



Journal n°5

05 Decembre 2007

Pour nous contacter:

[sudtpma.unblog.fr](http://sudtpma.unblog.fr): lien contactEdito

Au début ce n'était qu'un petit fait divers... Des vols de souris sur le plateau... Certains s'en sont amusés, d'autre agacés... La direction a alors pris sa plus belle plume et qualifié de « gros rat » la personne censée être la voleuse de souris... Le réflexe premier était de rire de ce jeu de mot d'un goût cependant douteux... Mais après la forme il y a le fond... Si un TA décide de faire cela c'est qu'il y a quelque chose qui ne va pas à TP... C'est qu'il y a une colère, une révolte, une envie de casser la machine... Ce ne peut pas être qu'un acte gratuit, derrière il y a un mal-être... Mais la direction elle traite ce mal-être de « gros rat »... Rien ne vous choque? Ne voyez vous pas le fossé entre le salarié et l'instance supérieure? Comme si nous étions dans les bas fonds des égouts et que la direction nous regardait de haut pour mieux s'amuser de notre condition... Mais si nous inversions les rôles?... N'aurions nous pas d'autre raison de crier au « gros rat » à Teleperformance lorsque que nous regardons en bas à droite de notre bulletin de paie dans la colonne « net à payer »?

Il y a des fois où l'humour ne donne plus envie de rire lorsque nous savons de qui il provient...

SUD VOUS DIT TOUT!**ATTENTION  
MANIPULATION**

Professionnelle de la désinvolture, de la condescendance, du verbe méprisant et de l'irrespect, la Directrice Générale Déléguée a osé provoquer SUD en réunion DP en disant que la prime d'ancienneté pouvait toujours être remise en cause aux prochaines négociations salariale!

Madame Karine Valleye menace clairement les salariés de leur enlever un avantage acquis par une grève que SUD et les salariés ont organisé il y a 3 ans!!!

Nous dénonçons cette tentative d'intimidation qui a pour objectif de nous faire clouer le bec!

En clair la direction veut nous empêcher de croire que nous pouvons avoir mieux et joue au chantage des acquis qui en effet restent bien fragiles pour nous faire comprendre que ce n'est même pas la peine de chercher plus!

C'est la preuve que le terme "négociation" n'est qu'une supercherie car dans le fond ils ne rêvent que d'une seule chose: que l'on travaille plus pour gagner moins!!!

Mme Valleye ose en rajouter en se fichant de nous et en essayant de diminuer l'importance du mouvement de grève des salariés qui ont eu le courage de sortir pour lutter!

Mais aujourd'hui toutes les organisations syndicales fédèrent autour du même projet dont l'ambition est d'améliorer concrètement la condition des salariés.

SUD en a marre de voir les salariés humiliés par une direction méprisante au sourire ironique!

TPMA c'est plusieurs centaines de salariés et une Directrice sans respect, qui pendant quelques minutes s'est mise dans la peau du PDG pour déverser l'indifférence qu'elle porte à la nécessaire sérénité de l'entreprise et nous donner un avant gout amer des prochaines négociations.

A noter que comme d'habitude, pendant que les plateaux sont pleins à craquer, Mme Valleye nous verse sa larme en nous informant ne pas connaître les perspectives de l'année 2008! Et oui vu comment le groupe se débrouille il y a de quoi se demander comment il a fait pour doubler son chiffre d'affaire en 4 ans!!

**Pendant combien de temps on va nous jouer de cet air là?!**

**Certainement le temps qu'ils changent de salariés... Ils aiment tellement ça... Mais nous on va s'accrocher et nous ne serons pas seul le jour venu!**

**Malaise à TP2:**

**Le PDG nous donne son avis: ...**



« ...Je reste persuadé que c'est plus dans la tête qu'autre chose... »

**La culture TP selon la Directrice...**

**Définition de la direction:**

L'entreprise dit être attachée à la **fidélisation de ses salariés** mais pas à n'importe quel prix. Elle souhaite qu'elle soit empreinte de la culture de Teleperformance. Nous ne manquons pas alors de demander la définition de cette dite culture... La direction répond: "Avoir un **sentiment d'appartenance à l'entreprise, en concordance avec les 5 valeurs TP : Respect, Intégrité, Innovation, Professionnalisme, Engagement**". Pour comprendre un peu mieux nous demandons de détailler le sens de ces bien jolis mots. La direction répond alors que par exemple: « on ne demande pas à un TA d'innover » avant de ne couper court à son explication... Dommage c'était bien parti... On a presque cru qu'elle allait dire du bien de ses salariés... Mais on vous rassure la culture TP reste « travaille et tais toi ».

Notre PDG nous dit souhaiter clairement faire de Teleperformance le précurseur de l'innovation du télémarketing et du management... Innovation du management? Ça tombe bien nous aussi! Mais nous ne sommes pas certain que nous parlons de la même chose... Sortir Teleperformance de l'ère primaire du management de Cro-Magnon c'est possible!

**Démission:**

Petite phrase d'un salarié de plusieurs années d'anciennetés pendant les jours restants de son préavis: « Je ne me sent déjà plus à ma place, je ne sais plus pourquoi je suis ici... ».

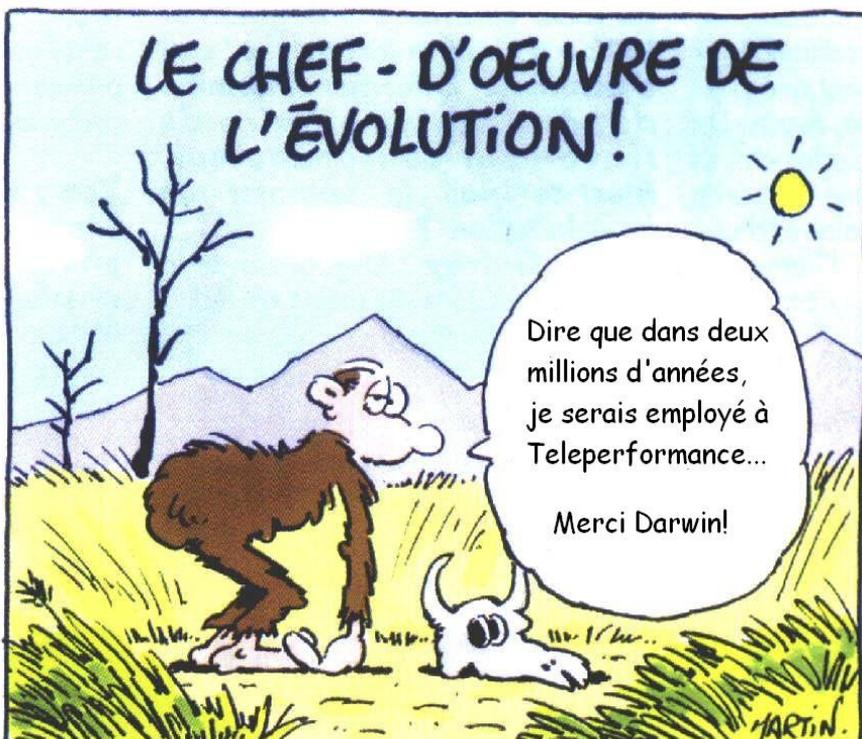
A force de se donner à une entreprise qui ne respecte plus votre implication, on finit par ne plus rien comprendre de soi, ni de l'entreprise et cherchons une issue de secours comme si toute votre existence en dépendait. SUD regrette le départ de tous ces anciens collaborateurs. Pour nous la culture TP c'est avant tout l'âme des salariés. Lorsque ceux-ci nous quittent, c'est tout un socle identitaire qui s'effrite...



**Nous alertons la direction sur la nécessité de revoir sa politique par la reconnaissance, le respect, l'attention, la communication rapprochée avec ses salariés et la fidélisation par une rémunération plus juste et équitable. La question est simple: Mr le PDG aime t'il ses salariés?...**

**Le blog qui vous dit tout est à cette adresse!  
600 visites par mois!  
Merci de votre soutien!**

**[sudtpma.unblog.fr](http://sudtpma.unblog.fr)**



## Chaises et ordinateurs sur TP1

### Presque à neuf...

Les ordinateurs et unités centrales seront enfin changés sur TP1 en février 2008. Cela correspondant au renouvellement de la location du matériel. Les écrans seront normalement plats. En revanche la direction cherche encore le moyen de trouver des chaises neuves bon marché... Mais nous doutons de sa réelle implication dans cette recherche...



## Retard des travaux TP1

### La valse des entrepreneurs

Les travaux s'éternisent... La raison est simple. Le 1er n'a pas respecté ses engagements et a été remercié et le second est parti sans donner de nouvelle! Faut croire que le Turnover est contagieux à TPMA! Le montant des travaux ne devrait pas cependant excéder les 200 000 euros prévus à cet effet.

## Réfrigérateur TP2

### Un problème sanitaire résolu.

Nous avons remarqué que le réfrigérateur de la salle de pause de TP2 était régulièrement plein ce qui ne permettait pas une conservation salubre des aliments. La direction a donc demandé aux moyens généraux de commander un réfrigérateur plus grand.

## Enveloppe FFB

### Mme La directrice s'exprime:

Lorsque nous signalons à Mme La Directrice qu'il est désagréable de devoir utiliser des enveloppes non auto-collantes et sans fenêtres elle prend un malin plaisir à nous expliquer que cela est de la faute de SFR qui, semble-t-il ne maîtrise pas sa logistique et toute fière de n'avoir rien à se reprocher elle cite notre blog pour nous autoriser à l'évoquer. Mais contrairement à Mme La Directrice nous nous gardons bien de dire du mal de notre client.

## Etude épidémiologique

### Un document que la direction n'est pas pressée de voir...

Voilà 2 mois que nous demandons à voir l'étude épidémiologique que la DRASS a faite après les incidents survenus à TP2. La direction et le RRH nous a répondu que nous l'aurons bientôt et qu'elle les avait relancé... Au moment où nous leur avons demandé quand ils avaient relancé la DRASS ils ont répondu: hier... Soit 24h après que nous leur avons envoyé notre dernière demande... Bizarre non?...



## Une rumeur circulait...

### Sommes-nous filmés?

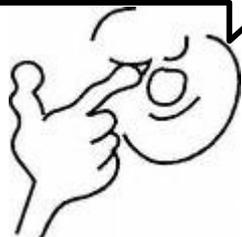
La direction nous a affirmé qu'aucuns bâtiments n'étaient équipés d'un système de vidéo surveillance.



Le saviez-vous?

## Qu'est-ce qu'un ROA?

Dans chaque BU le ROA est essentiellement là pour contrôler la production et briefer les superviseurs... ROA signifie à TPMA: « Responsable Opérationnelle d'Activité ». C'est jolie mais faut si reprendre à plusieurs fois pour comprendre ce que cela veut dire. En anglais le terme ROA est particulièrement utilisé dans le jargon économique. Il signifie « Return On Assets » que l'on peut traduire par « retour sur les capitaux ». En clair ROA dans le langage universel est l'indicateur vérifiant la rentabilité de la production. On l'utilise pour vérifier si l'organisation est suffisamment performante dans l'utilisation de ses capitaux pour produire des profits. C'est moins élégant mais tout de suite plus clair...



# ANGOISSE

## BU AIG: Le carrefour de l'angoisse.

8H45, un salarié boit son café saisi par la brise glaciale du matin avant de s'installer sur le plateau. Assis sur son poste, s'élève une certaine appréhension, on ne sait jamais si on finira sa journée dans ses objectifs... On compte sur la chance, parfois détourne l'argumentaire afin d'assurer un accord et de ne pas se faire montrer du doigt.

Tous les systèmes sont bons pour mettre la pression sur les salariés... Au point même que des rumeurs circulent sur les plateaux... Il se dit que si un TA n'atteint pas ses objectifs il pourrait avoir une sanction et si jamais une équipe n'atteint pas l'objectif de vente c'est au superviseur que reviendrait la sanction. Quand bien même cette information serait fausse sa diffusion sur le terrain laisse planer une atmosphère oppressante où l'opprobre est jeté à la personne qui oserait quitter le plateau sans accords. Ils sont systématiquement rappelés à l'ordre: « t'as intérêt à mes faire des accords demain! »... En effet ça donne envie de revenir... A l'extérieur certains salariés craquent en pleurant...

L'émission d'appel est une mission des plus difficiles et dans laquelle les TA sont jetés sans réel suivis en matière d'accompagnement de la gestion du stress. Les démissions, les licenciements, les arrêts maladie, les avertissements ne se comptent plus sur AIG...

Rajouter à cela, des clients capricieux (Auchan et Carrefour) qui n'hésitent pas à demander à Teleperformance de sanctionner les salariés de l'entreprise s'ils devaient être mécontents du travail... L'ancienneté sur la BU AIG est difficile à quantifier mais la direction le dit: elle vit très bien avec le turnover. En effet le « salarié jetable » est dans la réalisation du bénéfice de l'entreprise un élément exploité et qui contribue en grande partie à l'accroissement du chiffre d'affaire de l'entreprise.

Salarié chair à fric: ci-gît des salariés, humiliés, désœuvrés, qui ne luttent plus pour leur entreprise mais contre la précarité sociale, en espérant que cela ira mieux un jour...



**Venez visitez notre blog sur  
[sudtpma.unblog.fr](http://sudtpma.unblog.fr)  
Les négociations  
salariales commencent le  
**12/12/2007!****

### **Le transfert de la Redoute ou les limites de la sous-traitance...**

Bonne affaire pour les dirigeants de La Redoute et de Teleperformance Midi-Aquitaine. Le premier se débarrasse de ses salariés et le second les récupère pour pas un euro! De plus ce changement d'employeur permet également à TPMA de récupérer 5 sites supplémentaires à Toulouse, Bordeaux, Marseille, Nantes et Lyon. Tout les frais seront ensuite refacturé à la Redoute. Le système TP ça gagne fort! Les sites de Nantes et Marseille vont à long termes être amené à produire sur d'autre activité car notre PDG à l'ambition d'agrandir son groupe.

Mais cruel que le monde de la sous-traitance téléphonique, où pour se développer, la récupération de sites déjà existants semble être que la seule solution (c'est tout ce qu'ont trouvé les commerciaux de TPMA?). Les salariés qui n'ont rien demandé n'ont plus qu'à regarder leur situation dégringolée... C'est mieux que le chômage dirons-nous... Mais à ce prix là comment arriverons nous à redonner l'espoir à la lutte contre les petits salaires... Le monde des affaires va très vite... Seul problème: sa faible capacité d'innovation.

Teleperformance a la structure nécessaire pour créer de l'activité et non seulement spéculer sur sa masse salariale. L'entreprise regroupe un grand nombre de téléacteurs aux grandes qualifications scolaires, professionnelles ou intellectuelles, tous venus de divers horizons. Cette richesse est certainement la moins exploitée (dans le bon sens du terme bien entendu) et la plus sous-estimée. Mais la direction encore une fois se fourvoie en nous précisant que « la culture de TP ne demande pas à ses téléacteurs d'innover »...

**Sud**

**Un syndicalisme qui empêche d'exploiter en rond!**