

Bulletin des DP SUD

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 14 septembre 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 des plateaux SFR demandent à leurs DP SUD d'interroger la direction sur la durée de l'expérimentation IEX et à quelle date ils cesseront d'être des cobayes ?

Réponse de la direction : Nous regrettons à nouveau les propos irrévérencieux des DP SUD à l'égard de leur collègue quelle que soit leur opinion.

Commentaires SUD

Nous constatons à nouveau que la direction élude la question posée par des salariés qui s'estiment bien être traités comme des cobayes, c'est-à-dire comme des sujets non consentants d'expérimentations fort douloureuses. *(c.f le Larousse et le Petit Robert).*

Ainsi la direction ne respecte ni ses obligations légales vis-à-vis des salarié-es incluant la prévention des risques psycho sociaux et l'amélioration de leur santé au travail, ni les Institutions Représentatives du Personnel du fait de son refus de réponse.

Qui donc est irrévérencieux ? Qui ne respecte pas les lois du travail encore existantes en France et, notamment, les articles L 4121-2 et R 4121-2 du Code du travail ?

Question SUD N°2

Des salariés font remonter à leurs DP SUD qu'une rumeur fait état d'un gel d'IEX et voudraient savoir quand ce gel sera-t-il effectif sur les plateaux SFR de Villeneuve d'Ascq ?

Réponse de la direction : Il s'agit d'une rumeur

Commentaire SUD

Une rumeur, c'est exactement ce que nous disions ! D'ailleurs, la direction générale de Teleperformance France l'a confirmé lors de la réunion nationale des CHSCT tenue le 29 septembre à Paris. Non seulement elle ne veut pas arrêter IEX sur Villeneuve d'Ascq, mais elle entend ouvrir très rapidement deux nouveaux sites pilotes et tester une version améliorée (???) concernant principalement les « préférences plannings » !!! A nous tous de ne pas les laisser faire en multipliant nos actions et initiatives !

Question SUD N° 3

Les salariés se plaignent de plus en plus fréquemment auprès de leurs DP SUD des changements quotidiens de leurs horaires avec, notamment, des horaires de début de journée pouvant varier jusqu'à 4 heures entre 2 jours consécutifs. Quand la direction compte-t-elle appliquer les préconisations des cabinets d'expertise mandatés par les anciens CHSCT de Villeneuve d'Ascq et de Lyon, ainsi que ses propres engagements ?

Réponse de la direction : Il s'agit d'anomalies que nous demandons aux salariés de faire remonter à la hiérarchie afin que celles-ci soient corrigées dans les meilleurs délais.

Commentaires SUD

En répondant hors des délais (9 jours de retard !!!) aux questions posées par les Délégués du Personnel, la direction commet un nouveau délit d'entrave caractérisé à l'action des élus du personnel.

Dans sa réponse, la direction admet aussi que c'est une anomalie de ne pas appliquer les préconisations des cabinets d'expertise...

Question SUD N°4

Des salariés du plateau STC se plaignent auprès des DP SUD de la continuelle incertitude sur leur avenir dans laquelle ils sont plongés depuis le début de l'activité. La direction pense-t-elle que ce management par le stress permette d'obtenir la pérennisation de l'activité de la part du donneur d'ordre en lui garantissant un niveau de qualité satisfaisant.

Réponse de la direction : Non, la Direction ne le pense pas

Commentaire SUD

Quel aveu !!!

Question SUD N°5

Depuis plusieurs mois les salariés vous remontent, par l'intermédiaire de leurs DP SUD, le fait qu'aucun roulement efficient n'est constaté quant à la planification des horaires tardifs (22 heures), soit les plus contraignants. Et cela, malgré une utilisation rigoureuse de système des préférences. Que compte faire la direction pour assurer très rapidement une répartition équitable des contraintes ?

Réponse de la direction : Nous demandons au WFM une étude sur l'efficience de ce roulement par IEX.

Commentaire SUD

Il faut une étude faite par la WFM pour constater ce que les plannings disent déjà en toutes lettres ? Et pourquoi pas une commission parlementaire suivie d'un symposium autour d'un brunch, disons début 2013 ?!

Question SUD N°6

Dans l'Accord Classification Fonctions du 8 avril 2010, le parcours professionnalisant devait être mis en place à partir de juillet 2010. Lors d'une récente annonce, la direction indiquait un déploiement en septembre 2010. Les salariés s'indignent aujourd'hui auprès des DP SUD de l'absence totale d'information de leur hiérarchie quant aux modalités et dates réelles de ce déploiement. Quand la direction « respectera » t-elle ses engagements légaux et ses salariés ?

Réponse de la direction : Nous comptons sur une mise en œuvre imminente.

Commentaire SUD

Imminent !? Tu parles Charles !!! La direction a avoué lors la dernière réunion du C.E Nord Champagne que cela serait.... mi novembre et uniquement sur les coefficients les plus bas pour l'instant.

A propos, quelle est la sanction pour le patron non respectueux d'un engagement pris vis-à-vis de ses salariés : Une pénalité par jour de retard ? Une mise à pied ? Un licenciement ?

Question SUD N°7

Des salariés faisant partie de la « population fermée » s'inquiètent auprès de leurs DP SUD sur les possibilités d'évolution qui leurs seraient offertes. La direction peut-elle communiquer des informations précises et rassurantes sur ce sujet ?

Réponse de la direction : *l'évolution salariale est subordonnée au parcours professionnalisant. L'évolution par fonction demeure une priorité de Teleperformance qui privilégie massivement la mobilité interne afin de pourvoir aux postes vacants. Nous constatons que peu de salariés se positionnent sur les offres dernièrement parues, bien que cela puisse constituer de réelles perspectives de carrière. c.f intranet et affichage mobilités internes.*

Commentaire SUD

Le problème c'est le gel des salaires, et donc le recul du pouvoir d'achat, depuis plusieurs années. Le problème c'est justement de qualifier la population fermée de « problème », de la stigmatiser. Ces techniciens empêcheraient le déploiement du parcours de professionnalisation sur Nord Champagne, on ne sait pas quoi faire d'eux..., nous dit la direction. La réalité, c'est qu'ils représentent les racines du niveau technique que l'on retrouve sur ce centre et dont se prévaut TP pour signer ses contrats les plus lucratifs. La réponse ce n'est pas 20€ d'augmentation de salaire en acceptant de devenir animateur qualité, qui plus est à Belfort, c'est la revalorisation de nos salaires et la re- reconnaissance de notre qualité de technicien.

Question SUD N°8

Des salariés du plateau STC demandent à leurs DP SUD d'interpeller la direction sur la définition de « Conseiller Clientèle », alors que sans utilisation d'un script et en s'appuyant sur leurs connaissances de technicien ils pilotent quotidiennement des interventions terrain et suivent des dossiers complexes sur de longues périodes. N'y-a-t-il pas là un non respect flagrant de la règle « à travail égal, salaire égal » ?

Réponse de la direction : c.f intranet

Commentaire SUD

Voir Code du travail et Inspection du travail sur la notion de : « A travail égal, salaire égal » ainsi que les jugements de la Cour de Cassation sociale des 29 octobre 1996, 20 février 2008 et 26 juin 2008. Qui a raison : la loi française ou les patrons de TP Nord Champagne ?

Question SUD N°9

Des salariés du plateau STC, notamment, demandent à leurs DP SUD d'interroger la direction sur les résultats parfois fantaisistes du calcul de leurs primes et sur l'impossibilité d'atteindre certains des objectifs fixés. Que compte faire la direction pour rendre le système des primes plus juste ?

Réponse de la direction : *c.f réponse à la question 1. Pour respecter l'équité sur les primes, le temps passé en position « prêt » sur les téléphones sera retiré du calcul de l'indicateur taux de traitement par heure.*

Commentaire SUD

Non seulement la mutualisation des flux nous est imposée avec sa charge de travail supplémentaire, mais en plus elle génère, une fois de plus, des erreurs sur le calcul de notre rémunération.

Question N°11

Les DP SUD ont été alertés par des salariés qui constatent que leurs logs leur ont été retirés dès la veille de leur fin de contrat ou de leur changement de plateau. Que pense la direction de ce manque de « Respect » vis-à-vis de ses salariés. Que compte-t-elle faire pour remédier à ce problème ?

Réponse de la direction : C'est regrettable. Nous allons nous assurer que cela ne se reproduise plus.

Commentaire SUD

Ce serait bien là le seul engagement qui serait tenu.... A suivre...

Question N°12

Les salariés demandent aux DP SUD d'interpeller à nouveau la direction sur les problèmes d'approvisionnement récurrents en gobelets, surtout en ces périodes estivales de grande chaleur. Que compte faire la direction pour y remédier et dans quel délai ?

Réponse de la direction : La direction a sollicité un rendez vous en juillet auprès du fournisseur qui tarde à faire part d'une date. Nous les relançons régulièrement pour effectivement améliorer la qualité de service.

Commentaire SUD

Puisque le fournisseur traîne des pieds, la direction de l'empire TP devrait faire comme avec le fabricant américain du logiciel CCMS qui refusait de lui vendre une licence d'utilisation : le racheter !!! Pourquoi ne pas aussi racheter le fabricant de stores, puisque certains ne sont toujours pas posés en ce début d'automne 2011 ?

Vos DP SUD sur le périmètre Haute Borne

Guillaume Bélingard (plateau Bouygues)

Aïntissar Chouder (plateau VGAST)

Igor Duval (plateau THD)

Thierry Flipot (plateau SFR)

Cap'tain SUD

