



Teleperformance France

PRIMES VARIABLES : UNE EXPLOITATION DE L'HUMAIN en mode "risque psycho-social"

Après la fusion de 2009, la direction de Teleperformance a généralisé un **système de primes variables** avec l'aide des syndicats CFTD, CFTC et CFE CGC, en le troquant notamment contre la suppression de certaines primes individuelles :

A l'usage, ce système de "variable" est décrié par la majorité des salariés, à cause :

- des **critères** de primes **fixés unilatéralement** par la direction, par "le fait du prince",
- des **seuils** à atteindre **peu réalistes** et inatteignables,
- des espérances de **gains hypothétiques** et inégales.

Alors régulièrement, la direction tente de nous resservir ce « plat indigeste » en appelant les syndicats à "**renégocier**" l'accord sur les primes variables. En 2013, premier changement de système, entériné en 2014... et à partir de 2015 de nouvelles négociations sans fin pour soi-disant "**améliorer les choses**".

Des augmentations toujours en berne...

Alors que **nos salaires stagnent, et même reculent** en raison de l'augmentation des charges quotidiennes et de la fiscalité, **SUD** a toujours revendiqué un meilleur partage des richesses. Un **meilleur partage des richesses** ne peut pas se faire via des mesures aléatoires, illisibles et injustes. Il faut **des augmentations** générales et régulières tenant compte de notre **ancienneté**, de nos **compétences** et de nos **métiers**.

La Loi impose à l'employeur des "Négociations Annuelles Obligatoires" (**N.A.O**), pour aborder ces sujets régulièrement et pousser les syndicats et l'employeur à trouver des solutions... **Depuis plusieurs années**, le tour de passe-passe de Teleperformance est le même : "**vous demandez des augmentations ?** mais voyons, **rediscutons donc des primes variables**" ...

Le Groupe Teleperformance est "plein aux as" quand il s'agit de servir les actionnaires, mais toujours prompt à asservir les salariés, qui doivent subir le "régime sec".

En plein cœur de l'été, ont donc débuté les fameuses Négociations Annuelles Obligatoires, des N.A.O « new look » suite aux nouvelles dispositions de la loi Rebsamen de 2015, puisqu'elles se font dorénavant en trois phases, en 3 "blocs" thématiques.

Dès le premier Round, la direction nous a précisé que nous n'aurions pas d'augmentations généralisées des salaires, il faudrait se contenter des augmentations sur la base de la grille de classification de l'accord de branche "Pres-tataires de Services", que l'employeur sera obligée d'appliquer de toutes manières, c'est une obligation légale.

Les **seules augmentations** possibles seront **réservées à certains encadrants** de l'entreprise, un "levier de management" pour les motiver, comme ils prétendent que c'est aussi le cas pour les primes variables...

Les seules augmentations substantielles sont pour des « encadrants » triés sur le volet, mais **pour les autres** (la grande majorité, plus de 90% !!), leur **seule perspective** serait des primes "**variables**", pour continuer à mieux les pressurer... tout en les payant au SMIC.

Dans ce contexte, notre organisation syndicale **SUD** continue de revendiquer pour notre rémunération :

- Une **augmentation 2016 dès le 1er janvier** :

100 euros pour les **employés**,

60 pour les agents de **maîtrise**, **40** pour les **cadres**

- Une **réévaluation de la grille** des salaires pour une **vraie progression** entre les échelons.

- Un véritable **13e mois, sans condition** d'ancienneté ni de "présentisme"

- la **suppression** de la condition d'**ancienneté pour les tickets restaurant**.

- **aucun jour de carence** en cas d'**arrêt maladie**.

Un système de primes en trompe-l'oeil, générateur d'un certain risque psychosocial...

Après les "quartiles" de 2010, qui rémunéraient les salariés en fonction de leur classement par rapport à leurs collègues (Merci l'ambiance !!), chaque "nouveau système" proposé est aussi **absurde et arbitraire** que le précédent...

Notre employeur s'efforce de **maintenir nos salaires au niveau du SMIC**. Pour ce faire, il n'hésite pas à dévaloriser nos métiers en utilisant un intitulé de poste "fourre-tout", celui de : « conseiller client »... Et pourtant, ce sont bien **nos compétences** de vendeurs, de conseillers ou de techniciens que Teleperformance **valorise auprès de ses clients** !

Il devient, pour nombre d'entre nous, difficile voire **impossible de boucler les fins de mois**. C'est dans ce contexte que l'idée d'une prime est rendue séduisante aux yeux de beaucoup.

C'est à partir de cet état de fait que l'outil capitaliste nommé « **prime** », créé pour servir avant tout l'intérêt des actionnaires, va être **utilisé comme une carotte** qui va obliger l'âne à avancer sur un chemin sinueux.

Cette stratégie n'est **pas sans conséquence**. En effet, qui dit « prime » dit « courses à l'objectif ». Qui dit « course à l'objectif » dit « stress ». La compétition permanente est un facteur important de **risques psychosociaux** dans l'entreprise pouvant entraîner une fatigue morale accrue, une dépression et bien pire encore...

Dans tous les systèmes de prime successifs, mis en place avec l'assentiment de la CFDT, de la CFTC et de la CFE-CGC, **l'employeur est le seul décisionnaire des critères et des seuils** qui en permettraient l'attribution de quelques euros en plus à la fin du mois.

De plus, **les conditions dans lesquelles nous travaillons** ne permettent pas de nous intéresser à l'amélioration de nos activités, de nous concentrer sur les résultats de notre travail. Les procédures souvent changeantes et une organisation du travail pathogène dominant, qui **favorisent la stigmatisation et l'usure** des salariés en échec, génératrices - à terme - de risques psychosociaux.

Votre santé n'est pas une priorité pour l'employeur puisque **la prime variable ne vous reconnaît plus le droit de la préserver**. Actuellement, en cas d'arrêt maladie, vous devez renoncer à cette partie de rémunération même si vous avez « sur-performé », comme ils disent. On lutte contre la maladie avec un traitement et du repos, pas en sanctionnant le porte-monnaie des travailleurs !

Ce n'est pas le seul droit que cette **prime** tente d'éclipser puisqu'elle est en partie destinée à **contrer** les mouvements de **grève des salariés** en se plaçant sur les créneaux horaires qui ont le plus d'effet durant une lutte sociale : les heures tardives et les samedis. Certains nous parleront de hasard... mais il n'y en a jamais, avec un employeur comme TP !

Par ailleurs, si l'atteinte des objectifs permet d'espérer une somme dérisoire et ponctuelle pour une poignée de salariés, la non-atteinte de ces objectifs entraîne aujourd'hui... des sanctions disciplinaires !

Est-ce que l'âne avancerait si bien, s'il savait que **la carotte a un goût amer** ?

Teleperformance se permet de licencier de simples conseillers pour **"insuffisance professionnelle"** sur la base de **résultats chiffrés**, en prétendant que l'entreprise a mis en oeuvre des **"plans de progrès"** mais que ces salariés n'arrivent pas à rentrer dans le rang. A nos niveaux de salaires, c'est insupportable !!

Les systèmes de primes proposés jusqu'ici sont de **véritables "usines à gaz"**, l'entreprise refuse de fixer dans un accord la liste des critères retenus, de proscrire ceux qui ont des effets pervers sur notre activité, et exclue tout contrôle qui leur ferait perdre la totale maîtrise de la fixation des objectifs : ce qui compte pour eux, ce n'est pas la manière dont ils "valorisent" notre travail, mais bien la manière dont ils nous dressent et nous contrôlent, avec le bâton ou la carotte. Alors certes, nous sommes conscients que la très grande majorité des salariés de l'entreprise ne gagne pas suffisamment d'argent pour faire vivre dignement sa famille et que la prime peut être séduisante. Mais **la véritable question est: Est-il normal**, alors que nous exerçons un travail et que **nous produisons la richesse** de l'entreprise, d'être **malgré cela dans le besoin** ?

Pour **SUD**, il est évident que la réponse est NON !

Pour améliorer les résultats de notre entreprise :

- La **rémunération fixe** doit être correctement valorisée pour permettre à chacun de **vivre dignement** de son travail.

- Les salariés doivent bénéficier de formations adaptées à **leur métier**.

- **Le travail** doit pouvoir s'exercer dans un climat de confiance et **non dans la suspicion** et sous haute **surveillance**.

Aujourd'hui, seuls les responsables d'équipe et les "fonctions support" ont des primes calculées sur le résultat collectif de leur équipe ou de leur centre. **Pour les salariés au téléphone**, qu'ils soient conseillers, techniciens ou vendeurs, c'est **toujours le "chacun pour soi"**.

Pour SUD :

Les primes doivent favoriser avant tout **l'émulation collective**, pas la **concurrence** entre les salariés !

Les primes ne doivent pas remplacer ces **augmentations** de salaires... que **Teleperformance nous doit** depuis des années.