

Teleperformance

V/A Haute Borne

Syndicat du Nord

Activités Postales et des Télécommunications

**11, Place de Verdun
59650 Villeneuve d'Ascq**

Tel: 03 20 67 20 09

Fax: 03 20 47 43 69

sudtelecom@sudptt59.org

Compte-rendu de la réunion des Délégués du Personnel du 18 mai 2011

***Vous trouverez ci-dessous un best of des questions
que vos élu-es SUD ont soumis à la Direction,
ainsi que nos commentaires.***

***Pour l'intégralité des questions, nous vous renvoyons au registre des Délégués du
Personnel ou au Relevé des Questions Réponses qui est affiché sur le panneau
prévu à cet effet.***

(QUESTIONS DANS L'ORDRE DE LA NUMEROTATION SUD.)

Question SUD N° 1

Les salariés remontent aux DP SUD d'interroger la direction pour savoir à quelle date il y aura une augmentation de leur salaire ?.

Réponse de la direction : Une augmentation générale en 2011 a été écartée lors des Négociations Annuelles Obligatoires. Ce gel est lié aux difficultés économiques rencontrées par l'entreprise bien que nous espérons vivement pouvoir remonter la pente il est impossible de fixer une date.

Toutefois les augmentations individuelles se poursuivent et les parcours professionnalisants vont dans ce sens.

Commentaires SUD

-Quand l'ancienne société Teleperformance France connaissait des progressions allant jusqu'à 60% de son chiffre d'affaire et de 40% de ses bénéfices pendant les années 2004 à 2008, la direction refusait déjà toute augmentation générale des salaires ! En revanche, elle augmentait le nombre des dividendes versés aux actionnaires et leur montant !

Que l'actionnaire se gave et que le salarié se serre la ceinture, voilà la seule philosophie de la World Teleperformance Company !

-Quant au parcours professionnalisant, il devait être (tele)performant dès le 1^{er} octobre 2010 d'après l'Accord sur la Classification et Fonctions ! Or, quand un accord d'entreprise n'est pas appliqué par des patrons; c'est du ressort des tribunaux de les sanctionner. Qu'ont donc fait les 3 syndicats signataires (CFE/CGC, CFDT et CFTC), membres de la commission de suivi, depuis tout ce temps ???

Question SUD N°3

Des salariés remontent aux DP SUD qu'ils trouvent anormal de recevoir la validation de leurs CP 3 mois après le dépôt de leur demande. Que compte faire la direction pour améliorer rapidement cette situation ?

Réponse de la direction : Nous avons fait le constat en mars dernier de dysfonctionnements sur la gestion des congés payés. Ainsi une procédure de gestion des demandes de congés payés a été mise en œuvre pour optimiser les délais de traitement et améliorer la descente d'information.

Ainsi, nous nous engageons à traiter

- I. Les demandes à court terme=21 jours ;*
- II. Les demandes à long terme=36 jours.*

Commentaire SUD

Cette problématique a été remontée à plusieurs reprises par les DP SUD, sans solution jusqu'ici. Un engagement est maintenant pris, dont acte !

Question SUD N° 4

Suite au changement de période d'acquisition des CP, la direction s'était engagée à être bienveillante quant à l'utilisation de CP anticipés. Aujourd'hui les refus se multiplient, contredisant totalement les engagements pris précédemment. La direction peut-elle définir aujourd'hui sur combien de jours porte cette tolérance ?

Réponse de la direction : 5 jours de CP anticipés et ce afin de ne pas impacter trop durement les compteurs 2012 tout en permettant cette tolérance..

Commentaire SUD

Ce sont bien les humains qui sont « impactés » par cette décision unilatérale de l'entreprise...et non des machines (les compteurs) ! Si prévenir c'est guérir, il eut fallu informer les salariés beaucoup plus tôt afin qu'ils ne se retrouvent pas avec seulement 3 semaines de CP capitalisées sur la période d'acquisition (mai à décembre !). Et en plus, on voudrait nous faire signer un renoncement aux jours de fractionnement !

Question SUD N°6

Le logiciel Captor comptabilisant les jours fériés en « ajustements théoriques », le calcul des heures supplémentaires et des CP s'en trouve faussé. A travers leurs DP SUD, les salariés demandent à la direction ce qu'elle compte faire pour que leurs heures supplémentaires soient bien comptabilisées et payées comme telles ?.

Réponse de la direction : Dans le cas de « l'ajustement théorique » un système complémentaire est mis en place via avaya afin que les heures de férié se calculent correctement. Sachant que captor dans ce cas calcule les heures supplémentaires à bon escient.

Commentaire SUD

Tout irait donc pour le mieux dans le meilleur des mondes possible... Pour toute anomalie véritablement constatée par un conseiller candide, merci de contacter le bureau du terminator qui vérifiera avec votre avatar !

Question SUD N°8

Des salariés qui ont participé au groupe de travail précédant la mise en place d'IEX s'étonnent de voir 1h30 de coupure pour les journées de 6 heures de travail, alors qu'ils avaient demandé à ce que celle-ci puisse aller de 30 minutes à 1 h maximum. Pourquoi la direction ne prend-t-elle pas en compte les conclusions du groupe de travail ?

Réponse de la direction : Cela était effectivement apparu lors des discussions avec les conseillers, mais cette demande n'avait pu être retenue. En effet, les pauses repas d'1h30 sont utiles pour optimiser la tranche horaire où nous avons un creux important en terme de besoin de production. Par ailleurs, sur la semaine prochaine, cette combinaison (6h + 1h30) représentant 3% des combinaisons utilisées.

Commentaire SUD

La réponse de la direction ne varie jamais, c'est toujours : « cela ne va pas être possible », qu'il s'agisse d'augmentations de salaire ou d'amélioration des conditions de travail et de vie au travail !

« Par ailleurs », exprimer les contraintes subies en pourcentages ne doit pas faire oublier que 3% + 3% + 3% font au final 100% « des combinaisons » perdantes.

Question SUD N°9

Des salariés qui ont participé au groupe de travail précédant la mise en place d'IEX demandent aux DP SUD d'interroger la direction sur le fait qu'à aucun moment la direction ne les a réunis pour savoir s'ils étaient satisfaits ou non. Que peut répondre la direction à cette observation ?

Réponse de la direction : *En effet il n'y a pas eu de réunion formelle pour faire le bilan des mises en place. Toutefois, de nombreuses remontées ont été prises en compte (positionnement des pauses café, pauses repas...). Nous profitons de la réunion pour remercier les participants à ces groupes de travail. Cette méthode de travail est fructueuse et constructive, aussi nous tacherons de faire un retour à ces mêmes salariés qui seraient volontaires pour un débriefing auprès de leur Responsable d'équipe. Merci à eux de se faire connaître !*

Commentaire SUD

Bref, merci d'avoir donné votre avis et vos suggestions, mais circulez y a rien à voir !

En réalité, et tous les salariés qui subissent IEX le savent, les deux points cités (pauses café, pauses repas) sont précisément ceux sur lesquels la direction n'a rien modifié sur le fond quant à son projet d'utilisation du logiciel IEX.

Question SUD N°10

Les salariés remontent aux DP SUD que les codes horaires 10H30-20H ou 12H-22H30 jusqu'à 4 semaines d'affilée les épuisent. Que compte faire la direction, et sous quel délai, pour améliorer les conditions de travail des salariés ?

Réponse de la direction : *Actuellement, 43,6% des horaires planifiés sont après 20h du fait d'une charge importante sur ces plages combinée à un fort absentéisme. Donc de base il est fréquent actuellement de faire 3 semaines du soir pour une semaine de matin.*

Quasi systématiquement, les conseillers planifiés souvent du soir avaient une problématique au niveau de leur préférence horaire. Les quelques cas concernés par cela sont traités manuellement.

Par ailleurs, il n'y a pas de conseillers planifiés après 22h.

Commentaire SUD

Et voilà les pourcentages. Et quand donc le grand ordinateur saura-t-il calculer que 80% de l'absentéisme est la conséquence évidente d'horaires inhumains alliés à une pitance de misère.

Voilà le pourquoi du « fort absentéisme », mais culpabiliser les salariés est tellement plus aisé !

Question SUD N°12

Des salariés du plateau Bouygues demandent aux DP SUD d'interroger la direction sur les modalités de mise en place du parcours professionnalisant pour les techniciens, appartenant à la « population fermée », vers le statut de technicien supérieur.

Réponse de la direction : *Nous étudions la correspondance entre les parcours professionnalisants des conseillers client et son adaptation à la population fermée. (nombre d'échelons différents)*

Commentaire SUD

Ah bon, nos grands chefs infallibles n'y avaient pas pensé avant de rédiger l'Accord sur la Classification ? Tant de clairvoyance et de professionnalisme doit rassurer les actionnaires (humour)

Cela doit être bien compliqué d'étudier une correspondance avec quelque chose qui n'existe pas encore. Et on ne nous dit pas combien de temps durera cette « étude ».... ! Et oui, cela se passe comme ça dans la TP Family !

Question SUD N°14

En l'attente de la mise en place de ce parcours professionnalisant, il avait été promis aux Conseillers du plateau STC une évolution hors critères de leur statut. Ces salariés demandent aux DP SUD d'interroger la direction sur la date de mise en œuvre de cet engagement ?

Réponse de la direction :

C.F question 32 du mois d'avril 2011 : « Il semble important de préciser que nous n'avons pas tenu d'engagement de la sorte dans la mesure où un passage technicien confirmé

Commentaires SUD

-Si on en croit la réponse, il y aurait donc beaucoup d'affabulateurs parmi les salariés du plateau STC !

-Confondre les verbes « prendre » et « tenir », c'est le ministre de l'Education Nationale qui va être content...

-Quant au fait de ne pas tenir ses engagements, TP est coutumier du fait. Voir, par exemple, les parcours professionnalisant inscrits dans l'Accord Classification Fonctions et qui devaient commencer le 1^{er} octobre 2010... Et TP ose encore parler de « Respect » ???!

Question SUD N°17

Les salariés ont vu de nouveau PC être installés sur les plateaux et demandent aux DP SUD d'interroger la direction sur le devenir des anciens PC. Pourraient-ils être donnés à des salariés de Teleperformance ou donnés à des associations ?

Réponse de la direction : C'est envisagé pour partie mais une fois le déploiement terminé.

Commentaire SUD

Une réponse positive donc, et c'est tellement rare qu'il faut en prendre note. Reste à savoir quand cela se produira-t-il ?

Question SUD N°18

Des salariés demandent aux DP SUD d'interroger la direction sur la date de fourniture des badges pour la machine à café, suite au changement de machine annoncé lors d'une réunion du C.E ?

Réponse de la direction : Ce n'est pas normal en effet. Nous allons faire un rappel à la société d'approvisionnement d'autant qu'aucune résiliation n'a eu lieu.

Commentaire SUD

Ah bon ? La toute puissante World F... .. n'a donc pas été capable de résoudre ce problème grâce à un logiciel permettant de gérer les flux d'attente à la machine à café. Décidemment, tout fout le camp !

Question SUD N°19

Les Conseillers et R.E s'inquiètent auprès des DP SUD de l'absence d'un plan d'action solide pour pallier le manque d'eau récurrent, surtout en cette période de chaleurs estivales. La direction peut-elle rassurer les salariés sur ce point ?

Réponse de la direction : Nous étions effectivement approvisionnés au compte-goutte. Depuis lundi 9 mai la commande a été réajustée à une consommation d'été avec une livraison de 45 bonbonnes par semaine.

Commentaire SUD

Tiens donc, mais comment se fait-il que les grands prévisionnistes de la World F... .. n'aient pas été en mesure de planifier en amont les flux d'eau nécessaires au moyen d'un logiciel performant ?

Question SUD N°21

Des salariés du plateau Bouygues, notamment, se voient parfois regroupés 15 jours durant sur une même rosace en fonction, par exemple, de leur DMT trop élevée. La direction peut-elle assurer aux DP SUD que ce « bonnet d'âne » s'accompagne bien d'un suivi pédagogique favorisant leur montée en compétence ?

Réponse de la direction : *L'interprétation qui est faite ici détourne de manière peu habile la vocation de ces rosaces. L'objectif de la mise en place des rosaces de transition est de monter en compétence des conseillers dont la DMT est éloignée de l'objectif et de pouvoir analyser et suivre les appels de manière personnalisée. Il ne s'agit pas d'un « bonnet d'âne » mais d'un accompagnement personnalisé avec du coaching au quotidien et des ateliers de formations continues.*

Cette méthode de travail donne de bons résultats puisque les conseillers concernés ont amélioré nettement leur DMT.

Commentaire SUD

Toh, comme dirait mon pote Homer Simpson. « Peu habile » ? Soyons direct donc :

- Oui, les rosaces par item ont bien, historiquement, une dimension pédagogique, comme les écoutes d'ailleurs.

- Non, ce regroupement s'accompagne peu ou prou d'un suivi, coaching personnalisé, par des intervenants à multi-missions là où des postes de formateurs seraient pleinement justifiés.

Question SUD N°23

Sur le plateau STC, et plus récemment sur le plateau Bouygues (formateurs et R.E) il a été reproché aux salariés le trop bonne ambiance régnant sur le plateau. Les salariés, via leurs DP SUD, demandent à la direction comment l'encadrement peut-il reprocher à des équipes de travail leur trop grande cohésion ?

Réponse de la direction : Les communications sur les deux plateaux font suite à des comportements inadéquats. L'objet était de faire un rappel quant au professionnalisme en appel et hors appel. A aucun moment il ne s'agissait de remettre en cause une ambiance satisfaisante de travail.

Commentaire SUD

Des « comportements inadéquats », lesquels ? Une « ambiance de vacances » comme disait le mail dénonciateur envoyé aux salariés.

Certains faisaient-ils des châteaux avec le sable qui envahit nos moquettes ?

Bref, ki ki ruine la bonne ambiance, si ce n'est certains esprits chagrins faisant partie de l'encadrement ?

Vos DP SUD sur le périmètre Haute Borne



Guillaume Bélingard (plateau Bouygues)

Aïntissar Chouder (plateau VGAST)

Gaylor Duval (plateau THD)

Mathieu Flipot (plateau SFR)