



# Teleperformance Nord

Section **Sud** TP Nord Champagne V /Ascq  
11, place de Verdun  
59650 Villeneuve d'Ascq  
e.mail : [sudtelecom59@wanadoo.fr](mailto:sudtelecom59@wanadoo.fr)

DSC SUD Gaylor 06 10 17 59 18  
DS SUD V/Ascq Guillaume 06 30 54 52 78

V/Ascq, le 27/10/2011

## C'EST NOTRE DERNIER MOT JEAN YVES \* !

*De la mi-juillet à début octobre, les Délégués du Personnel SUD ont fait circuler un questionnaire sur tous les plateaux SFR concernant le ressenti et les revendications concernant l'organisation du travail mise en place grâce à l'utilisation du logiciel IEX. Voici les résultats, ils sont édifiants !*

**129 salarié-e-s planifiés sur des activités SFR en CDI, CDD et en Intérim ont participé à cette consultation.**  
**Dans le détail, cela donne : 73 CDI, 17 CDD, 38 Intérimaires et 1 Stagiaire, dont 7 étudiants seulement...**

### Question 3

Entrée dans l'entreprise avant le 1<sup>er</sup> janvier 2009 : 45 = 34,88 %

Entrée dans l'entreprise après le 1<sup>er</sup> janvier 2009 : 84 = 65,12 %

Cette première donnée conforme la statistique nationale selon laquelle 1 salarié sur 3 travaillant en centre d'appel quitte son entreprise chaque année !

Le peu d'ancienneté dans l'entreprise de certains salariés en CDD ou Intérim explique le pourcentage de non réponse aux questions concernant l'organisation des pauses et horaires existant avant le déploiement d'IEX.

### Question 4 LES CODES HORAIRES PLANIFIES PAR IEX VOUS SATISFONT-ILS ?

**NON : 103 = 81,74 %      OUI : 23 = 18,25 %      NSP : 3**

### Question 5 PREFERIEZ VOUS L'ANCIEN SYSTEME DE PLANIFICATION ?

**OUI : 78 = 91,76 %      NON : 7 = 8,23 %      NSP : 44**

### Question 6 PREFERIEZ VOUS L'ANCIEN SYSTEME DE PAUSES ?

**OUI : 75 = 88,23 %      NON : 10 = 11,76 %      NSP : 44**

**Question 7** L'IMPOSSIBILITE DE REGROUPER DES PAUSES POUR PRENDRE UNE COLLATION EN DEBUT DE SOIREE VOUS PENALISE T-ELLE ?

OUI : 82 = 67,21 %      NON : 40 = 32,78 %      NSP : 7

**Question 8** CONSTATEZ VOUS UN EFFET POSITIF DES PREFERENCES PLANNINGS SUR VOTRE PLANIFICATION ?

OUI : 17 = 13,49 %      NON : 109 = 86,50 %      NSP : 3

**Question 9** ETES VOUS SATISFAITS DU SYSTEME DES ECHANGES DE PLANNINGS ?

OUI : 34 = 28,09 %      NON : 87 = 71,90 %      NSP : 8

**Question 10** AVEZ-VOUS ETE PERSONNELLEMENT ETE INTERWIEVE PAR LE CABINET ISAST A L'OCCSION DE LA MISSION D'EXPERTISE QUI LUI AVAIT ETE CONFIEE PAR L'ANCIENNE EQUIPE CHSCT ?

OUI : 10 = 7,75 %

**Question 11** ETES VOUS SATISFAIT, LE CAS ECHEANT, D'AVOIR ETE CONSULTE DANS LE CADRE DE CET ENTRETIEN ?

OUI : 9 = 90%

**12) QUELLES SERAIENT LES PRINCIPALES SUGGESTIONS ET REVENDICATIONS QUE VOUS VOUDRIEZ QUE SUD DEFENDE AUPRES DE LA DIRECTION DE RELEPERFORMANCE ?**

99 questionnaires sur 129 sont revenus avec des commentaires.

**3 points principaux ressortent, illustrant la revendication massive de stopper l'utilisation qui actuellement faite d'IEX.**

- Une demande de régularité des horaires sur toute la semaine
- Le retour à un système de pauses où le salarié a l'initiative de la demande
- Pas de coupure déjeuner de plus d'une heure et pas de départ en pause déjeuner au-delà de 14 heures.

D'autres revendications sont avancées, mais par moins de 10% des sondés :

- Une augmentation générale des salaires
- Des possibilités d'évolutions assorties d'une augmentation du salaire
- Avoir globalement de meilleures conditions de travail.

**Un commentaire résume à lui seul, toutes ces revendications :**

**« Faire passer l'humain avant la rentabilité. »**

SUD poursuivra, à vos côtés, la lutte pour faire cesser l'utilisation du logiciel IEX dans sa version actuelle et obtenir gain de cause sur ces revendications.

**La mobilisation continue et les actions vont s'amplifier dans les prochains jours !**

*\* Le nouveau Directeur des Relations Sociales de Teleperformance France se nomme Jean Yves Dubreuil. Lors de la réunion nationale des CHSCT tenue à Paris le 29 septembre, il déclarait : « Il y a actuellement 15 CHSCT, c'est 14 de trop ! ».*