

SUD dit non et stop !

En NAO nationale, la direction centrale n'a rien donné nous renvoyant vers les NAO locales. Lors de nos réunions, malgré de nombreuses demandes de SUD, aucune n'a été prise en compte, mais au-delà, la direction nous a fait des propositions plus qu'humiliantes sous prétexte qu'on est en "déficit". Or, l'an passé nous étions en déficit et nous obtenions plus de 400 euros de prime. **Le 31 octobre, nouvelle réunion NAO, la direction nous précise qu'elle n'a pas réfléchi à la question !**

Au-delà de nous prendre pour des «CONS», aujourd'hui prétextant qu'on est mauvais sur le trc7 (critère de rappel client) sur Orange AT, la direction touche à la prime sur orange AT en augmentant la difficulté de son obtention et pour citer le responsable « nous voulons primer l'excellence ». Pour obtenir une prime décente sur Orange AT il ne suffit plus d'être bon voir très bon mais d'être excellent ! Petit rappel aux responsables : si orange AT est dans cette situation du TRC7 avec 92% du plateau n'atteignant pas l'objectif, c'est peut être aussi la faute des responsables de l'activité et de leur plan d'action à 2 balles qui nous ont conduit dans cet état catastrophique. SUD dénonce la facilité de mettre cette situation sur le dos des TC et ainsi que des responsables n'assumant pas leurs responsabilités ! Un autre petit rappel, le TC est là pour prendre des appels dans la façon dont il a été formé, il n'est pas là pour piloter une activité, ni pour revoir les modules de formation ainsi que la démarche qualité. Pour cela il nous semble, comme dans toute filiale du groupe B2S, qu'il existe des responsables !

Voici à quoi va ressembler la prime pour « l'excellence » :

Chaque mois deux critères sont choisis avec un seuil objectif à atteindre pour chacun des deux et une part du montant de la prime pour l'ensemble des deux avec la possibilité de dé plafonner.

Le taux de traçage est intégré dans le critère trc7, et un critère quantitatif évalué sur la prod horaire. A cela vient se rajouter les critères RH (pas d'absence injustifié ni de retard cumulé au-delà de 15 mn). En gros si vous n'êtes pas en retard, pas absent, que vous dé plafonnez sur l'ensemble des critères quantitatifs et qualitatifs, et que par malheur vous arrivez juste en dessous d'un des critères composant l'aspect qualitatif par ex le trc7... et ben vous vous faites carotter avec une belle prime à 0 euros ! Mais ils nous prennent pour quoi ??? Alors pourquoi faire des efforts ? Comme il a été dit le 25 octobre lors du CE, cette prime est mise en place pour récompenser l'excellence ! Toujours à la même date du 25 octobre, si cette nouvelle prime était en place seul 8% du plateau étaient à 100% sur le critère TRC7, soit 92 % (9 TC sur 10) n'auraient pas eu la prime !

Comment notre chère direction et nos responsables justifient cette décision brutale, injuste et touchant directement le pouvoir d'achat des salariés ?

Nous allons vous prouver que les arguments ne tiennent pas la route et qu'on nous prend pour des cons (nouvelle direction mais c'est la même chose)

Le premier argument est que si l'on n'améliore pas le TRC7 d'ici 3 mi-novembre, nous perdons le contrat Orange. Le client Orange est un client groupe (Orange mobile traité par B2s Chalon, Orange distributeur traité sur Aix par HLD et orange AT). Pensez vous qu'un contrat à plusieurs millions d'euros se négocie sur le seul critère TRC7 d'Orange AT et en 3 semaines !!! Pfff n'importe quoi ! ils nous prennent vraiment pour des CONS ! Les dés sont déjà lancés et si on doit perdre le contrat Orange, cela est seulement et uniquement dû à la mauvaise gestion de cette prestation... Mais c'est si facile de mettre cette responsabilité sur le dos des TC et de s'en servir pour justifier la prime.

L'autre argument est que les TC ne sont pas bons sur la qualité dû au trc7. Selon le responsable, depuis avril, le dernier mois où B2S Aix atteignait les objectifs, ce critère n'a fait que chuter pour atteindre le 25 octobre 8% du plateau, soit 92 % des TC orange front ne l'atteignant pas. Des plans d'action ont été mis en place qui n'ont pas

marchés. Petit rappel, pour qu'un plan d'action fonctionne il faut identifier l'origine des dysfonctionnements ! Mais si on ne sait pas faire, en effet les plans d'action ne peuvent pas fonctionner. Alors pourquoi ce nouveau plan d'action (modification de la prime) brutal et indigne fonctionnerait vu que les autres n'ont pas marché ? Que s'est-il passé en avril pour qu'il y ait un décrochage ? Mise à part le départ de notre ancienne directrice Mme Guimard et l'arrivée de notre nouvelle directrice Mme Hamouche en avril, il n'y pas eu d'autre fait marquant. Nouvelle direction nouvelle gestion ??? Depuis avril plusieurs vagues de recrutement ont eu lieu tant en CDD qu'en intérim sur la prestation orange. Cela veut dire que les anciens et même les nouveaux seraient « mauvais » sur le TRC7 ? 9 salariés sur 10 n'atteignaient pas cet objectif le 25 octobre. Mme la directrice, levez vos œillères et voyez qu'il ne s'agit pas de quelques salariés « fumistes » (pour reprendre les propos de responsables) mais bien au contraire, il s'agit d'un savoir-faire non acquis et non transmis. Mme la directrice, qui en est le responsable ? Les 9 TC sur 10 ? Les TC prennent les appels comme on les a formés. Ce ne sont pas les TC ni les formateurs qui sont responsables des modules de formation ! Et ce ne sont ni les TC qui sont responsables du pilotage de l'activité d'orange !

Et enfin, l'argument le plus facile, l'absentéisme : Comparons les taux d'absentéisme entre 2011 et 2012 sur la même période d'avril à octobre.

	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	septembre	octobre
2011	17,42%	22,51%	25,87%	23,09%	26,95%	16,96%	12,19%
2012	18,28%	13,73%	11,09%	14,57%	15,00%	17,70%	
progression	-0,86%	8,78%	14,78%	8,52%	11,95%	-0,74%	

Comme vous pouvez le constater entre 2011 et 2012 l'absentéisme a chuté et on vient encore nous rabâcher que l'absentéisme est notre principale problème ! Les chiffres parlent d'eux-mêmes, et même si nous n'étions qu'à 5% d'absentéisme toute l'année cela ne changerait en rien la situation actuelle. Mais en effet l'absentéisme remonte sur ces derniers mois, mais pourquoi ? Depuis avril l'absentéisme n'a cessé de baisser comparé à l'année dernière sur la même période gagnant parfois jusqu'à plus de 10%, a-t-on eu quelques mots de félicitations, quelques mots d'encouragement ou une récompense (même honorifique !) ? Pfff que dalle ! Au top la considération ! Mais Mme Hamouche, dès lors que vous avez une dynamique évolutive et croissante sur la lutte contre l'absentéisme il faut l'entretenir ! (faut il encore savoir le faire). Mais bien au contraire on le voit pendant les NAO comment vous félicitez et motivez vos salariés.

N'y aurait il pas une volonté de licencier les salariés sous le prétexte de l'absentéisme juste histoire de faire des économies, vu que vous vous spécialisez dans les économies de petits sous (dans le sud et chez Sud nous avons un mot pour qualifier ce genre de comportement, mais par respect nous n'osons pas le dire) ?

Mme Hamouche il est trop facile de mettre la faute sur le dos des TC, mais à écouter vos responsables, la situation n'a eu de cesse que de se dégrader depuis votre arrivée et ne cessera pas de se dégrader vue la politique de démotivation et de destruction sociale menée sur B2S Aix. Même pour le dialogue social, vous allez sur la rupture...

Vous nous dites ne pas comprendre pourquoi donner des primes alors que le site perd de l'argent ! Pour info c'est juste histoire de motiver et d'encourager vos salariés...mais nous voyons clair dans votre stratégie concernant la prime. Comme vos responsables ne cessent de le dire, le site d'Aix est le site obtenant la variable la plus élevée du groupe à 300 euros alors que le reste sont à 150. Pour vous et la direction nationale, il apparaît un souhait d'uniformiser la prime sur le groupe. Vu que vous ne pouvez pas toucher au montant de notre prime alors vous augmentez la difficulté de son obtention et atteignant les mêmes finalités qu'une prime revue à la baisse.

Ne nous laissons plus faire, si notre direction ne veut rien entendre, mobilisons nous et soyez prêts !

SUD un autre Syndicalisme