

## CSE Téléperformance

### **Déclaration CGT :** **Plan de réorganisation :** **on ne sacrifie pas les salariés pour améliorer les profits !**

Le 25 mars 2025

« Avant j'avais fait XXX. C'est deux salles, deux ambiances. Il y a une liberté de parole, la faculté de suivre un dossier jusqu'au bout, un esprit d'équipe avec les responsables. Mais ça reste un centre d'appel. On n'a pas toujours l'impression d'être reconnu à sa juste valeur. »

« C'est très dur. C'est au forcing. Il y a une pression sur les objectifs de vente. »

« Un CC qui fait de l'appel entrant, on va lui dire 'tu fais du sortant' et on lui change la compétence sur le logiciel. On peut traiter des retraites, puis des cotisations, puis des retraites... C'est pénible parce qu'il faut changer de logiciels, ce n'est pas la même activité. »

« Les journées de 8h, c'est un peu long. Si on me donnait le choix, j'aimerais bien des journées de 7h. 8h, sur la fin de journée... la dernière heure, on la sent plus physiquement... On sent plus la fatigue. »

« Je peux faire le matin Karapass et l'après-midi Verisur. Ça peut arriver qu'on me change en pleine journée même si ce n'était pas prévu. »

« Les 3x8 (8 heures, 3 jours de suite), c'est très fatigant. Tu te dis vivement la fin de la semaine. »

« Des responsabilités, beaucoup de logiciels, bureau virtuel, beaucoup de mots de passe et un logiciel de traitement pas du tout intuitif (donné par AXA) et en anglais ! Messages d'erreurs en anglais. Process lourd à comprendre, à mettre en place, boîte mail en anglais. La RE à Bordeaux, nous en télétravail, personne ne venait sur le centre, personne en face de nous. Ça m'a anéanti »

« La nuit, ça me réveillait, je rêvais des process, est-ce que j'ai bien fait ci et ça ? Notre RE était surbookée par son activité AXA, des formations, des réunions avec AXA et une autre activité. On leur en demande énormément. »

« Comme j'étais perdue, je consultais mon book de formation le soir, je prenais des notes, je travaillais jusqu'à tard. »

« J'ai une conscience professionnelle. Je ne veux pas décevoir, ne pas faire d'erreurs, ne pas me décevoir moi-même. Être perdu, nul, imbécile, ce n'est pas agréable. On perd la confiance. »

« On travaillait pour un centre de formation en e-learning. On renseignait les gens sur la plateforme de cours. Le client était très exigeant et ça changeait chaque semaine ou des fois tous les jours. On n'a pas pu prendre de vacances pendant un an. C'était crevant. »

« Rendre des comptes et se justifier chaque jour, chaque semaine, chaque mois, par moments ça fait trop. »

« La charge de travail des cadres est dense, intense. On fait de longues journées : 8h15-18h, pas de pause. »

« Avant, on n'était pas en contact avec le client. Là, il vient sur le terrain, il

s'installe, il observe et m'appelle : 'pourquoi un-tel est en file d'attente ? Va voir ce qu'il fait'. Il se prend pour mon chef. C'est lourd ! Au début, ça va. Le client est roi... À force, c'est lourd, le 'maintenant tout de suite'»

« J'ai du mal à gérer le client, le client. Il a pris trop de place. Il nous harcèle. »

« Il y a beaucoup d'ingérence des clients qui s'interposent. La hiérarchie laisse beaucoup de place aux clients. Ils sont derrière l'écran, ils regardent et interviennent : 'pourquoi ci, pourquoi ça ?' »

« On était en formation. Une CC a posé une question. Le chargé d'affaires a envoyé un message au RP en lui disant de demander à la CC de ne pas poser de questions !»

« Le métier de manager a changé. Il y a 20 ans, il n'y avait pas d'ingérence du client. »

« À XXX, on était à une facturation à l'heure. Sur XXX, on est sur une facturation à l'acte. Donc, le but est de prendre le plus d'appels possible. Donc sur XXX, tout est scruté.»

« Ils nous grondent devant tout le monde dans le chat. »

« Le management ici c'est : réunions entre les RP et les RE, ça redescend, objectifs, objectifs, objectifs, prod, prod, prod. »

« Il est déjà arrivé qu'une RE, à force de stresser une CC, la CC a pétié les

plombs. Elle a démissionné. Il y a des raisons de péter les plombs ! »

« On a été répartis en 2 groupes : les bons et les mauvais. Il y a eu beaucoup de départs. Il fallait faire 3 ventes par jour. Il fallait demander le RIB, insister, obtenir l'IBAN. L'assurance hospitalière était offerte pendant un mois. On se faisait insulter. Et comme les appels sont automatiques, on retombait sur le même client. Quand il y avait une vente, tout le monde applaudissait. Ça contribuait au stress. »

« Il y a du benchmarking sur les résultats. Avant, il y avait les noms sur le tableau avec les notes. »

« Ils ont mis des quartiles, ils ont découpé la population en 4 en fonction des résultats. Donc, on était en concurrence. La mauvaise ambiance a commencé entre nous. »

« Aujourd'hui un RE me met la pression : 'faut que tu sois aux stats !' Eux aussi ont la pression. Leur prime dépend de nos résultats. On est pressés, pressés, et les RE sont pressés. Je ne supporte plus la pression.»

« Le groupe est à ça, et toi tu es à ça seulement!»

« Ils nous infantilisent. »

« Il y a des responsables qui ont des façons de faire incorrectes. Il y a un RE qui rabaisait les gens. Une collègue pleurait tous les jours. Elle redoutait chaque debrief. Elle avait la boule au ventre à chaque interac-

tion. Elle a fini par faire un burn-out. »

« On a le droit à 30 minutes de pause. Le souci, c'est les pauses toilettes. Ayant des soucis à ce niveau-là, j'allais souvent aux toilettes. J'ai eu énormément de problèmes. On me reprochait de dépasser mon temps de pause. La Médecine du travail m'a fait un papier m'autorisant à aller aux toilettes. Mais on me reproche quand même le dépassement du temps de pause. »

« Mon RE est génial. Il fait plein de trucs qu'il ne devrait pas faire, parce qu'on lui met toujours des tâches en plus, pour que ça ne retombe pas sur nous. »

« Les RE sont chouettes, au moins dernièrement. Il y en a qui m'ont harcelée.»

« Sur Orange, il fallait suivre les scripts, fallait pas déroger, il y avait des choses à cocher. Le script ne correspondait pas à ce que disaient les gens. Ça me frustrait. »

« On est écoutés par les RE. Il faut cocher les items : 93 % de note d'écoute. »

« On est écoutés, fliqués, ce n'est pas agréable. »

« Aujourd'hui, on est en distanciel, mais il y a un logiciel qui permet aux managers de voir tout. »

« À la maison, par exemple, on peut recevoir des messages de ce genre : 'tu es occupée, tu fais quoi ?' »

« Maintenant, la pression

*c'est par message sur Teams. Avant, on vous le disait devant tout le monde. Il y avait les CC affichés avec leurs temps.»*

*« Quand je suis arrivé à TP, on nous surveillait sans cesse. Le RE et le RP nous emmenaient dans une salle, un groupe de nouveaux, et nous disaient 'ça c'est bien', 'ça c'est pas bien'. Ça me touchait. »*

*« Il peut y avoir des entretiens avec le N+1 et N+2 et un mois pour redresser les chiffres. Puis entretien avec les RH : 'Pourquoi tu n'y arrives pas ?'. Et si on ne s'améliore pas, ça signifie qu'on ne faisait pas d'efforts... »*

*« Toute la journée, on gère le stress. La lourdeur du travail, c'est le rythme. Les appels s'enchaînent. Il n'y a pas beaucoup d'intervalles. »*

*« On a commencé à travailler avec moins d'effectifs : plus de charge et moins d'effectifs.»*

*« On a plein de fichiers, Excel, Word, Microsoft, plein de logiciels. »*

*« Il y a plus de polyvalence. Avant, c'était le discours, mais les outils étaient basiques. Maintenant, ils sont complexes, les interfaces sont complexes, il faut être à l'aise.»*

*« C'est un métier plus complexe qu'avant. »*

*« Il faut jongler sur plusieurs techniques : entrants, sortants et back-office. »*

*« Dans l'assurantiel, il*

*faut une agilité vers des process différents, il faut maîtriser 5 ou 6 logiciels»*

*« On a la pression des objectifs en nous. »*

*« Ils n'ont que les stats à la bouche. Je préfère passer plus de temps et que le client ne rappelle pas. La qualité, ils s'en foutent. La DMT, la DMT !... »*

*« À Verisur, on a des objectifs de fidélisation des clients de 84 %. C'est énorme. On n'y est pas. »*

*« Avec toutes les compétences que l'on a et tout ce que l'on fait, le salaire n'est pas à la hauteur. »*

*« La seule chose qui me dérange à TP, c'est le salaire : 1600 € net avec plus de 20 ans d'expérience. Ma rémunération n'est plus adaptée à mon poste. C'est le gros point noir de cette société. »*

*« On a besoin de ce complément de salaire quand on est mère de 3 enfants, même si ça entraîne de la compétition. »*

*« On n'a pas de DMT du tout en appel entrant ou sortant. La seule contrainte, c'est d'historiser l'appel rapidement – c'est l'après-rappel. On le fait pendant l'appel en général. Au bout de 6 mois, l'automatisme est rentré, on arrive à l'entrer pendant l'appel. »*

*« [L'objectif individuel de taux de vente] c'est énorme. Il y a des jours, on ne peut pas le faire. Ils regardent au jour le jour.»*

*« Ça fait 15 jours que je ne dors pas la nuit. Je ne*

*trouve pas correct la façon dont on nous traite. Ils nous foutent un coup de pied pour partir. Alors que l'on était bien. »*

*« Ça rend l'atteinte des objectifs beaucoup plus difficile. Et en plus c'est une décision de changement prise du jour pour le lendemain. »*

*« La perte n'est pas prise en compte, mais on ne le dit pas. Le mot perte est tabou. Mais les clients rappellent pour nous engueuler. »*

*« Vous ne servez à rien !»*

*« On envoie un lien au client, mais souvent il refuse. Il veut le faire en ligne au téléphone, parce qu'il n'a pas internet ou parce qu'il n'a pas le temps. Ils veulent qu'on le fasse à leur place. »*

*« Ils rappellent 15 fois par jour. Ils rappellent, ils rappellent... »*

*« On a parfois l'impression de ne servir à rien. »*

*« Chaque jour, il y a un appel difficile et chaque semaine, une insulte. »*

*« Au début, c'était dur, j'avais un peu d'empathie, maintenant j'en ai moins.»*

*« J'aimerais bien aider, mais si j'ai les primes en moins, avec le petit salaire que j'ai... »*

*« Je voulais comprendre, pas seulement suivre. — Pourquoi tu veux chercher à comprendre ? Suis le script ! »*

*« Je suis resté 4 ans dans cette activité. J'ai compris ce que je faisais un jour avant de la quitter ! »*

« L'hiver, on a des appels toute la journée pour des chauffages en panne. »

« On a des personnes qui nous disent qu'ils vont se suicider. On n'a pas été formé pour cela, on ne sait pas trop comment réagir. »

« Je m'éclate vraiment au niveau de mon boulot. J'apprécie que les gens ne me crient pas dessus »

« La particularité de ce travail, c'est de rencontrer l'agressivité des gens. »

« Les gens se sentent agressés quand ils ne demandent rien et qu'on va vers eux. C'est très usant mentalement. On a un cadre à respecter, même si on se fait insulter. Il faut garder pour nous ce qu'on ressent. C'est très difficile. Des fois, mon corps se met à trembler. »

« Au téléphone, on n'a pas le regard ni la gestuelle pour anticiper l'agressivité. »

« C'est très usant mentalement. »

« Les clients appellent souvent parce qu'ils sont mécontents. Il y a eu des dysfonctionnements techniques sur leur système d'alarme (Verisure), ou alors la concurrence leur propose des tarifs plus avantageux. C'est souvent très ingrat. »

« Sur Orange, c'est une insulte tous les deux appels. »

« Il s'agit de personnes en détresse, dans des situations précaires, qui attendent leur argent... »

« Le télétravail n'est pas obligatoire, mais la direction a conseillé aux gens de rester chez eux. »

« Une fois, le client (chargé d'affaires) est venu à côté de moi. Il m'a écouté 10 appels. Il y en avait 4 qui étaient bien. La RP m'a engueulé devant tout le monde : "C'est fini pour toi le télétravail". »

« Le télétravail, on l'obtient quand on atteint son objectif de DMT. On peut se le faire retirer. »

« Le télétravail, ce n'est pas une récompense. On en est privé depuis 3 semaines. J'habite à XXX, c'est 1h30 de bouchons aller-retour. »

« Les AOF, c'est imbuvable. On l'a dit plusieurs fois, mais notre parole n'a pas de valeur. »

« On ne nous parle que de productivité. Depuis 2018, quand on est passé à Bouygues, on ne nous parle que de marges. Les RE sont des coûts, on coûte de l'argent, on est trop d'encadrants. Avant, on était beaucoup plus qualitatifs. »

« La sollicitation des collaborateurs est très forte. J'ai du mal à trouver du temps pour les écoutes et l'accompagnement. Le responsable plateau vient me voir pour me demander pourquoi je n'ai pas fait assez d'écoutes. Soit je formalise, soit j'aide sur le terrain. »

« Il faut aider à la réponse, faire la vigie, vérifier les statuts téléphoniques, corriger et valider les heures de travail, mettre à jour les résultats,

les stats sur Excel, partager avec les CC, atteindre les objectifs. Il y a les remontées du client, l'organisation du back-office sur certains créneaux, la réunion hebdomadaire avec l'équipe, les écoutes, les AOF, les entretiens... et tout le reste.»

« On demande de plus en plus de choses aux RE : ils font de l'administratif, des RH, des points avec les clients, le contrôle des heures des CC, l'attribution des compétences... ils n'ont plus le temps de s'occuper des conseillers clientèle. »

« Depuis septembre, c'est de pire en pire. Il y a un RE qui n'a pas le temps de fumer sa clope, il est sous l'eau, il n'a pas le temps d'aller voir le psy. »

« Les RE sont en première ligne. Ils sont dans une position très délicate. Ils sont sous la pression des responsables plateau et des VPop qui leur exigent d'être plus durs avec les conseillers. »

« Les rapports hiérarchiques sont raides. Les RE sont les éponges. Ils prennent cher ! »

« Les RE ont la pire place qui existe. »

« Il n'y a pas beaucoup de CDI : 6 CDI sur une soixantaine. On est très sollicités sur l'aide à la réponse, on n'a pas le temps de faire les écoutes, les pickings... »

« On est obligés de recruter tout le temps : rotation, turnover, 3 mois renouvelables, 3 fois. Il n'y a pas de motivation pour

les CDD et les intérimaires. »

« Le turnover organisé fait du mal. »

« Je suis en mission depuis 2 ans et demi. Je n'ai pas la sécurité. Ils décrètent qu'il y a trop d'encadrants, je pars. Mon poste officiel c'est CC. Ça serait la dégringolade. »

« J'ai été en mission 4 ou 5 ans. »

« Ils trouvent des moyens en changeant les intitulés, avec les avenants... »

« J'ai été RE en mission. Il y avait trop de RE, ils m'ont retiré et remis CC. J'ai perdu du salaire. »

« Il y a des jours, j'ai pleuré chez moi, je n'en pouvais plus. Un énième client désagréable : "Vous servez à rien." »

« Je rentre crevée le soir. Stressée. "Maman, on

peut rien te dire. Tu es toujours énervée." »

« En week-end, je me dis : "Lundi tu vas appeler des gens !" »

« On en a plein les oreilles. J'ai des acouphènes depuis plusieurs années. Ça siffle dans les oreilles. On a tout le temps le casque, il y a des petits bips, des fonds de bruit, des clients qui hurlent, insultent... »

**Ce sont les verbatims de vos salariés :  
La réalité est brutale,  
Elle explose en pleine figure, elle vous éclabousse !**

**Le rapport de Syndex, cabinet d'experts agréés par le ministère du travail sur la partie conditions de travail est accablant. Ce constat fait craindre le pire aux salariés qui vont rester une fois la réorganisation finalisée.**

Une fois encore, la direction avance masquée. Ce plan de départs soi-disant « volontaires » n'a rien de volontaire. Il s'agit d'une manœuvre bien rodée pour réduire massivement les effectifs, faire des économies sur la masse salariale, et préserver la rentabilité du groupe – coûte que coûte.

Depuis le début, les élu-es alertent. Nous avons vu venir ce plan, nous avons posé des questions, demandé des garanties. Et à chaque fois, la direction a minimisé, nié, ou renvoyé à plus tard.

Des centres présentés comme plus épargnés par le PDV se retrouvent en réalité directement concernés, avec des Risques Psychosociaux bien réels, une désorganisation en cours, et aucune anticipation sérieuse de la part de la direction.

Les mises en demeure de l'Inspection du travail ont clairement mis en lumière les carences de l'entreprise en matière de prévention et de dialogue. Ce que nous avons vu sur le terrain, les autorités l'ont confirmé.

Quant aux réunions CSSCT de coordination, les six premières ont été vides de contenu.

Des cases à cocher, rien de plus.

Elles ont servi à remplir un calendrier pour que la direction puisse dire à la DRIEETS qu'elle respecte ses obligations légales du Livre 4.

Mais sur le fond : aucun échange digne de ce nom, aucune réponse précise, aucun plan de prévention solide. La direction a admis lors d'une réunion d'instance que la « commission est une bonne élève et chauffe le banc de l'école ».

A partir du 20 mars, date de début des travaux d'identification, d'analyse des risques et de propositions de mesures de prévention, les prérogatives de cette commission ont enfin commencé. Bien trop tard !

**En résumé, un simulacre de démocratie sociale orchestrée par le DRH missionné pour faire de la casse sociale.**

Et pourtant, plus de 3 millions d'euros ont été mobilisés pour financer des cabinets extérieurs, pilotés par le DRH. Cela représente plus de 5 % du budget total du plan.

## **Mais pourquoi ?**

### **Pour laisser les conditions de travail se détériorer ?**

### **Pour laisser se propager des situations d'inquiétudes et d'incertitudes sur l'avenir de l'emploi des salariés restants ?**

Pour produire des mesures insuffisantes, des accompagnements au rabais, et un déni permanent des réalités vécues sur les sites ?

Pendant ce temps, le groupe continue d'engranger les bénéfices :

- 523 millions d'euros en 2024,
- Plus d'un milliard d'euros de trésorerie,
- Et 415 millions versés aux actionnaires.

Au lieu de renouer avec la réussite économique en augmentant le chiffre d'affaire et donc les résultats de l'entreprise TELEPERFORMANCE, entreprise capitaliste, cotée au CAC 40, a opté pour la manière de faire suivante : faire des économies sur la masse salariale en sacrifiant ses salariés.

Aujourd'hui, on nous parle de "hubs", de "réorganisation", mais aucune étude sérieuse n'a été menée par la Direction sur le transfert de charge.

### **Comment les équipes vont absorber le travail ?**

#### **Avec quels moyens ?**

#### **Et dans quelles conditions ?**

L'ensemble des salariés et des élus au CSE sont pris dans la tourmente au vu de l'opacité de la manœuvre.

Nous refusons qu'une fois de plus, le travail soit méprisé, les alertes ignorées, et les salarié-es piétinés.

#### **La CGT exige :**

- **Une évaluation réelle de la charge de travail et des conséquences pour les équipes restantes,**
- **Des mesures de prévention à la hauteur des enjeux et des situations de travail réelles vécues par les salariés et non basées sur une évaluation théorique,**
- **L'arrêt immédiat du gaspillage d'argent public et privé dans des cabinets qui ne servent que les intérêts de la Direction,**
- **Et des réponses concrètes aux élu.es et aux salarié.es.**

Ce plan n'a rien d'un projet d'avenir pour renouer avec la croissance économique.

C'est une logique de destruction de l'emploi, menée à marche forcée, une véritable déclaration de guerre envers les salariés de Téléperformance France.

Nous ne sommes pas là pour accompagner la casse sociale. Nous sommes là pour la combattre.

La CGT



**Fédération nationale des salariés du secteur  
des activités postales et de télécommunications CGT**  
263, rue de Paris - Case 545 - 93515 Montreuil Cedex  
Tél. : 01 48 18 54 00 - C.C.P. Paris 20376 D  
Site : [www.cgt-fapt.fr](http://www.cgt-fapt.fr) Mail : [fede@cgt-fapt.fr](mailto:fede@cgt-fapt.fr)

