



COMMUNICATION SUD SOLIDAIRES :

NÉGOCIATIONS SUR LES PRIMES VARIABLES : IEU DE DUPES ?

➤ *Depuis trop longtemps, les négociations entre les Organisations Syndicales et la Direction de Teleperformance se déroulent sans réel calendrier, laissant planer un doute permanent. Malgré les appels répétés de SUD Solidaires, depuis la suspension de ces négociations en début d'année 2022, la reprise étant initialement prévue pour Septembre 2022 et une promesse de révision complète de ce système.*

En juin dernier, la D.R.H. a rouvert les négociations concernant l'accord sur les primes variables, également connues sous le nom de primes de performance, C.C./R.E. Cependant, elle a agi sans considérer vos désirs ni même tenir compte de l'inflation qui sévit depuis 2014 ... et ce système restera toujours autant complexe, incompréhensible pour les encadrants, et un véritable casse-tête pour nous conseillers clients !!! Et le pire, elle cherche encore à économiser sur notre dos, sans réellement honorer sa promesse de réforme.

Il est temps de reconnaître que la sincérité et la loyauté dans les négociations ne font, une fois de plus, pas partie des valeurs de Teleperformance. SUD Solidaires restons déterminés à faire valoir vos droits et vos attentes.

Voici quelques repères de la loi concernant les primes variables :

Quelles sont les obligations légales de l'employeur en matière de rémunération variable et de fixation des objectifs ?

1. Tenu à une obligation d'exécution loyale du contrat, l'employeur doit donner à sa/son salarié.e les moyens suffisants lui permettant de réaliser ses objectifs, puis, évaluer ses résultats, de bonne foi.
2. Si le contrat ou accord collectif prévoit la fixation unilatérale des objectifs, l'employeur a pour obligation de les fixer en début d'exercice ou dans les délais impartis au contrat. A défaut, la/le salarié.e peut prétendre à la part variable contractuelle dans sa totalité (Soc. 25 novembre 2020, n°19-17246).
3. Elle/Il pourra également, si la mauvaise foi de l'employeur est caractérisée, solliciter la résiliation judiciaire de son contrat aux torts de l'employeur. Toutefois, il faudra alors que le manquement soit suffisamment important au regard des sommes en jeu et du comportement de l'employeur (Soc. 19 nov. 2014, 13-22.686). Il pourra également, sous les mêmes conditions, prendre acte de la rupture.

➤ **SUD Solidaires revendique un système plus simple à comprendre et à calculer, plus juste, non discriminant et qui n'impacterait pas l'état de santé des salarié.e-s dont voici un focus sur nos revendications :**

- Suppression des bonus/malus absentéismes (les primes étant déjà proratisées au temps de présence).
- Suppression du KPI collectif pour compenser la hausse des bonus KPI possibles.

- Bien que la Direction suggère que les clients sont assez intelligents pour noter la prestation du C.C. plutôt que le "contenu" de la réponse, il est évident qu'un client mécontent donne systématiquement des notes basses. Il est donc impératif que les primes variables soient entre les mains du salarié.e.s pour prévenir toute influence

négative « extérieure », afin que les retours clients ne pénalisent pas la rémunération.

- 2 KPI en bonus (A et B) et 2 en malus D et E. Le palier C étant l'objectif contractuel maximum.
- Que la partie du contrat où l'objectif contractuel est indiqué soit fournie aux O. S. ainsi qu'aux R.P. et R.P.A. de l'activité en question dans le cas où celui-ci change d'un mois sur l'autre.
- Que toujours plus de 50% des salarié.e.s soient à l'objectif, ou au-dessus, sinon le VPOps (ou équivalent) doit revoir ces objectifs (par exemple en renforçant le management, en formant mieux les salarié.e.s, en négociant avec le donneur d'ordres de meilleurs objectifs, ...)
- Que conformément à la jurisprudence, si les objectifs ne sont pas communiqués avant le 1er jour du mois concerné, les salarié.e.s percevront le maximum des primes automatiquement.
- Que les R.E. + R.P.A. + R.P. aient accès au C.E.P. (compte d'exploitation) pour vérifier le bon calcul de la marge et qu'ils soient formé.e.s au préalable pour le calculer.
- Que les R.E. reçoivent le fichier des primes des C.C. au minimum 1 semaine avant la clôture de la paie afin de corriger toute erreur éventuelle.
- Que pour les réunions sur la fixation des objectifs, les R.P. + R.P.A. + un encadrant (R.E., formateur, A.Q.P., vigiste), éligibles au bonus marge, différent chaque mois, soient invité.e.s.
- Qu'à chaque réunion sur l'atterrissage (pour la marge), un compte rendu soit envoyé 48h maximum après aux encadrants éligibles au bonus marge.
- Que le coût des Formations d'Intégrations soit isolé pour le calcul de la marge.
- Pour les services supports non éligibles, que le bonus marge lié à l'assiette variable soit augmenté de

5% à 12% du salaire de base réellement payé sur la période.

En synthèse, voici les tableaux comparatifs entre le système actuel (1) avec celui proposé par SUD Solidaires (2 et 3)

		Actuel :	
Montant maxi :	CC	Montant maxi :	RE
Base	100€	Base	130€
KPI	50€	KPI	65€
KPI collectif	15€	KPI collectif	20€
présentéisme	29€	présentéisme	NA
Total	194€	Total	215€

		Propositions SUD :	
Montant maxi :	CC	Montant maxi :	RE
Base	100€	Base	130€
KPI	100€	KPI	130€
Total	200€	Total	260€

Primes CC 2 KPI	KPI 1	KPI 2	Primes RE 2 KPI	KPI 1	KPI 2
A	50€	50€	A	65€	65€
B	25€	25€	B	32,5€	32,5€
C	0	0	C	0	0
D	-25€	-25€	D	-32,5€	-32,5€
E	-50€	-50€	E	-65€	-65€

Par ailleurs, SUD Solidaires sommes disposés à en discuter, de nouvelles négociations étant prévues courant du mois d'octobre 2023, si vous avez des questions ou des propositions, nous sommes à l'écoute !!!

Rejoignez SUD Solidaires dans notre quête d'une Direction plus transparente, qui tienne ses promesses et qui mette ses salarié.e.s au cœur de ses préoccupations.