Solidaires Unitaires Démocratiques

CONDITIONS DE TRAVAIL CHEZ TELEPERFORMANCE :

ATTENTION, DANGER !!!

Dans l'empire Teleperformance, les conditions de travail n'ont fait que se dégrader au fil des années et des changements de logo, cela grâce à des accords d'entreprise permettant la mise en place d'une nouvelle organisation du travail, puis par le biais de logiciels de planification des horaires et de contrôle permanent des salariés nuisant à leur santé physique et mentale.

Tout au long de la mandature, *lors des négociations au plan national comme sur les sites de production,* ***SUD a animé des luttes pour défendre les salariés :***

S.U.D. Teleperformance France

Pendant les négociations de 2009-2010 sur l'Aménagement du Temps de Travail, SUD a porté des revendications pour améliorer significativement les conditions de travail et de vie au travail des salariés :

- Une semaine de travail en 5 jours, avec possibilité de disposer, toutes les 2 semaines, de 2 jours de repos consécutifs le week-end ou tournant autour du week-end;
- Un horaire régulier sur toute la semaine ;
- Le maintien des 35 minutes de pause payées et incluses dans le temps de travail effectif ;
- Des coupures repas méridiennes d'une durée minimale de 45 minutes (comme le prévoit la Convention Collective) et d'un maximum d'1 heure, à prendre entre 11h et 14 heures ;
- Une coupure repas de 30 minutes entre 18h et 20h pour les équipes finissant à 21h ou 22 heures...

Le premier lot d'armes de destruction massive de nos conditions de vie au travail étaient incluses dans l'**accord scélérat signé le 8 avril 2010** par TP et ses syndicats **CFE/CGC, CFTC et CFDT** : annualisation du temps de travail, réduction des pauses quotidiennes, etc.

Le second lot était constitué de la planification des horaires et des pauses permises par l'utilisation du logiciel IEX et du contrôle total sur notre travail et notre présence mise en place grâce à CCMS. **La validation de l'extension au national de cette nouvelle organisation du travail pathogène**, appliquée au site pilote de Villeneuve d'Ascq 2 depuis le 1er janvier 2011, **vous a été offerte par le vote du 22 juin 2011 des élus CHSCT CFE/CGC, CFTC et FO de ce site !**

SUD A ETE DE TOUS LES COMBATS CONTRE LA DEGRADATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL :

A Villeneuve d'Ascq, contre une planification déshumanisante :

Pour mettre à bas la planification des pauses et des horaires qui changent chaque jour, l'action faite s'est faite tout d'abord via le CHSCT, dont **SUD** avait le secrétariat jusqu'à la fin de la mandature le 8 juin 2011, et via les DP **SUD** tout au long de ces 3 dernières années…

Par un jugement du TGI de Lille le 17 mai 2011, les élues **SUD** agissant pour le CHSCT ont ainsi fait condamner TELEPERFORMANCE à arrêter l'expérimentation IEX sous 30 jours jusqu'à conclusion de l'expertise confiée au Cabinet ISAST et la consultation régulière du CHSCT.

Les résultats de l'expertise ont été rendus fin mai, ses préconisations et les revendications portées par SUD ont été superbement ignorées par la direction.

01/ 03/ 2012

Au lieu d'écouter la voix des salariés et les recommandations de l'expert indépendant, **la direction de TP Nord Champagne a préféré attendre le renouvellement du CHSCT** le 22 juin :
Une fois que les représentants des syndicats **CFE/CGC, CFTC** et **FO** se sont accaparés de manière frauduleuse tous les sièges, la direction a pu obtenir, dès le surlendemain, **un vote favorable des élus** et annoncer ensuite à Paris que le feu vert était mis pour la généralisation de cette organisation du travail anxiogène et pathogène à tous les sites en France**. Après une telle manœuvre, il était hors de question de les laisser faire.**

Depuis le 26 septembre, à défaut d'être entendus, et alors que la direction n'a rien modifié à son organisation du travail, **les salarié-e-s ont entamé des débrayages** ciblés aux heures de flux importants d'appels. Les 29 octobre et 12 novembre des actions ont été menées devant la boutique SFR de Lille centre et ont été relayées par la presse régionale.

Le 15 novembre, le Tribunal de Lille a encore donné raison à **SUD** et a annulé l'élection frauduleuse des CHSCT des deux sites de Villeneuve d'Ascq et de Reims.

La mobilisation des salariés, avec la seule aide de SUD, a permis d'arracher une première victoire en empêchant Teleperformance de généraliser cette nouvelle organisation du travail dès le début 2011, comme elle comptait initialement le faire.

Par ailleurs, si depuis fin janvier 2012, la cellule Fibre Optique (THD) du plateau SFR « expérimente » des horaires décents consistant en des journées planifiées principalement sur les horaires du type 8h-16h ou 14h-22h avec une de coupure déjeuner allant de 30 minutes à 1H30, rien ne bouge pour les presque 200 autres salariés des activités SFR.

Les débrayages continuent pour imposer une planification sans changement de codes horaires pendant la semaine et le retour à un libre choix des pauses !

A Lyon, nous luttons avec ténacité pour une amélioration réelle de la planification

Dès janvier 2010, Les Délégués du Personnel **SUD** ont obtenu de faire accepter par la direction le **principe du volontariat** dans la planification : volontariat mis en place sur les horaires de fermeture et pour une semaine en 4 jours pour des collègues qui avaient des contraintes personnelles.

Le CHSCT, avec une majorité d'élus **SUD**, **a bataillé pour faire changer le mode de planification** "atypique" que TP voulait aggraver et même étendre à ceux qui ne le subissaient pas : **deux expertises** sur les Risques Psycho Sociaux (RPS) en avril 2010 et sur le PSE en décembre 2010 avaient depuis longtemps démontré les effets désastreux des changements incessants d'horaires et de pause-repas. C'est seulement avec notre ténacité historique et grâce à la mobilisation des salariés que nous avons réussi à changer la donne.

Les syndicats signataires de l'Accord Temps de Travail (8 avril 2010) n'ont jamais pensé à demander l'avis d'un expert ou des représentants aux CHSCT des centres avant de poser leurs signatures sur cet accord. **Nous avons appelé à la mobilisation tous les samedis**, jour qui cristallise les problèmes de planification, **d'octobre 2010 à février 2012**.

La direction de TP, après maintes demandes d'ouverture de négociation transmises par **SUD**, qui a exigé la présence de tous les syndicats représentatifs (car chez **SUD** nous n'excluons pas les autres, comme ils le font avec leur « commission de suivi » - qui ne suit rien !) a accepté de se mettre autour de la table. **Un nouveau modèle de planification, après recollement des souhaits des salariés, doit être testé ce printemps.**

A Lyon, nous avons gagné la planification au mois avant d'autres, et partout nous continuerons à nous battre pour des plannings qui permettent de concilier vie professionnelle et vie privée !

Partout où nous avions des représentants, SUD a été à votre écoute, vous a informé et consulté sur les accords d'entreprise signés en avril 2010, a réalisé des questionnaires sur les conditions de travail, a proposé et/ou fait réaliser des expertises dans le cadre des missions du CHSCT.

SUD a été et sera, partout, à l'offensive pour tenter d'améliorer les conditions de travail et de vie au travail !

Contacts SUD à Teleperformance France
Site Internet : http://www.sudteleperformance.com
Issam BAOUAFI (DS Central) Tél : 06 84 93 63 69 Gaylor DUVAL DSC Adjoint : 06 10 17 59 18