



Plan social à Teleperformance : Echec de la médiation, mais la direction contrainte à poursuivre les négociations pour éviter une décision de justice

Montreuil, le 14 Janvier 2010

Cela fait aujourd'hui 7 mois que les salariés de Teleperformance Centre Est sont en lutte contre le plan social de la direction, qui prévoit la fermeture de 3 sites franciliens et 475 suppressions de postes et mobilités forcées en province.

Après la suspension obtenue en justice en septembre 2009, pour absence de consultation des CHSCT, reconnaissant ainsi l'importance des modifications de conditions de travail et les risques pour la santé physique et mentale du personnel, Teleperformance a relancé la procédure, en ne modifiant que quelques points de détails.

Le CE de Teleperformance Centre Est, appuyé par la CGT, la CFTC et Sud, a contesté la légalité du plan de sauvegarde de l'emploi. Lors de l'audience au TGI de Paris, le 10 décembre, le juge a proposé une médiation, qui s'est terminée le 13 janvier, sur un échec.

Après plusieurs réunions dans le cadre de la médiation judiciaire, la direction n'a fait aucune avancée sérieuse, et s'est contentée de bricoler un projet bancal dès le départ, tant sur sa justification économique que dans son articulation et ses conséquences sociales.

A aucun moment, la direction n'a donné d'éléments nouveaux pour expliquer cette réorganisation, qui serait indispensable au leader mondial des centres d'appel, malgré un chiffre d'affaires en hausse, une action qui a pris 10% en 2009, l'absence d'endettement, l'ouverture de centres à Niort (ex-CAMIF), au Maroc, des rachats en Amérique latine...

A aucun moment la direction n'a pris en compte les arguments montrant les incohérences et les faiblesses de son projet. Pourquoi ne pas répartir les activités existantes, quand il y a sur certains sites, de manière durable, 30% d'intérimaires ? Pourquoi ne pas revoir à la baisse le nombre de postes touchés puisqu'il y a eu des départs liés au turn-over ?

Mais le dialogue social a un visage particulier à Teleperformance : le PDG de Teleperformance France, Jean-François Guillot, n'a même pas accepté que les documents de travail soient remis aux représentants du personnel ! Et les salariés en ont bavé au cours des mois écoulés : présence de vigiles aux portes des plateaux à Montigny, fouille sous contrainte des salariés à Lyon Saint Victorien, sanctions... Sans compter les multiples arrêts de flux d'appels à Montigny, et jusqu'à l'arrêt définitif par le donneur d'ordre Orange en novembre.

Car la responsabilité des donneurs d'ordre, sans atténuer celle de Teleperformance, ne doit pas être tue, qu'il s'agisse des restructurations visant à diminuer les coûts et augmenter les profits, ou des conditions de travail en général. C'est aussi le sens de l'action engagée aux prud'hommes de Toulouse par les ex-téléconseillers SFR que l'opérateur a « vendus », entre autres, à Teleperformance.

Tout en affichant des exigences sociales de leurs prestataires, les donneurs d'ordre ne leur en donnent pas les moyens et participent à rendre absurde une activité de relation clientèle, en multipliant les objectifs qualitatifs et quantitatifs contradictoires, les scripts de discours imposés, les procédures, le saucissonnage des activités...

Le tout aboutit à l'insatisfaction de l'utilisateur, et à l'absence de reconnaissance du travail et de sa pénibilité pour les téléconseillers et leurs encadrants.

L'échec de la médiation conduira le juge des référés à statuer sur la légalité du plan social dans 15 jours, suite à l'audience de ce jour au TGI de Paris.

D'ici là, Teleperformance suspend le processus de mise en œuvre du plan social et annonce la poursuite de négociations sur la base d'un Plan de Départ Volontaire, alors qu'elle annonçait hier son intention d'arrêter les discussions.

Les salariés avec la CGT continuent à se mobiliser contre la politique de Teleperformance, pour l'amélioration des conditions de travail et l'avenir de leurs emplois !