

Allo, Allo, tu as des écoutes !

Non ! Et c'est malheureusement la réponse de beaucoup trop de salarié-es à Webhelp et c'est ce qui a poussé **Sud** à intervenir lors des questions DP de février, jetant ainsi un pavé dans la mare !!

Sud a réussi à ce que les salariés n'ayant eu qu'une seule note d'écoute et qui n'ont pas obtenu leur prime qualité soient reconsidérés comme éligibles à ce critère. Qui rappelle sur certains projets atteint les 70€

Extrait du CR DP du 28/02/13

Notre question : « *Les agents sont pénalisés dans leurs moyennes d'écoutes et dans la montée en compétence par le manque de suivi sérieux du nombre d'écoutes réalisées par les encadrants. Si le superviseur sénior ne peut pas vérifier l'ensemble des écoutes NICE réalisées, pouvez-vous faire en sorte à ce que le RQF ou Chef de Projet puissent lui venir en aide avant de valider les moyennes ? Ainsi éviter que les agents soient impactés injustement sur leur prime qualité. SUD demande à ce qu'il y ait un contrôle, à partir du mois d'Août 2012, afin de vérifier combien d'agents ont eu moins de 3 écoutes Nice. Et nous demandons pour ces derniers, la régularisation des primes qui ont été impactées à tort par le manque de rigueur de leurs encadrants. SUD demande que si l'agent a moins de 3 écoutes NICE par mois, que ce dernier ait le droit de contester sa moyenne et bénéficiera de la totalité de sa prime qualité.* »

Réponse de la direction : « *Le montant des primes est de la responsabilité du Chef de Projet. Le RQF peut venir en aide pour la partie qualité. S'il n'y a qu'une note, il ne s'agit pas d'une moyenne. Si des CC sont concernés, ce dernier doit être éligible sur la partie concernée de la prime.* »

Nous n'avons pas fait le tour des projets de tous les sites mais il est clair que beaucoup d'entre nous sommes impactés sur nos primes par des moyennes de 1 seule note d'écoute. Ce qui n'est pas NORMAL.

Nous avons transmis à la direction une liste de salariés n'ayant pas eu leur prime qualité de 70€ et nous attendons un retour. Il nous faut encore plus de retour, on ne peut pas nous faire miroiter des primes lorsque celles-ci sont erronées par un manque de suivi.

Il faut noter que le pire dans cette histoire réside dans le fait que ce sont bien souvent ces indicateurs de qualité et quantitatifs (de prod) qui sont pris en compte pour une CDIisation ou une fin de mission. Comment peut-on juger de la fin ou non d'un contrat quand l'agent n'est pas briefé, pas monté en compétence, il lui est difficile d'atteindre les objectifs sans suivi. Et donc c'est la fin de mission après 18 mois.

« T'es résultats sont pas à l'objectif donc tu comprends qu'on ne peut pas continuer ensemble »

Nous ne laisserons pas passer un mauvais suivi, les conséquences ne sont que trop importantes. Et on nous dira le projet va mal, les agents ne font pas de la qualité. On doit diminuer les effectifs, on nous donne moins de flux !!!!

Quelques-unes de nos revendications :

- > L'information de chaque salarié-e doit être préalable à chaque écoute.
- > Un débrief doit avoir lieu après chaque écoute et immédiatement pour que ce soit efficace.
- > Aucun lien ne doit exister entre les écoutes et la rémunération, de plus les écoutes ne doivent pas permettre une sanction disciplinaire.
- > Les écoutes ou toute autre mesure d'activité

