

# TÉLÉPERFORMANCE EN LIGNE DIRECTE AVEC BEN ALI

LE 11 JUILLET 2011 *GUILLAUME DASQUIÉ ET TAREK SAIDI*

En Tunisie, entre 2000 et 2010, Téléperformance, géant français des centres d'appel, s'est gravement compromis avec la dictature de Ben Ali. Comme le révèle notre enquête et divers documents obtenus sur place.



À Tunis, depuis onze ans, la société Téléperformance gère les centres d'appels des clients français, par exemple Orange, SFR ou La Redoute. Bien souvent, quand vous appelez les services en ligne de ces opérateurs, c'est à un jeune salarié de Tunis ou de Sousse que vous parlez. Et pendant longtemps, ces interventions téléphoniques ont représenté un fructueux commerce pour la dictature tunisienne et pour Téléperformance – réalisées la plupart du temps sans que les clients de SFR ou d'Orange en soient informés.

Au point que Ben Ali en personne a élevé Jacques Berrebi, patron de Téléperformance, au rang d'officier de l'Ordre national du mérite tunisien, le 13 avril 2007. Hasard du calendrier, lors de la même cérémonie, Ben Ali agrafait la même médaille au veston de Belhassen Trabelsi, l'un des hommes liges de la dictature, parmi les plus impliqués dans des détournements de fonds publics. Ces honneurs ne doivent rien au hasard.

Sur place, Teleperformance s'est gravement compromis avec la dictature tunisienne lors d'un tour de passe-passe juridique, spécialement organisé pour l'entreprise française par le régime Ben Ali. Installée à Tunis dans le courant de l'année 2000, Teleperformance avait pris sur place le nom de Société tunisienne de télémarketing (comme le montre le document ci-dessous), et elle bénéficiait du statut de société offshore, puisqu'elle proposait des prestations commerciales à des personnes résidant en dehors de la Tunisie. À ce titre, le gouvernement Ben Ali lui avait accordé une première exemption fiscale pour une période de dix ans.

Hello, you have an old version of Adobe Flash Player. To use iPaper (and lots of other stuff on the web) you need to **get the latest Flash player**.

## Dix ans de faveurs fiscales, renouvelables

Mais en 2010, ces faveurs fiscales prenaient fin. Qu'importe : pour les reconduire sur une nouvelle période de dix ans – et sans aucune raison objective – la dictature tunisienne a gentiment proposé aux actionnaires français de changer le nom de leur entreprise. La

Société tunisienne de télémarketing (STT) est ainsi devenue la Société méditerranéenne de téléservices (SMT), entre le mois de juillet 2010 et d'août 2010. Permettant d'offrir aux amis français du pouvoir une nouvelle décennie défiscalisée.

La modification est intervenue dans le courant de l'été. En témoignent les feuilles de paie des mois de juillet et août 2010 des salariés tunisiens de Téléperformance, en charge de la clientèle d'Orange. Comme on peut le constater, ils sont rémunérés par la STT puis, le mois suivant, par la SMT (voir ci-dessous). La somme figurant sur ces feuilles de paie est en dinars tunisiens, soit 400 DT, l'équivalent de 200 € mensuel, pour un emploi à plein-temps confié la plupart du temps à des personnels d'un niveau minimum Bac + 3 (s'exprimant donc dans un français correct, sans accent manifeste).

Hello, you have an old version of Adobe Flash Player. To use iPaper (and lots of other stuff on the web) you need to **get the latest Flash player**.

Mais les bas salaires offerts par le marché du travail en Tunisie ne suffisaient donc pas aux dirigeants de Téléperformance. S'y ajoutait la volonté de gagner des profits sur le terrain de la fiscalité, quitte à passer quelques arrangements avec la dictature.

Au sein de l'administration tunisienne de Ben Ali, le transfert des salariés de la STT vers la SMT a même obtenu l'agrément de la part de la direction générale de l'Inspection du Travail. Ainsi que le montre ce procès-verbal du 21 juillet 2010 (voir ci-dessous), il stipule :



***La partie syndicale accepte la mise en place des transferts des salariés de la STT vers la SMT et vice-versa, ceci [afin] d'optimiser l'organisation des deux sociétés, ces transferts pourront se dérouler à partir du 1er août 2010.***



Hello, you have an old version of Adobe Flash Player. To use iPaper (and lots of other stuff on the web) you need to **get the latest Flash player**.

Nous avons tenté d'obtenir des explications de la part des dirigeants de Téléperformance, sans succès. Nous nous sommes notamment entretenus avec Bertrand Derazey, patron de Téléperformance en Tunisie. Le 4 juillet, lors d'une discussion sur son téléphone portable, celui-ci nous avait confié qu'il s'agissait d'une « affaire sensible ». Il s'était engagé à nous recevoir sous 48 heures pour en parler. Depuis nous sommes sans nouvelle. La direction du groupe à Paris ne souhaite pas communiquer. Sans que l'on puisse connaître le motif de ce silence. Le risque de prolongements judiciaires, ou simplement la honte ?

Photo CC by nc sa Guillaume Dasquié

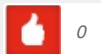
**MOI**

le 11 juillet 2011 - 16:52 &bullet; SIGNALER UN ABUS - PERMALINK



*Quand on sais ce dont est capable cette société avec ses employés français, cela ne surprend pas tant que ça qu'ailleurs ce soit du même genre !!*

VOUS AIMEZ



0

VOUS N'AIMEZ PAS



0

LUI RÉPONDRE

**LAHONTE**

le 11 juillet 2011 - 19:05 &bullet; SIGNALER UN ABUS - PERMALINK



*simplement la honte :(*

VOUS AIMEZ



0

VOUS N'AIMEZ PAS



0

LUI RÉPONDRE

## FOURMINUS

le 11 juillet 2011 - 23:07 &bullet; SIGNALER UN ABUS - PERMALINK



*Téléperformance : c'est un concurrent à vous ?  
Non, je demande ça parce que là c'est un assassinat les gars !  
Il manque au moins une mise en perspective : la pratique était elle courante, d'autres sociétés sont elles concernées ? On vient d'apprendre que les sociétés du CAC 40 sont très peu taxées grâce à toutes sortes de combines : quelle est la différence ? Pourquoi s'en prendre uniquement à Téléperformance ?*

*L'info qui me manque le plus c'est : qui vous a passé les documents et pourquoi veut-il nuire à Téléperformance ?*

VOUS AIMEZ



0

VOUS N'AIMEZ PAS



0

LUI RÉPONDRE

## DÉÇUE

le 11 juillet 2011 - 23:21 &bullet; SIGNALER UN ABUS - PERMALINK



*Effectivement la honte !!!*

*Et avec ses employés c'est de l'esclavagisme. Ils croient vraiment que les gens sont des machines, sans cerveau, inhumains...*

*Une grève générale est annoncée pour le 19/07/11 (!!!!!!!!!!!!!!)*

VOUS AIMEZ



0

VOUS N'AIMEZ PAS



0

LUI RÉPONDRE

## SABRI

le 12 juillet 2011 - 0:31 &bullet; SIGNALER UN ABUS - PERMALINK



*1/ Après la révolution tunisienne, celui qui créerait 5000 emplois en Tunisie, devrait même avoir droit à 02 légions d'honneur  
2/ L'exonération fiscale porte sur les bénéfices.  
hors les bénéfices \_devraient\_ avoisiner le zéro, vu la nature de l'organisation : une exonération fiscale d'un bénéfice proche de zéro c'est zéro.*

*Il y a des sujets à débattre plus importants en Tunisie*

VOUS AIMEZ



0

VOUS N'AIMEZ PAS



0

LUI RÉPONDRE

## PFOUFOU

le 12 juillet 2011 - 0:37 &bullet; SIGNALER UN ABUS - PERMALINK



*Pfoufou*

*si c'était les seuls!! Il ne faut pas stigmatiser sur TP en particulier car toutes les sociétés de centre d'appel ont bien perçu la manne financière que cela représentait de s'implanter en Tunisie en dépit de la situation politique connue de tous: comment dit-on déjà?? l'argent roi.....*

VOUS AIMEZ



0

VOUS N'AIMEZ PAS



0

LUI RÉPONDRE

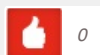
## MAT

le 12 juillet 2011 - 9:42 &bullet; SIGNALER UN ABUS - PERMALINK



*Ca n'aurait pas déjà été écrit il y a plusieurs mois ici ce scoop?  
<http://www.mediapart.fr/journal/france/260211/dans-les-centres-dappels-tunisiens-le-souffle-de-la-revolution>*

VOUS AIMEZ



0

VOUS N'AIMEZ PAS



0

LUI RÉPONDRE

### EMMANUEL QUILGARS

le 12 juillet 2011 - 10:13 &bullet; SIGNALER UN ABUS - PERMALINK

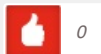


*En somme, la Tunisie était un paradis fiscal pour cette entreprise française !*

*Pour tout savoir sur les paradis fiscaux :*

*http://bloginlondon.wordpress.com/2011/06/12/les-paradis-fiscaux-en-7-vers-illustres/*

VOUS AIMEZ



0

VOUS N'AIMEZ PAS



0

LUI RÉPONDRE

### SOU

le 13 juillet 2011 - 3:02 &bullet; SIGNALER UN ABUS - PERMALINK



*Malheureusement, techniquement ceci est faisable en Tunisie, mais éthiquement ce n'est inacceptable. Je m'explique!*

*Le code d'incitation aux investissements permet aux entreprises étrangères ou même créer par des Tunisiens avec un capital en devises étrangères de bénéficier d'une exonération fiscale pour les 10 premières années, et d'une exonération de 50% du taux imposable les 10 années qui suivent (ie: si une société est taxée à 30% elle ne paiera en fait que 15% (30% X 50%)).*

*Je faisais partie de la 2ème promotion qui a étudié le code d'incitation aux investissements en 1995, je me rappelle que notre professeur, qui faisait partie du groupe d'expert qui a rédigé ce code nous disait qu'il s'attendait à ce qu'après les 10 premières années, les entreprises aillent fermer et créer de nouvelles entreprises pour bénéficier d'une autre période d'exonération de 10 années et ainsi de suite. Donc ce genre de pratique est connu de l'administration fiscale en Tunisie. Comme vous pourrez le constater, ceci est éthiquement inacceptable, mais ces sociétés ils se sont déplacées en Tunisie ce n'est pas pour la beauté de nos yeux mais pour faire de l'argent, et l'argent ne peut se faire que sur le dos des pauvres. C'est malheureux de le dire, mais c'est la vérité.*

*Je me rappelle on était fou furieux d'entendre ça de notre professeur, mais lui il nous a calmés et disait que c'est vrai que notre code d'incitation aux investissements était très avantageux, mais il disait que la concurrence était rude et si l'administration fiscale accepte ce genre de pratiques c'est seulement pour préserver les emplois.*

*Mais vous savez, la terre tourne, le jour où nous serons dans votre position, croyez-moi on vous ratera pas. A bon entendeur... Salut.*

VOUS AIMEZ



0

VOUS N'AIMEZ PAS



0

LUI RÉPONDRE

### ADEL AYACHI

le 13 juillet 2011 - 10:29 &bullet; SIGNALER UN ABUS - PERMALINK



*Excusez-moi, mais dans votre article rien ne prouve que STT ou SMT a versé quoi que ce soit au dictateur ou les Trabelsi!! en plus TELEPERFORMANCE a représenté un bouclier contre le chômage dans le grand Tunis avec ses 5000 salariés.*

*Donc je considère que TP a épargné le dictateur de 5000 problèmes sociaux, donc logiquement c'est ZABA qui devait verser à TP et non le contraire, ce qui explique le passage de STT à SMT pour encore 10 ans d'exonération d'impôts. Sachant que c'est une pratique courante en Tunisie même pour les Tunisiens sous la loi 72 (entreprises totalement exportatrices). En plus plein de sociétés étrangères en Tunisie qui font cette pratique. Je me demande donc pourquoi TP! pourquoi maintenant!*

*Et pour répondre à l'euphorie de la personne qui a parlé de la grève du 19/07/2011, désolé de te décevoir, mais l'avis de grève sera retiré car suite aux discussions sociales et avec le dialogue les points bloquants ont été surpassés!!!*

VOUS AIMEZ



0

VOUS N'AIMEZ PAS



0

LUI RÉPONDRE

### SOU1919

le 13 juillet 2011 - 12:12 &bullet; SIGNALER UN ABUS - PERMALINK



*Bonjour, je fais partie de téléperformance Tunisie pour l'article il y a pas mal de fautes sûrement tout par rapport au passage de STT à SMT c'est vrai que le passage était fait par contre ça était dans un cadre de fusion de deux sociétés si vous voulez plus de renseignements je serais à votre disposition.*

VOUS AIMEZ



0

VOUS N'AIMEZ PAS



0

LUI RÉPONDRE

### DROIT DE RÉPONSE

le 13 juillet 2011 - 20:35 &bullet; SIGNALER UN ABUS - PERMALINK



*Bjr, Bien qu'un droit de réponse de la Direction de Teleperformance a été demandé suite à la diffusion cet article, il n'est toujours pas diffusé par son auteur. Le voici donc ici : dans tous les pays, les exonérations fiscales temporaires existent pour faciliter l'implantation des entreprises. Cela est aussi le cas pour notre société, qui a généré plus de 5000 emplois grâce à cette disposition.*

VOUS AIMEZ



0

VOUS N'AIMEZ PAS



0

LUI RÉPONDRE

### MARTIN

le 14 juillet 2011 - 0:23 &bullet; SIGNALER UN ABUS - PERMALINK



*Pourquoi s'en prendre uniquement à Téléperformance!*

VOUS AIMEZ



0

VOUS N'AIMEZ PAS



0

LUI RÉPONDRE

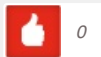
### STARTUPTUNISIE

le 14 juillet 2011 - 11:35 &bullet; SIGNALER UN ABUS - PERMALINK



*Malheureusement, cette pratique est très connue dans les milliers d'affaires en Tunisie, on change de nom après une période pour bénéficier éternellement des exonérations fiscales.*

VOUS AIMEZ



0

VOUS N'AIMEZ PAS



0

LUI RÉPONDRE

### ANONYME

le 18 juillet 2011 - 14:49 &bullet; SIGNALER UN ABUS - PERMALINK



*Je ne sais pas lequel des deux journalistes a écrit ce simulacre d'article mais il incombe au deux de vérifier vos sources ce qui est le béaba de votre métier puisqu'en Tunisie il existe des lois qui permettent aux sociétés dites off shore de ne pas payer les taxes et ce pendant 10ans, c pour cela qu'il y a autant d'usines textiles totalement exportatrices.  
Ce qui revient a dire que vous faites mal votre job, ça c si vous êtes d journalistes bien sûr*

VOUS AIMEZ



0

VOUS N'AIMEZ PAS



0

LUI RÉPONDRE

### SALARIÉTPF

le 18 juillet 2011 - 16:56 &bullet; SIGNALER UN ABUS - PERMALINK



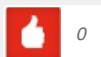
*Bonjour,*

*Bravo pour votre article.*

*Ce négrier des deux rives de la méditerranée ne mérite aucune clémence.*

*Ces pratiques doivent être étalées au grand jour.*

VOUS AIMEZ



0

VOUS N'AIMEZ PAS



0

LUI RÉPONDRE

### MOI...

le 22 juillet 2011 - 17:23 &bullet; SIGNALER UN ABUS - PERMALINK



*Pffffff... ça me fait doucement rire ce genre d'article, je ne connais pas spécialement cette boîte mais à l'époque de Ben Ali, tout devait passer plus ou moins par lui alors c'est un peu facile votre écriture. Vous croyez avoir une bombe dans la main alors que vous avez un pétard mouillé, c'est ridicule.*

VOUS AIMEZ



0

VOUS N'AIMEZ PAS



0

LUI RÉPONDRE

**RADOTTE**

le 28 juillet 2011 - 2:37 &amp;bullet; SIGNALER UN ABUS - PERMALINK



*D'après ce que vs dites c'est une loi en Tunisie qui permet cela ok ! Ca aide a créer de l'emploi ok! Vous rendrez la monnaie de sa pièce a la France ok! La tunisie a d'autre priorités ok! Ne croyez vous pas qu'essayer de modifier cette loi de manière a ce qu'elle vous soit plus favorable ne serait pas un énorme changement pour chacun de vous et pour l'économie de votre pays? Les changements quels qu'ils soient même s'ils vous paraissent minimes sont essentiel a l'évolution des hommes et donc a l'évolution de son pays! Bon courage a vous pour vos luttes*

VOUS AIMEZ



0

VOUS N'AIMEZ PAS



0

LUI RÉPONDRE

**ADEL AYACHI**

le 28 juillet 2011 - 9:05 &amp;bullet; SIGNALER UN ABUS - PERMALINK



Réponse @Radotte:

*Si on change cette loi dite "72", aucun étranger ne reviendra investir en Tunisie!*

VOUS AIMEZ



0

VOUS N'AIMEZ PAS



0

LUI RÉPONDRE

**MEHER**

le 30 juillet 2011 - 17:44 &amp;bullet; SIGNALER UN ABUS - PERMALINK



*Occupez vous de vos problèmes en France et des vos SDF en masse dans vos rues et devant l'indifférence de tous, au lieu de vous attaquer à une société qui ne vous concerne pas et qui appartient à un Tunisien que nous respectons et qui fait travailler plus de 5000 Tunisiens.*

*Si vous auriez mieux fait votre travail journalistique ou plutôt si vous n'étiez pas d'aussi mauvaise foi, vous auriez bien vu qu'il n'y avait rien d'illégal dans ce qu'ils ont fait, mais peut être auriez vous préféré que cette société ferme au bout de 10 ans et mette ces 5000 salariés au chômage et se déplacer au Maroc par exemple. Heureusement que malgré l'anarchie post révolutionnaire ce Mr persiste et reste ici et je lui dit merci au nom de tous les tunisiens.*

*Et puis vous comparez les salaires de 400 dinars qui sont respectables (en Tunisie en sachant qu'une baguette coute 200 millimes soit 0.200 dinars) à vos salaires en les convertissant à 200€( alors que votre baguette doit vous couter 5€ soit 10 dinars) on a pas le même niveau de vie, ni les mêmes loyers, ni les mêmes mentalités de communistes et d'anti-capitalistes.*

*Alors laissez nous tranquilles avec nos sociétés et nos hommes d'affaires et occupez vous de votre pays qui tombe en ruine à cause de votre diabolisation de l'argent. Nous l'argent nous sert à travailler et faire travailler.*

VOUS AIMEZ



0

VOUS N'AIMEZ PAS



0

LUI RÉPONDRE

**2 pings**

Téléperformance en ligne directe avec Ben Ali | Tunis Tribune le 17 juillet 2011 - 13:58

[...] Lu sur Own.fr – Photo CC by nc sa Guillaume [...]

تليفرفرمنس على "خط مباشر" مع بن علي « المشهد التونسي le 24 juillet 2011 - 20:30

[...] /التونسي - وكالة أونني الاخبارية /المصدر: (هنا) - ترجمة: حاتم [...]