Solidaires Union syndicale Sud PTT 49

TranparenCE

Une nombre de CDD qui perturbe, des CDD non renouvelés ou non convertis en CDI suspects

Réunion après réunion, les organisations syndicales, dont ***sud***, ne cessent de poser la question du nombre important de CDD dans notre entreprise, embauchés pour un « surcroît temporaire d'activité ».

Sud a posé de nombreuses questions lors de la réunion :

- Pour quelle raison des CDD ne sont-ils pas reconduits ou convertis en CDI ? Précédemment, la direction prétendait le manque de visibilité des contrats. A la réunion de juillet, ***sud*** à rejeté cet argument car nous venons de renouveler le contrat pour 3 ans avec Orange. La direction n'a pas donné de réponse claire à cette question.
- Comment parler de « surcroît temporaire d'activité » alors que les effectifs sont globalement stables sur cette activité ? Là encore, la Directrice des Ressources Humaines n'a apporté aucune réponse claire, précisant que ce motif autorisait l'embauche de personnel en CDD.
- Quand enfin, SUD a demandé quel était pour la direction la durée considérée comme « temporaire », là encore, la direction a botté en touche.

Sud dénonce depuis son arrivée cet usage, car l'entreprise utilise le CDD à l'encontre des salariés :

- Pour ***sud***, le CDD est utilisé comme une période « d'essai » allongée de 6 à 18 mois, avec l'éventuelle promesse d'un CDI si l'employé est suffisamment malléable, aux objectifs, et surtout, se tait et ne se fait pas remarquer.
- Le CDD est utilisé comme un chantage à l'emploi, mettant la pression sur les employés, fixant des objectifs toujours plus élevés.
- Le motif invoqué est illégal, car il n'y a pas de « surcroît temporaire d'activité » assez conséquent pour justifier un nombre de CDD aussi important. Certes, il y a des variations de flux par nos « donneurs d'ordres », mais ils sont loin de justifier un recours aussi massif à ce type de contrats.
- Les CDD coûtent « cher » : Chaque personne passe plusieurs semaines de formation, et il faut ensuite s'habituer aux outils, aux procédures[...] ce qui est tout à fait normal. C'est du temps et de l'argent, ce qui en terme « business », dans le monde capitaliste, on appelle « investissement ». Comment justifier des investissements aussi importants pour mettre fin à un nombre si conséquent de contrats chaque années et en ré-embaucher un nombre plus ou moins équivalent ? Cet argument est encore plus probant quand notre direction affole parfois les élus en réunion en expliquant combien nos chiffres de rentabilité sont mauvais !

Il est temps selon nous que la direction mette fin à cette politique. ***Sud*** a prévenu à de nombreuses reprises la direction, qui est restée sourde à nos remarques, pourtant appuyées par le code du travail et la jurisprudence. En conséquence, ***sud*** réfléchit à contacter l'inspection du travail sur ce point afin de mener une enquête en profondeur, et nous invitons les autres organisations syndicales qui le souhaitent à se joindre à nos démarches.

L'ancien Directeur Général licencié ? Pour quelle faute ?

Sur ce coup là, votre Délégué Syndical en est presque tombé de sa chaise. Quoi ? Notre ancien directeur général licencié ? La communication officielle ne parlait-elle pas d'un départ pour motif personnel, pour aller vers de nouveaux horizons ?

Alors en réunion, ça a été plus fort que nous, on a posé des questions... Pour quel motif a t'il été licencié ? A t'il détourné du pognon ? A t'il tapé sur quelqu'un ? Agit de façon malveillante, fait perdre plusieurs contrats ? - silence de la direction.

Ce qu'il faut savoir, c'est qu'a moins d'avoir été licencié pour une faute lourde, cela lui ouvre tout un tas de droits que n'aurait pas un démissionnaire : Allocations chômage, primes diverses. Surprenant pour une personne qui est, selon la communication officielle, partie pour de nouveaux horizons à titre personnel. Car le salarié Lambda se contentera d'une démission sans droits ni indemnités.

Au vu de son ancienneté, s'il s'agit d'un licenciement simple, ce dont on pense qu'il s'agit (à ***sud***, on appelle ça arrangement entre copains), compte tenu de son ancienneté, et compte tenu qu'il n'a pas œuvré depuis l'arrivée M Béal, puisque depuis son arrivée, M Pitel a disparu du paysage, avec les maintiens de salaires, les avantages, et les diverses indemnités de licenciement, les cotisations patronales, sont licenciement aura coûté selon nous environs 100,000€, et nous ne tenons pas compte d'éventuelles primes de départ ou de « parachute doré » inscrit au contrat. Le seul coût des indemnités équivaut à ¼ des pertes que nous avons enregistré sur les 9 premiers mois de 2014. Pertes qui expliquent que vous n'ayez obtenu aucune prime de participation au bénéfices... N'y aurait-il que nous de choqués ?

Toujours pas de respect des règles de consultations ou d´information

A Vélizy, l'activité Completel rencontre quelques difficultés avec des variations de flux, et un donneur d'ordres toujours aux abonnés absent. Nos collègues n'ont donc aucune visibilité à court et long terme de leur avenir et de leurs emplois.

Pensant bien faire, un des flux ayant augmenté et nécessitant du personnel supplémentaire, la direction a prit l'initiative de faire passer des « tests de connaissance » à une partie du personnel, et de les muter sur cette file.

Pourtant, des règles existes dans ce cas précis, lorsqu'il n'existe aucun accord d'entreprise sur ce point (ce qui est le cas à Convergys) : Le CHSCT doit être à minima informé voir consulté sur l'impact de ces modifications, et le CE informé. Ni l'un, ni l'autre n'ont été au courant de cette magouille. Ce sont les salariés qui ont averti les organisations syndicales de ce problème.

Certains de nos collègues ont refusé de remplir les questionnaires, souhaitons que la direction ne tente pas de les sanctionner, alors que la direction est elle-même incapable d'informer les élus.

Mais notre DRH ose encore parler d'un bon dialogue social dans notre entreprise !

Des documents toujours remis en retard

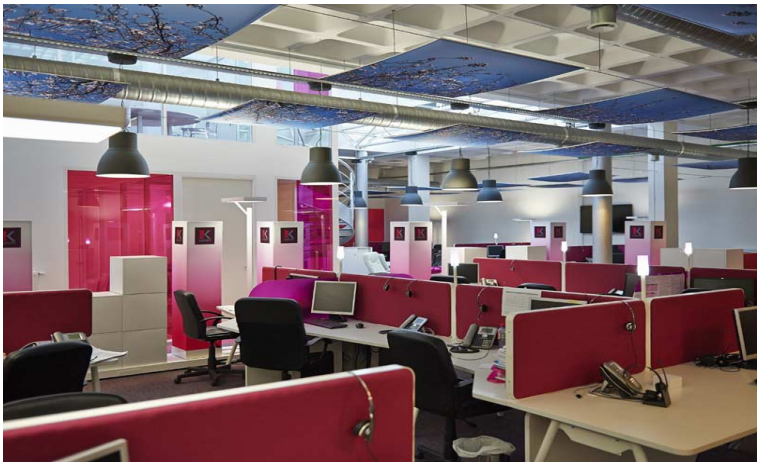
C'est une habitude, on peut même parler d'usage (pour reprendre les termes d'un membre du CE) : Des documents nécessitant lecture, compréhension et analyse, ont encore été remis hors délais aux élus... Voir dans certains cas pas remis du tout.

Ce fut encore le cas à la réunion de juin 2015, avec un rapport de la médecine du travail remit en pleine réunion (pourtant ce rapport nécessite une analyse et réflexion puisqu'il indique les conditions de travail et les soucis de santé que remonte la médecine du travail). On peut comprendre la direction de vouloir étouffer le bébé ! Le médecin note une fois encore, après plusieurs années consécutives, que les problèmes de bruit, de chaleur et les troubles psycho-sociaux ne sont toujours pas convenablement traités malgré plusieurs alertes.

Des alertes de la médecine du travail, non suivies par la direction

En parlant d'alertes : La médecine du travail mentionne une fois encore dans son rapport 2014 les soucis liés au bruit... Pas seulement le bruit généré par les casques (niveau élevé – traité en partie grâce aux nouveaux équipements) mais il est aussi écrit « l'ambiance bruyante est une source de fatigue mentale et physique ».

Sud dénonce depuis des années ces problèmes, la médecine du travail le souligne dans plusieurs rapports, mais la direction reste insensible, se contentant de mettre des pansements sur des jambes de bois. Le changement de dalles de plafond à été effectué après une bataille de longue haleine avec les élus du CHSCT et ***sud*** car la direction à sans cesse repoussé le sujet, alors même que la demande originale portait sur une réflexion et des audits.



Exemple d'un centre dans lequel un traitement acoustique a été effectué – parois épaisses, traitement du plafond, pièges a bruits, totems pour casser la réverbération...

Dernier changement en date, c'est au 4ème étage, et de nombreuses personnes remontent ne pas ressentir une grande différence. La direction, par communiqué, se félicite d'avoir choisit des dalles avec une qualité acoustique de niveau 1. Oui, sauf que depuis longtemps, les préconisations sont de ne pas seulement mettre des dalles qui limitent la réverbération, mais aussi d'installer des « pièges à bruits », de revoir la position des bureaux, d'installer des parois plus épaisses...

Concernant la chaleur, la médecine du travail confirme que cela à entraîné des malaises, alors que ces soucis ont déjà été signalé et là encore, la direction à prit des mesurettes. Notre DRH, qui est la présidente du CHSCT, est doué d'un pouvoir de logique que nous avons vraiment du mal à cerner, à ***sud*** :Poser des ventilateurs qui brassent de l'air chaud – et rajoutent encore plus de bruit sur des plateaux déjà bruyant, on ne peut que féliciter la direction pour la qualité de sa réflexion...

C'est pour cette raison que depuis des années ***sud*** et CHSCT demandent des audits, des études... Mais pour la direction, cette dépense semble trop importante... Serait-ce dû à une provision afin de payer un licenciement qui a, in fine, coûté cher ? Voici selon nous une des raisons qui doit nous motiver à tous lutter contre ces dérives, car notre santé vaut plus que les arrangements de « bons patrons ».

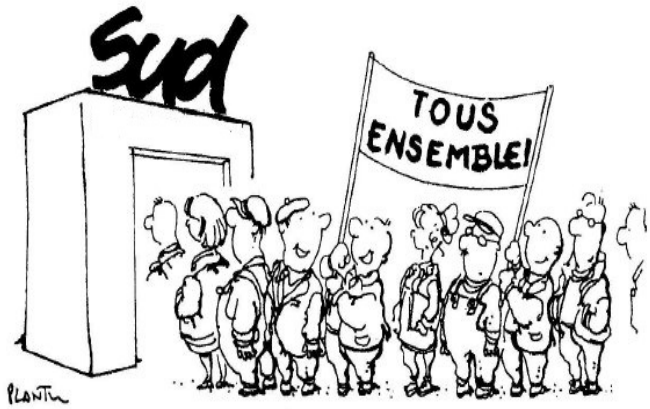
Puis restent les problèmes lié à notre quotidien de travail. Qui n'a jamais eu un client insultant, qui nous hurle (pour ne pas dire aboie) dessus ? Qui n'a jamais été bloqué par des procédures restrictives imposant un discours avec un client qui démonte toute notre argumentation ? Cela sans parler d'outils qui plantent continuellement, tantôt chacun son tour, tantôt de concert, histoire de marque le coup... Se rajoutent à cela dans certains cas (heureusement et on l'espère isolé) des ordres hiérarchiques qui contreviennent à certaine éthiques, ou des pressions diverses afin d'être à l'objectif (lequel d'ailleurs ? Il y en a tellement...).

Les managers ne sont pas en reste : Certains d'entre eux jouent au grand écart, testant leur souplesse, afin de satisfaire au mieux les techniciens supports et la direction... Et c'est malheureusement ceux-ci d'ailleurs qui en prennent souvent le plus dans la figure, le technicien estimant parfois que son manager n'en fait pas assez, et la direction trouvant le manager trop laxiste...

Pour tout cela, notre DRH avait pondu un produit miracle, il y a environs 8 ans : Un groupe de travail baptisé « RPS », pour « Risques Psycho-Sociaux ». L'idée de fond n'est pas mauvaise : Les centres d'appels font parti des domaines d'activités où les RPS sont sur-représentés par rapport à la moyenne nationale.
Le principe d'une groupe de travail sur ce sujet, tel qu'il en existe dans de nombreuses entreprise, est de procéder à diverses analyse afin de proposer des solutions permettant de faire baisser la « pression psychologique » sur le travailleur (toute catégorie). Cela fonctionne dans de très nombreuses entreprises.
Le gouvernement est même en train de légiférer sur le sujet pour faire reconnaître le RPS comme maladie professionnelle (et vu les difficultés à faire reconnaître une maladie professionnelle – on se souvient encore de l'amiante par exemple, on devine que le gouvernement y voit là une nécessité afin de protéger les salariés qui craquent les uns après les autres).
Mais à Convergys, on ne fait rien comme ailleurs. La procédure actuelle tient plus lieu à de la délation qu'à un travail de fond et d'analyse : On dénonce l'attitude de quelqu'un (le plus souvent) ou une situation (généralement liée à l'attitude de quelqu'un ou à une procédure que quelqu'un à mit en place qui ne convient pas), et alors une « enquête » est lancée. Enquête qui, très souvent, ne débouche sur rien. Dans l'organigramme, le mot finale revient à notre DRH... Le groupe de travail n'a donc aucune autonomie sur le sujet.
Pire, il est même mit en danger, puisque les salariés de ce groupe n'ont aucun statut particulier et aucune reconnaissance, donc pas d'heures de délégations, et surtout, aucune protection. Qui oserait remettre en cause des ordres d'une DRH alors qu'il ne bénéficie d'aucune protection sur son emploi ?

Et le résultat est là : La médecine souligne que le groupe ne parvient pas à faire de prévention, pourtant essence même du travail qui est a effectuer (Exemple : on note que telle procédure entraîne des risques que mise en concurrence entre salarié, on trouve donc le moyen de ré-écrire une procédure plus adapté afin que chaque salarié ai sont propre mode d'action sans risquer que cela porte à altercation. Quelque chose de courant sur Orange par exemple, les petits règlements de compte en N1, N2, EPAC, […]). Des procédure correctement écrites et adaptés ne devraient pas donner lieu à confrontations entre salariés. Citons aussi les communications tardives, qui imposent à certains d'appliquer une nouvelle règle (transfert d'appel vers niveau supérieur par exemple) alors que le service concerné n'a pas été informé qu'il était désormais en charge de cela, ou même tout simplement pas formé...

Des exemples, il en existe de nombreux à Convergys, la direction en est pertinemment informé, que ce soit par *sud*, par le CHSCT, par les salariés...



Contacter *sud* Angers :
sudstream@gmail.com
Tél. : 0787449576

ou par courrier :
Syndicat Sud-PTT 49
39 rue de l'enfer
BP 70850
49008 ANGERS CEDEX 01

Angers, le 25 juillet 2015