

Le 06 Octobre 2025

## Projet d'accord d'aménagement du temps de travail à Téléperformance

### La CGT ne signera pas

Adresse à la direction :

Après examen attentif de ce document, qui vise à introduire une flexibilité très importante via une annualisation des horaires tout en supprimant des avantages conquis, et en concertation avec les salariés de l'entreprise, la CGT exprime une position défavorable à sa signature.

Cette décision repose sur des motifs solides, touchant à la santé des salariés, à l'équilibre vie professionnelle/personnelle et au respect des droits existants. Nous souhaitons, par ce courrier, exposer nos arguments de manière claire et argumentée, dans un esprit de dialogue constructif.

### POURQUOI LA CGT DIT NON ?

Ce projet expose les salariés à des risques évidents de dégradation de leur santé physique et mentale. Notre métier, déjà rendu extrêmement pénible par la polyvalence imposée, les très nombreuses tâches accrues par un transfert de charges, toujours non évalué à ce jour, suite aux Plans de Départ Volontaire (PDV).

À cela s'ajoutent la mutualisation entre de multiples activités très variables et des cadences de production élevées. Tout ceci est aggravé par une surveillance informatique intrusive et excessive qui

ne cesse d'être toujours plus importante et l'enregistrement continu de statistiques, contrôlant chaque seconde de la journée de travail – pauses comprises –, ou encore des procédés infantiles dévalorisant qui génèrent un stress permanent incompatible avec le bien-être au travail.

Cette flexibilité annualisée, amplifierait toutes ces contraintes, favorisant l'épuisement et les troubles musculosquelettiques ou psychologiques, déjà prévalents dans notre secteur.

#### ↳ Concernant la maladie :

En parallèle, la mise en place d'une carence maladie de sept jours complets, effective à l'expiration de la période de survie des accords antérieurs récemment dénoncés, est inacceptable. Auparavant, un maintien de salaire intervenait dès le premier jour d'arrêt, protégeant les salariés vulnérables. Cette mesure punitive ignore les réalités d'un métier à forte exposition aux risques sanitaires et décourage les arrêts de travail, au détriment de la santé collective.

Ceci s'accompagne d'une suppression de la subrogation, justifiée par la Direction comme une simplification administrative encourageant les absences. Cela révèle une vision non seulement réductrice des salariés ou des professionnels de santé qui prescrivent un arrêt de travail mais aussi dangereuse pour la santé de toutes et tous. En effet, dans un environnement « open space » propice à la contagion, elle incite les salariés malades à se présenter au travail pour éviter les formalités, transformant le lieu de travail en foyer pathogène. La propagation

de virus, comme observée lors des épidémies récentes, n'est pas une "simplification non contraignante" mais un risque majeur pour l'ensemble des équipes.

De même, la remise en cause de l'accord sur les frais de santé avec la possibilité de le remettre en place assorti d'une condition de faire supporter un éventuel déséquilibre financier par les salariés seuls soit par une hausse de cotisation salariale ou une baisse de garanties, contredit le principe de protection mutuelle d'entreprise. Les salariés exposent quotidiennement leur santé pour le bénéfice de l'entreprise ; il est inéquitable que celle-ci refuse de partager les coûts d'une couverture renforcée.

### ↳ **Temps de travail, charge de travail : Quelle vie pour les salariés !**

Concernant la durée du travail, votre projection pour les activités Verisure et Veolia prévoit 21 semaines sur 47 dépassants les 35 heures, initialement justifiées par des cycles saisonniers ou campagnes temporaires. Or, ces périodes correspondent précisément aux congés d'été et de Noël, servant de fait à remplacer les collègues absents. Travailler plus pendant les grandes vacances – un paradoxe flagrant – et pendant les fêtes pour ceux dont les demandes de congés ont été refusées, mine la qualité de vie, le repos légitime et épuise le personnel.

Enfin, les mécanismes de planification "au pied levé" via des "circonstances exceptionnelles" (traitement d'appels en attente ou accroissement d'activité, qui relèvent du quotidien) ou "cas de force majeure" (pannes informatiques, électriques, incendies) permettent une replanification forcée pour rattraper des heures "perdues". Même en cas de temps "morts" où le salarié reste à disposition de l'employeur sans tâche, cela viole le principe de prévisibilité.

### ↳ **Travailler plus pour gagner moins !**

Ajoutons que les pauses journalières, réduites d'au moins un tiers pour une période de travail équivalente (par exemple, 20mn au lieu de 30mn pour une journée de 7 heures étirée), et exclues du temps effectif, allongent mécaniquement le temps de production et de présence sur site, accentuant la fatigue.

En conclusion, ce projet d'accord, loin d'améliorer les conditions de travail au bénéfice de tous, érode les conquits sociaux et expose les salariés à des charges supplémentaires injustifiées. Nous restons déterminés dans notre refus de signature, mais ouverts à une négociation sincère pour un aménagement équilibré, préservant la santé et la prévisibilité. Nous vous prions de nous indiquer les modalités d'une rencontre dédiée à cet effet.



## **LA REPONSE DE LA CGT EST CLAIRE : CE PROJET EST INACCEPTABLE !**

**NOUS AVONS LE DROIT A DES CONDITIONS DE TRAVAIL DIGNES, STABLES ET RESPECTUEUSES DE NOTRE SANTE.**

**CE PROJET DOIT ETRE TOTALEMENT REVU POUR OUVRIR LA VOIE A DE VRAIES SOLUTIONS DANS L'INTERET DE L'ENTREPRISE MAIS AUSSI DES SALARIES QUI LA COMPOSE.**

**EXIGEONS LA RéOUVERTURE DE LA NEGOCIATION A PARTIR DE NOS REVENDICATIONS**



**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)

