

## **Experts : Vous êtes des supérieurs hiérarchiques ! A bon entendeur ☺**

Alors que depuis des années (2013 pour mémoire) Sud milite pour la reconnaissance de la fonction « d'Expert » au sein de Stream, comme c'est déjà le cas dans de nombreux centres d'appels, voici que la société use du double discours.

Lors des réunions DP, la direction ne cessa de clamer qu'un « Expert » n'est rien d'autre qu'une fonction spécifique au support, mais sans reconnaissance particulière – bien que cela nécessite un entretien et une connaissance technique spécifique pour avoir ce rôle.

Drôle de constat pour **Sud** que de lire dans un compte rendu de justice : « *une attestation établie le 30 mars 2013 par M. (XX)\*, expert au sein de la société Stream International et supérieur hiérarchique de la salariée* ». (Extrait de la cour d'appel d'Angers, 2 février 2016, N° de RG 1303099)\*\*



Depuis a minima 2013 donc, le rôle d'expert est bien décrit par Stream International comme une fonction spécifique avec un lien de hiérarchie.

Pour quelle raison la direction use t'elle de ce double discours ? Pourquoi prétendre devant les tribunaux qu'un expert est « supérieur hiérarchique » d'un-e employé-e technicien-ne support, et sur le lieu de travail, affirmer que les « experts » n'ont aucun lien ni pouvoir hiérarchique ? N'y a t'il pas là une motivation claire à jouer double jeu ?

**Sud** reste disponible à toute personne ayant ce « rôle » pour répondre aux questions, et militer pour qu'enfin soit reconnu cette expérience comme dans de nombreux centres d'appels. Il ne s'agit pas d'un simple mot : C'est la reconnaissance d'un travail, d'une promotion, d'une expérience spécifique. Selon nous, il est plus qu'urgent que Stream reconnaisse enfin cette fonction.

*\*Le prénom de la personne a été retiré du texte original pour des raisons de confidentialité.*

*\*\* Il s'agit d'une procédure en appel dans laquelle Stream a utilisé des documents dont celui susmentionné. Le rendu de justice complet est disponible sur le site de Légifrance.*

## **Accord 35h : On avance, mais...**

Après de long mois à pousser la direction à négocier, l'accord prend forme. Une consultation sur le temps de travail auquel vous serez soumis est en cours. Nous vous invitons à y répondre au plus vite, la consultation prenant fin le 08 juin.

Dans les grandes lignes, voici le premier résultat des négociations, d'autres éléments pouvant venir ultérieurement – puisque nous sommes en cours de consultation pour la durée de travail par exemple.

- Les pauses seront rémunérées en deux temps : Une première pause de 15 minutes à compter de janvier 2017, une seconde de 15 minutes à compter de juillet 2017. Nous avons accepté cet échelonnement avec en contrepartie le non gel des salaires.
- Plages repas dans des horaires raisonnables

Notre plus gros souci concerne la façon dont sera décompté le temps de travail. Nous avons deux revendications principales : Que le temps effectué au delà du temps retenu (35h, 36h15 ou 37h30) soit majoré à 25% sur le temps de récupération ou rémunéré. Les dépassements ne sont pas une volonté des salarié-es mais de l'employeur d'imposer la prise d'appels quelque minutes avant la fin du temps de travail planifié ce qui engendre des débordements, là où d'autres centres d'appels prennent des mesures pour éviter au maximum les dépassements.

Concernant le décompte du temps de travail, à **Sud**, nous restons fermement opposés à un système de pointage dont la fiabilité ne serait pas éprouvée. La présentation de eStart nous laisse plutôt froid, et ce, pour plusieurs raisons :

- Système dépendant de notre ordinateur. En conséquence, tout dysfonctionnement du PC entraînera une erreur sur le calcul de temps de travail.
- Système dont les données sont stockées hors de l'Union Européenne. Toutes vos données personnelles seront désormais stockées aux Etats-Unis, ce qui va à l'encontre des préconisations de l'Union Européenne. Les Etats Unis ne sont pas considérés comme un pays où la protection des données est suffisante. La direction reste sur sa position, à l'encontre des préconisations des CNIL française et Européenne. Stream / Convergys est une multinationale présente dans de nombreux pays Européens, elle ne peut prétendre faire exception aux recommandations. La direction souhaite t'elle que les salariés usent de leurs droits d'oppositions ? Comment fera la société en ce cas ? Bien que nous ayons soulevé ce problème, la direction reste insensible au sujet... Ca ne sera pas la première fois. A croire que notre direction aime les tribunaux ! Nous demandons simplement, à **Sud**, que l'entreprise respecte règles et préconisations, et nous souhaitons que tout nouvel accord signé soit incontestable. N'est-ce pas un minimum ?

## **L'été arrive, ça va encore être chaud.**

Malgré maintes promesses, les travaux de ventilation n'ont toujours pas débuté. L'été arrive, avec ses vagues de chaleur, ses plateaux bourrés de personnel. Odeurs de transpirations, bruits de ventilateurs, chaleur intense vont de nouveau être au rendez-vous ! Record à battre : 36°. A vos marques !

## **Visite de courtoisie avec vos enfants sur site : Attention !**

Alors que depuis des années la direction tolère la présence des enfants sur les plateaux lors du passage d'un-e employé-e sur le site, voilà que la direction, par la voie de notre nouveau RRH, a décidé de sanctionner (par au moins un « rappel au règlement ») toute présence de personne extérieur à l'entreprise. Il faudra désormais appliquer le règlement intérieur à la lettre (article 5) : « Sous réserve des droits reconnus par la loi et afin de maintenir le bon ordre, il est, **sauf autorisation expresse**, interdit au personnel : [...] d'introduire ou de laisser introduire, sauf cas grave et urgent, toute personne étrangère à l'entreprise. ».

Selon le code civil, la notion « d'autorisation expresse » signifie que celui qui s'engage (le supérieur dans notre cas) se manifeste de manière apparente : écrit signé ou déclaration faite en public. En l'état, un simple échange verbal pour prévenir ne sera plus suffisant. Nous préconisons donc un écrit de votre manager ou supérieur avant toute visite, ceci afin de vous éviter toute sanction. Notre nouveau RRH semble prompt à faire respecter cette règle à la lettre.

**Toujours là pour vous informer, à Sud, on ne lâche rien !**

