

Dégradation économique de Teleperformance France

Jusqu' où vont-ils aller ?

En 2009, nous étions 8 716 salariés répartis sur 28 centres. En 2014, nous ne sommes plus que 3 526, et 15 centres ont disparu. Seulement 1 239 d'entre nous sont partis en bénéficiant des « mesures sociales » que la Loi impose lors d'un PSE ou un PDV, améliorées grâce à la lutte.

Le compte n'est pas bon, où sont passés les 3 951 salariés manquant à l'appel ? La Direction nomme ce tour de magie, digne des plus grands illusionnistes, l'« attrition naturelle ».

La disparition de ces milliers d'emplois est un tour de passe-passe qui s'appuie sur des conditions de travail dégradées et des salaires médiocres qui poussent les salariés à partir « volontairement » ou à commettre des « fautes » servant de prétexte à les mettre à la porte.

Une sacrée économie pour Teleperformance : pas de PSE couteux en indemnités et frais de reclassement, pas de mauvaise publicité pour TP, ni ses donneurs d'ordres.

Lors de la réunion du Comité d'Entreprise, les 29 et 30 avril, la Direction nous a annoncé une nouvelle mesure afin, selon elle, d'éviter les licenciements sur plusieurs centres (Laval, Le Mans et Orléans).

Le projet de recours à l'activité partielle

Le recours à l'activité partielle permet aux entreprises de toucher des subventions de l'Etat pour couvrir les heures non productives des salariés mis en « chômage partiel », pendant une période de 6 mois renouvelable une fois. Un dispositif conçu pour éviter la disparition d'entreprises qui traversent une mauvaise passe qui menacerait leur pérennité.

Teleperformance prétend aujourd'hui se réserver cette possibilité, pour cet été ou la rentrée.

Laval : Virgin annonce la fin du contrat au 31 juillet 2015. Une décision prise par les actionnaires afin de réduire les coûts salariaux, et mieux préparer la revente de la marque et de ses abonnés à un géant des télécoms. L'activité continuera, mais pas en France, à l'offshore chez un autre prestataire. D'ici là, le volume d'appel sera réduit progressivement à raison d'1/3 des flux par semestre. Le recours au chômage partiel concernerait, selon TP, 140 CC pour un volume de 7100H, 12 RE pour un volume de 2 100h comprises entre le 1er septembre et le 31 décembre 2014.

La Direction se dit sereine sur l'avenir de Laval car elle dispose d'un an pour retrouver un ou plusieurs contrat(s). Sachant que le bail expire le 31 mai 2015, des décisions seront prises au mois de décembre 2014. Des décisions, mais lesquelles ?

Le Mans : Suite à l'arrêt par SFR, dès le 30 Juin 2014, de la transmission au Mans des appels reçus sur son numéro de service client, pour la « valorisation » (VALO), le centre se retrouvera en « entraide », c'est-à-dire alimenté en appels par les centres de Lyon, Belfort et Toulouse. Une solution temporaire, et SFR refuserait que cela dépasse les 60 conseillers. Le recours à l'activité partielle pourrait concerner 250 conseillers pour un volume de 27 000h et 34 encadrants pour 5 900h sur une période allant du 1er Septembre au 31 Décembre 2014. Certains seraient réaffectés sur l'activité Direxi au fur et à mesure de la montée en charge. Que se passera-t-il ensuite, puisque cette « entraide » ne devrait soi-disant pas pouvoir perdurer au-delà de 2014 ?

Orléans: Suite au départ des activités Orange mobile, LG, Microsoft ... et malgré le renfort apporté via l'Assistance Technique Internet Orange, la Direction envisageait, au mois d'Avril, de placer 105 conseillers clients et 13 encadrants au chômage partiel. Au mois de Mai, une hausse sur les activités Verlingue et ANFR a été annoncée, et les estimations sur l'activité partielle ont été revues à la baisse : ne seraient concernés, pour l'heure, de 16 à 18 encadrants pour un volume de 3030 h sur la période du 1er septembre au 31 décembre 2014, les conseillers étant pour le moment épargnés.

Grace au maintien de la MAIF par le biais d'une campagne jusque fin Septembre, et le lancement de la campagne EOVI, la Direction a écarté, depuis le mois de Juin, le centre de Niort de son projet d'activité partielle. Epargné... temporairement ?

Pour pouvoir mettre en place ce plan de crise, la Direction a besoin de l'aval de la DIRECCTE (Direction Régionale de l'Emploi rattachée au Ministère du Travail). Le Comité d'Entreprise, lui, a le devoir d'analyser le plan, d'étudier des alternatives, et peut évidemment demander des améliorations. Le CE doit rendre un avis (consultatif) pour que la demande d'autorisation soit transmise à l'administration. Pourtant, la direction propose déjà une négociation aux organisations syndicales, afin de réunir quelques signatures sur texte d'accord dit d'« activité partielle », qui ne se limite d'ailleurs pas aux 4 centres, ni au dispositif présenté mais pourrait s'appliquer partout.

Si Teleperformance veut accorder aux salariés des garanties de rémunération supérieures au minimum de la Loi, elle n'a pas besoin ici de passer par voie d'accord. Par contre, pour espérer faire subventionner par l'Etat, et donc nos impôts, une partie de sa masse salariale, alors que le groupe génère des bénéfices et augmente tous les ans les dividendes aux actionnaires, ils ont sans doute besoin de quelques signatures de syndicats-alliés pour lui servir de « caution »...

Ce « dialogue social » n'a-t-il pas pour but, d'abord, de « montrer patte blanche » auprès de la DIRECCTE et des politiques ?

« Patte blanche » : un air de déjà-vu...

Notre président, avant d'accéder à la tête de Teleperformance France, a déjà fait ses preuves dans ce genre de situation. En effet, pour « sauver » Teleperformance Italie, il a tout d'abord eu recours au chômage technique pour 900 salariés durant 6 mois pour finir par proposer un plan de départ volontaire accepté par environ 200 salariés qui n'arrivaient plus à entrevoir leur avenir dans un tel chaos.

Une formule à moindre coût, rondement menée au profit de l'entreprise puisqu'un plan de licenciement économique aurait été bien plus onéreux pour eux. Il n'est plus resté qu'à apposer la bonne étiquette dans les médias : « Nous avons sauvé l'entreprise ».



Est-ce le cap que vise la Direction ?

Difficile de le savoir. Le niveau d'information transmis au Comité d'Entreprise est beaucoup trop faible alors que la politique économique et stratégique menée par la Direction a un impact direct sur notre avenir. Les documents sont remis aux élus parfois la veille au soir pour le lendemain, voire seulement projetés en séance. La Direction se retranche derrière une interprétation minimaliste de la loi en estimant qu'elle n'est pas contrainte à fournir une information en amont des réunions dès lors qu'il n'y a pas de consultation du CE durant la séance et impose ainsi son rythme « compte-goutte ». Comment pouvons-nous, dans ces conditions, préparer efficacement les points importants de l'ordre du jour ?

Les élus **SUD** au Comité d'Entreprise dénoncent régulièrement ces manquements de la Direction quant à ses responsabilités et réelles obligations légales. C'est pourquoi vos élus **SUD** ont rédigé, le 8 Octobre 2013, une résolution soumise à la délibération du CE, pour que la Direction réponde de l'entrave faite par la non-transmission des documents ; une résolution amendée afin de mandater le Secrétaire du CE et un élu CGT pour saisir les tribunaux compétents. Depuis, aucune suite n'a été donnée à cette initiative pourtant votée à l'unanimité. Pourquoi ? Sans informations, comment peut-on prétendre défendre vos intérêts au CE ?

Difficulté économique oblige disent-ils !

Nous ne détaillerons pas tout le Bilan Social mais un chiffre saute aux yeux (et ça pique !) : la différence entre la moyenne des 10% des salaires les plus bas et la moyenne des 10% des salaires les plus élevés.

Pour mettre les choses en perspective, il faut savoir que le SMIC a progressé de 4,78% depuis le 1er janvier 2011. Or, depuis cette même année, on note une augmentation de 5,03% (liée au SMIC auquel s'ajoute le parcours professionnalisant et les NAO de 2013) pour les salaires les plus bas, et une augmentation de 9,08% pour les salaires les plus hauts. Comme quoi... tout est question de priorité pour la Direction.