Logo CFDT

Prestataire de service - Pour Teleperformance, le télétravail, c'est pour les clients

Les salariés du leader mondial des centres d'appel sont contraints de venir travailler par centaines dans les open spaces.

Le virus a frappé Teleperformance (TP). Le groupe français, leader mondial des centres d'appel, a abandonné, lundi 23 mars, ses prévisions d'une hausse de 7 % de son chiffre d'affaires et a reporté de plus de deux mois l'assemblée générale des actionnaires, au 26 juin. Mais que ces derniers se rassurent : l'entreprise, rapporte Reuters, ne remet pas en cause le paiement d'un dividende de 2,40 euros par action au titre de l'année 2019.

Toutefois, d'autres événements pourraient encore alourdir le climat chez TP, les syndicats ayant exercé leur droit d'alerte pour danger grave et imminent dans huit centres d'appel sur treize. Des contrôles d'inspecteurs du travail ont eu lieu sur plusieurs sites en France et leurs conclusions sont sévères.

Pour le site de Blagnac, près de Toulouse, qui a fait l'objet d'un droit d'alerte, l'inspecteur a ainsi adressé à l'employeur, lundi, une mise en demeure après avoir constaté que la distanciation sociale d'un mètre n'était pas respectée dans les salles de pause et de restauration, et que ni les locaux, ni les postes de travail n'étaient suffisamment nettoyés. Il a encore noté que les postes occupés par des employés testés positifs au SARS-CoV-2 ou soupçonnés de l'être n'avaient pas été désinfectés… L'inspecteur a donné quarante-huit heures à la société pour remédier à ces manquements.

« Rupture de gel hydroalcoolique »

Malgré les consignes sanitaires du gouvernement, la plupart des 1 800 salariés de TP ne sont pas en télétravail et se retrouvent encore à plusieurs centaines dans les open spaces, en France, mais aussi en Colombie ou en Grèce. Dans le même temps, le groupe vante, sur son blog, les bienfaits du télétravail, *« solution de travail »* qu'il commercialise depuis longtemps. *« Le gouvernement recommande de recourir au télétravail, et nous, nous travaillons en open space avec moins d'un mètre de distance entre les postes »*, a dénoncé à l'Agence France-Presse Samira Alaoui, déléguée syndicale centrale CGT.

Article réservé à nos abonnés Lire aussi Le coronavirus provoque un essor massif des outils de télétravail

Le comble est que *« 450 salariés de Teleperformance répondent aux appels du numéro vert gouvernemental sur le coronavirus,* s'insurge Issam Baouafi, délégué syndical central de SUD, premier syndicat de l'entreprise. *L'Etat n'est donc pas capable d'imposer à TP le respect de ses propres consignes ? »* Le 17 mars, l'intersyndicale SUD-CGT-CFDT-CFTC-CGC a demandé *« la mise en place sans délai du télétravail sur l'ensemble des treize sites »*. Les syndicats ont, en outre, constaté *« sur plusieurs sites des ruptures de gel hydroalcoolique, de lingettes désinfectantes, des poignées de portes et des postes de travail non nettoyés »*, etc.

> « Nous nous conformons à l'ensemble des consignes de sécurité des pouvoirs publics »

« La santé, la sécurité et la protection de nos collaborateurs sont notre priorité absolue au sein du groupe, assure-t-on chez Teleperformance. *Nous nous conformons à l'ensemble des consignes de sécurité des pouvoirs publics de chaque pays et nous veillons à leur application stricte : le respect de la distanciation*

sociale, le nettoyage régulier des postes de travail, des centres et des bureaux, ou encore le rappel systématique des gestes barrières. »

La société assure également mettre en place du télétravail. Selon elle, cela doit *« répondre à plusieurs conditions : l'accord contractuel des clients, le maintien de la sécurité des programmes et des données traitées dans les centres, le basculement des systèmes techniques utilisés dans les centres vers des postes à domicile. »* Le groupe généralise le travail à distance *« quand cela est possible »*, assure une porte-parole. *« A ce jour, il représente 15 % des salariés dans le monde, et l'objectif est d'atteindre 40 % à mi-avril. »*

« La direction est planquée en télétravail »

Dans une lettre ouverte publiée mardi 24 mars, SUD interpelle les donneurs d'ordre de TP : *« L'Etat exige que les Français restent chez eux, l'entreprise délivre aux salariés des attestations pour dire que leur travail n'est pas possible à distance* (…). *Alors même que chez les donneurs d'ordre pour des activités semblables, leurs propres salariés sont en télétravail, certains d'entre eux empêcheraient, paraît-il, ce télétravail chez les prestataires* (…). *Il est intolérable que les dirigeants de ce si puissant prestataire et ses donneurs d'ordre se renvoient la balle éternellement. Faites simplement ce qu'il y a à faire : arrêtez d'exiger notre travail, si ce n'est pas en télétravail, durant toute la crise sanitaire. »*

> Selon les syndicats, plusieurs cas de Covid-19 confirmés ou de suspicions sont apparus dans des centres

« Il y a un début de télétravail au numéro vert et dans quelques sites, soit environ 115 personnes, plus la direction générale », observe M. Baouafi. *« C'est discriminatoire. Quand ils voient que la direction est planquée en télétravail avec des salaires de plus de 7 000 euros par mois, les salariés sont écœurés. Ils ont peur de mourir en venant travailler. »* Selon les syndicats, plusieurs cas de Covid-19 confirmés ou de suspicions sont apparus dans des centres, comme à Belfort et Lyon.

Lire le décryptage : Le droit de retrait s'applique-t-il à tous les salariés ?

« Cinq sites sur treize sont temporairement fermés pour la désinfection complète suite à une suspicion de cas », précise la direction. Selon M. Baouafi, 126 salariés ont exercé leur droit de retrait, que la société juge, dans un mail, *« illégitime »*. Les salaires des personnes concernées ne seront donc pas payés, et le conflit devra aller devant la justice. 486 salariés sont en arrêt maladie pour les divers motifs prévus par le gouvernement ou en raison d'une maladie autre que le Covid-19.

Par Francine Aizicovici Publié le 24 mars 2020 à 16h19 - Mis à jour le 30 mars 2020

LE MONDE

OPEN SPACE
Liens utiles
Pour Teleperformance, le télétravail, c'est pour les clients