes nos propositions.

## Bataille de chiffre ?

Dans la réalité le PSE dépasse largement les 689 « suppressions de postes » officiellement annoncées.

Ainsi, le livre 2 du PSE définit une « organisation cible », qui implique la disparition de 861 emplois pérennes et l'arrêt de 475 emplois intérimaires. En plus des 689 suppressions de postes affichées, 165 départs de salariés se feraient sans qu'ils soient considérés comme faisant partie du PSE alors que leur emploi aura effectivement disparu après regroupement des sites.

TP désigne par « **ATTRITION NATURELLE** » (départs « naturels », démissions forcées, turnover, licenciements pour fautes,...) c'est 165 autres suppressions d'emplois. Pour notre direction, la disparition de ces emplois serait extérieure et indépendante du PSE. C'est à la fois éthiquement insupportable, économiquement incohérent et juridiquement contesta-

ble. Par exemple sur Orléans ce sont 95 postes et à Lyon 62 postes qui disparaîtraient (au niveau des téléconseillers).

Pour notre syndicat, la direction cache des suppressions de postes des conseillers client. Teleperformance cherche ainsi à contourner la législation concernant la reprise prioritaire à l'embauche après un PSE. Comme aucun poste de conseiller client n'est officiellement « supprimé » dans le cadre d'un PSE, l'entreprise peut continuer à avoir un recours massif aux contrats précaires (intérim, professionnalisation, CIPI...).

Début 2010, la Direction avait confirmé que le taux de remplacement des salariés partis au cours de l'année 2009 était de 38%. Ce qui ne veut pas dire pour autant que le volume d'appels ait baissé (augmentation des cadences ou redirection vers d'autres

centres en France ou en offshore) ! Comment a-t-il été possible de supprimer autant de postes dans l'UES - hors-PSE - alors que l'entreprise était en PSE chez TP Centre-Est ? C'est à TP Grand Sud que cette perte d'emplois cachée derrière le turn-over était la plus forte. La segmentation juridique des filiales a permis de masquer cet état de fait, mais aujourd'hui que le Plan est à l'échelle de l'UES Groupe, la responsabilité de ces pertes d'emplois se doit donc d'être pleinement assumée.

Nous syndicat SUD demandons donc que les salariés concernés par cette ATTRITION NATURELLE bénéficient aussi des mesures socialement plus protectrices incluses dans le PSE 2010 et que Teleperformance cesse cette liquidation hors la loi de centaines de salarié-es.

Fédération SUD PTT

25/27 rue des Envierges 75020 Paris Tél: 01 44 62 12 00

Fax: 01 44 62 12 34 Mail: sudptt@sudptt.fr www.sudptt.fr/centresappels