

LES IEX MEN CONDAMNÉS PAR LA JUSTICE !



Le CHSCT de Nord Champagne site Villeneuve d'Ascq Haute Borne avait attaqué la direction de Teleperformance, en référé devant le Tribunal de Grande Instance de Lille, au motif qu'elle n'avait pas cessé le déploiement d'IEX, alors qu'une expertise était en cours et que le CHSCT n'avait donc pas pu être régulièrement consulté en toute connaissance de cause.

LES DEMANDES DU CHSCT DE VILLENEUVE D'ASCQ

Les élus SUD, aidés par leur syndicat, ont plaidé que les logiciels IEX et CCMS n'étaient pas des outils neutres destinés à mieux gérer les flux d'appels et que leur déploiement n'avait pas juste des conséquences sur la répartition des emplois de supervision comme le laissait entendre la direction et comme l'avaient compris la plupart des organisations syndicales et leurs élus CHSCT.

Pour SUD au contraire, ces deux logiciels entraînent une nouvelle organisation du travail qui n'est nullement incluse dans la Convention Collective des Prestataires de Services, ni même dans l'Accord sur l'Aménagement du Temps de travail signé par 3 syndicats minoritaires le 8 avril 2010.

Lors des réunions CHSCT du site pilote de Villeneuve d'Ascq Haute Borne, les élus et le Représentant Syndical SUD n'ont eu de cesse de souligner les éléments modifiant les conditions de travail des salariés :

Avec IEX :

- La planification au 1/4 d'heure avec horaires de travail différents 4 ou 5 fois pendant la semaine
- La planification des pauses, interdisant par exemple à des salariés faisant un horaire 14H-22H de regrouper des pauses pour se restaurer vers 19 ou 20h...
- La modulation des horaires sans limite et à la journée, alors que l'Accord ATT la définit à la semaine et avec un cadre précis de 12 semaines de haute activité maximum par an.

Avec CCMS :

Un contrôle total et en continu de l'activité de chaque salarié (retards, absence, écoute, performance...) permettant de multiplier éventuellement les sanctions en complément à la fameuse « attrition naturelle »

À l'occasion des réunions des CHSCT et des Délégués du Personnel, à Lyon 3 comme à Villeneuve d'Ascq, les équipes SUD ont alerté la direction sur les dangers d'une telle organisation du travail pour la santé des salariés.

A Villeneuve d'Ascq, lors de ces réunions, les autres élus et Représentants Syndicaux sont restés muets. Tels les 3 singes chinois, ils n'ont rien dit, rien lu et rien entendu. Certains d'entre eux vont même jusqu'à affirmer aujourd'hui que les quelques 200 salariés de l'activité SFR subissant déjà IEX y seraient favorables !??

La direction a campé sur ses positions et a décidé de continuer, coûte que coûte, le déploiement des logiciels IEX et CCMS, sans attendre les conclusions de l'expertise confiée au cabinet ISAST et sans consulter régulièrement le CHSCT de Villeneuve d'Ascq Haute Borne.

LA JUSTICE A TRANCHE EN FAVEUR DES SALARIES !

L'ordonnance de référé prononcée le 17 mai 2011 condamne Teleperformance à cesser d'utiliser IEX et CCMS.

Le jugement précise :

« Contrairement à ce qu'indique TELEPERFORMANCED NORD CHAMPAGNE, dans ses écritures développées à l'audience, l'introduction de ces technologies sont bien nouvelles et risquent d'avoir des répercussions sur les conditions de travail, preuve en est le processus d'information-consultation des élus du personnel qui a été par elle initiée et le recours à une expertise à la quelle la société ne s'est pas opposée.

Le CHSCT verse aux débats des attestations de salariés qui déclarent que la prévision des pauses désormais fixes et l'établissement de nouveaux plannings par la mise en place des nouvelles fonctionnalités de ces outils ont des répercussions négatives sur leur vie personnelle et sur les conditions de travail.

Ces positions rejoignent les conclusions du Cabinet APTEIS désigné par le CHSCT du site de Lyon.

Cette mise en place, fût-elle partielle, et fût ce à titre de test dans le site de VILLENEUVE d'ASCQ alors que le CHSCT n'a pas encore été consulté -et alors même que la consultation est achevée sur d'autres sites du groupe- des nouvelles technologies caractérise dans ces circonstances un trouble manifestement illicite dont la demande de cessation est justifié. »...

« Ordonne à la société TELEPERFORMANCE France de suspendre toute utilisation des logiciels IEX et CCMS sur le site de la Haute Borne dans le mois de la signification de la présente décision jusqu'à l'avis que doit rendre le CHSCT sur le projet, sous peine d'une astreinte de 500 Euros par jour de retard pendant deux mois.

Condamne la société TELEPERFORMANCE France aux dépens de l'instance et à payer au CHSCT la somme de deux mille trois cents quatre vingt douze euros au titre des frais de son action ».

Ce jugement est une première victoire, il s'agira dans l'avenir de gagner pour en finir avec tous les aspects d'IEX et de CCMS qui nuisent à la santé psychique et physique des salariés.

Dans cette bataille, **SUD** sera, encore et toujours, aux côtés de tous les salarié-e-s !

SUD DANS L'UES TELEPERFORMANCE France

Site Internet : <http://www.sudteleperformance.com>

Tél : 06 84 93 63 69

Issam BAOUAFI (DSC UES – Pantin) / Cyril CHRESTIA (DSC UES Adjoint / RS CCE – Pantin)

Joël MANCERON (DSC TP Centre Est – Guyancourt)

06 09 84 53 56

Nathalie CARCREFF REIS (DSC TP Centre Ouest – Orléans- Fleury)

06 66 04 46 70

Thierry ARQUE (DSC TP Grand Sud - Toulouse Fidelio)

06 08 92 54 27

Gaylor DUVAL (DSC TP Nord Champagne – V/Ascq Haute Borne)

06 10 17 59 18

