



INOUI, INCROYABLE, STUPEFIANT : DES SYNDICATS AIDENT LES IEX-MEN !

Pour l'équipe SUD, les deux logiciels IEX et CCMS permettent la mise en place une nouvelle organisation du travail pathogène qui nuit gravement à la santé physique et mentale des salarié-e-s.

Lors des réunions CHSCT du site pilote de Villeneuve d'Ascq Haute Borne, les élues et le Représentant Syndical SUD n'ont eu de cesse de souligner tous les éléments posant problème car aggravant les conditions de travail des salariés.

Les expertises menées sur le site de Lyon 3 par le Cabinet APTEIS et sur Villeneuve d'Ascq Haute Borne par le Cabinet ISAST ont analysé les risques pour la santé des salariés et fait des préconisations pour transformer radicalement l'utilisation du logiciel IEX.

LE NOUVEAU CHSCT DE VILLENEUVE D'ASCQ A DONNE UN CHEQUE EN BLANC A LA DIRECTION !

Malgré tout ce travail effectué par les CHSCT, dont la mandature s'achevait le 8 juin 2011, partout sauf à Lyon, le nouveau CHSCT du site de Villeneuve d'Ascq Haute Borne élu le 22 juin n'a tenu aucun compte ni des remontées négatives des salariés, ni des expertises effectuées.

Ce nouveau CHSCT de 4 membres, composé de « personnalités » telles que François Dumarquez secrétaire (CFE/CGC) du Comité d'Etablissement de TP Nord Champagne, Alexandre Dangréau, Délégué Syndical FO de TP Nord Champagne et Philippe Leleux l'ex Représentant Syndical CFTC auprès du CHSCT, a osé voter, presque, comme un seul homme pour que la direction poursuive le déploiement des logiciels IEX et CCMS sur tout le périmètre de l'UES Teleperformance France.

Cette élection du 22 juin est par ailleurs litigieuse et est contestée sur le plan juridique par le Syndicat **SUD** devant le Tribunal d'Instance de Lille.

LES OUI-OUI de la direction ont donc validé :

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..

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

Cette expérimentation concernait jusqu'ici les plateaux SFR de Villeneuve d'Ascq, soit près de 250 salarié-e-s.

Les élues SUD du CHSCT sortant, s'appuyant sur les rapports d'expertise et les demandes des salariés, avaient notamment porté les revendications suivantes :

- 1)** Informer et consulter directement les salariés grâce aux possibilités offertes, par exemple, par CCMS.
- 2)** Se conformer à l'Article L 4121-1 et suivants du Code du travail, obligeant l'employeur à « protéger la santé physique et mentale des travailleurs », en n'imposant qu'un seul changement de code horaire par semaine et consécutivement à 1 jour de repos.
- 3)** Mettre en place un moyen permettant au salarié la consultation à domicile de l'ensemble de ses plannings (exemple : envoi de mails ou impression papier).
- 4)** Améliorer effectivement les possibilités d'échanges horaires entre salariés.
Communiquer la date de réception du module permettant un système d'échange efficient.
- 5)** Abandonner le système de planification des pauses et le remplacer par un système de file d'attente laissant l'initiative et la gestion de sa pause au salarié, tout en tenant compte des impératifs de production.
- 6)** Préserver les collectifs de travail à travers une planification intelligente d'une même équipe, respectant ainsi les préconisations de l'INRS figurant à la page 10 du dossier sur le travail en centre d'appel.
- 7)** Configurer le logiciel IEX pour que les pauses repas méridiennes ne puissent être planifiées qu'entre 11H30 et 14H30.
Configurer le logiciel pour permettre une collation de 30 minutes entre 17 heures et 20 heures pour les salariés commençant à partir de 13 heures.

La direction n'a pris par écrit aucun engagement ni aucune décision significative positive, se contentant d'indiquer que toute décision serait prise au niveau national dans le cadre d'une « négociation » avec les Organisations Syndicales.

La convocation à cette négociation a d'ailleurs été déjà différée à 4 reprises déjà par la direction et reportée à la saint glin-glin....

La direction n'a pas non plus jugé utile de mettre en test les préconisations des cabinets d'expertise, ni celles des anciens élus CHSCT, pas plus qu'elle ne l'avait fait l'an dernier s'agissant du rapport concernant l'Accord Aménagement Temps de Travail.

Suite au feu vert affiché par le nouveau CHSCT du site pilote de Villeneuve d'Ascq, la direction pourrait donc appliquer dès maintenant tout l'arsenal IEX à tous les salariés travaillant en réception d'appels,

Sauf si....nous agissons tous ensemble pour obtenir gain de cause car le tandem IEX/CCMS va tous nous impacter, et au-delà, va bouleverser demain le quotidien de l'ensemble des salariés du secteur des centres d'appels externalisés et internalisés !

SUD dans l'UES Teleperformance France www.sudteleperformance.com

Tel : 06 84 93 63 69 Issam BAOUAFI (DSC national UES) / Cyril CHRESTIA (DSC UES Adjoint – RS CCE)

Joël Manceron (DSC TP Centre-Est) 06 09 84 53 56 - Nathalie Carcreff-Reis (DSC TP Centre-Ouest) 06 66 04 46 70

Thierry Arqué (DSC TP Grand Sud) 06 08 92 54 27 - Gaylor Duval (DSC TP Nord Champagne) 06 10 17 59 18