

Journal n°2

1 juillet 2007

*Rédaction: Karim Kada**Thibaut Mainier et Samuel**Zunic*
**TP2 conclusion du rapport:  
"C'est psychosomatique!"**

Cerveau certifié conforme par la DRASS

### Edito

Plus que jamais TP mène une politique d'espionnage répressive à l'encontre de ses salariés. Nous sommes amenés à recevoir des lettres de convocation en vue d'un licenciement pour des faits remontés aux RH en toute discrétion par le personnel encadrant sans même que le salarié en soit informé. L'accumulation de faits, (par ex: une erreur de traitement) ainsi constituée, vise à placer le salarié dos au mur et à considérer les erreurs comme des fautes. SUD condamne cette pratique qui se développe et rappelle que le souhait de la direction est de renforcer le management de proximité et qu'en aucun cas les ressources humaines ne doivent être une machine à « purger » les salariés, qu'en aucun cas le personnel encadrant ne doit être une machine à broyer. Nous souhaitons un management interactif, basé sur la formation continue et l'échange. TP doit remettre en place ces liens de confiance et pédagogie au sein et entre chaque services et catégories de personnels. Sa fonction en sortira grandie ainsi que l'image de l'entreprise qui souhaite fidéliser ses salariés.

Au début il y avait des maux de têtes...  
Puis des nausées, des picotements, des troubles de la vision, des étourdissements, des vomissements, des syncopes, des évacuations, des médecins, pompiers, urgentistes et journalistes, des réunions extraordinaires du CHSCT, des analyses de l'air, l'eau et la nourriture, des vigies...

Et puis finalement la Direction Régionale des Affaires Sanitaires et Sociale a décidé de réaliser une étude socio-psychologique...

Autrement dit tout cela ne serait qu'une vaste épidémie de réaction psychosomatique...

Mais qu'est-ce qui pourrait être à l'origine de cette réaction, de ce malaise?... Un bâtiment ressemblant à un vulgaire entrepôt, ancien laboratoire pharmaceutique, dans lequel sont entassés en surnombre des salariés dont l'activité est certainement une des plus éprouvante et génératrice de stress (l'émission d'appel).

Des BU actuellement sous tension, où pleuvent avertissements et licenciements, où la direction s'inquiète de perdre quelques clients qui seraient bien tentés par la concurrence...

Pas la peine de parler du salaire... Nous le connaissons tous...

Alors oui, l'étude socio-psychologique risque de révéler en plein jour la face la plus difficile à digérer pour chacun de nous... La misère qui nous étire petit à petit, les fins de mois qui se rapprochent toujours plus, le stress véhiculé par des objectifs toujours plus inaténiables... Et pourtant les travailleurs sont là, à la disposition de leur employeur. Certain même avoue, parfois en secret, qu'ils aiment leur boulot... Alors pourquoi notre société inflige t-elle tant de peines à sa « ressources première »? Personne ne tente de récupérer ici le traumatisme de cet incident mais nous ne pouvons nous empêcher d'exprimer, non sans amer goût, le sentiment de gâchis, d'une boîte qui tourne, et qui, obnubilée, jusqu'à l'oppression, par le chiffre et son devoir envers la maison mère perd le sens de la passion que peut engendrer l'esprit solidaire et collectif du travail, et de la richesse, dans tout les sens du terme, qu'il peut apporter à chacun.

Personne ne simule, tout le monde cache sa douleur et un jour elle s'exprime... A moins d'une autre découverte scientifique, si la réaction psychosomatique devait être confirmée alors souhaitons que rien ne soit comme avant car nous partageons tous un malaise à Teleperformance...

Le blog [www.sudtpma.unblog.fr](http://www.sudtpma.unblog.fr) vient d'être créé! Déjà plus de 170 visiteurs!  
N'hésitez pas, connectez vous! Pleins de rubriques et infos pour vous en couleurs, images et vidéo!

Vu de la direction, « le tricheur c'est le salarié qui ne fait pas plus que son objectif. »



**SUD ENTEND TOUT!**

Vu du salarié, le tricheur c'est la direction qui lui demande de travailler plus pour gagner... rien de plus!

A fond l'aphone!

Une salariée se retrouvant soudainement aphone se voit placée sur le traitement du courrier, compétence très rarement utilisée par cette dernière. Quelques instants plus tard, un superviseur lui demande de reprendre les appels : « J'ai besoin de toi, tu vas faire un effort et si vraiment tu as mal, nous verrons bien. »

La salariée s'exécute, mais interpelle une heure plus tard un ROA : « Je n'ai plus de voix, est-ce que tu penses que je suis la seule à être formée au téléphone, pour avoir besoin de rester sur cette compétence ? ». Le ROA lui rétorque alors que ne remplissant pas les quotas sur le courrier, il refuse qu'elle passe sur cette compétence, et que ce sont les superviseurs qui décident si un salarié travaille sur le courrier ou non. Il insiste sur le fait que si la salariée est aphone, elle peut toujours signer une décharge et revenir avec un mot du médecin indiquant que le fait d'être aphone est un motif valable pour éviter l'utilisation du téléphone (sic).

### Épilogue:

La salariée a demandé à s'entretenir, accompagnée d'un représentant du personnel, avec la RBU et le ROA qui ont su trouver un point d'accord et accepté de laisser la salariée travailler sur une compétence courrier le temps que sa voix reprenne son état normal. La salariée a été récemment félicitée car sa productivité en courrier a depuis été doublée. C'est du gagnant-gagnant royal!

Le dialogue « social » peut exister à Téléperformance alors n'hésitez à trouver conseil auprès de vos délégués du personnel en cas de différents. Ils sont là pour vous aider et conseiller. L'objectif est de rompre le silence. Quand la cause est juste, rien n'est impossible.

### En bref

#### Notre PDG Stéphane Thounens célèbre le foie gras au Stadium!

Depuis 3 ans Teleperformance Midi Aquitaine organise le Grand Prix de la relation client. Pour 2007, l'opération brosse à reluire s'est déroulée dans (capacité : 38 500 places) pour accueillir... 250 dans la relation client... mais rassurez-vous la annexe).

De nombreux acteurs ont été récompensés dont le groupe Omnium Finance, Allo Mairie de C'est donc Stéphane Thounens en

Aquitaine qui a remis le Grand prix de la relation client 2007 au service client « Comtesse du Barry » (ancien client de TP), maison réputée pour ses blocs de foie gras et sa fine gastronomie de luxe...

Pendant ce temps, à TP, ses salariés, éloignés de tout ce faste, ne cessent de voir leur fin de mois se rapprocher du début... Dans le cruel jeu de l'Oie c'est l'entreprise qui avance et les salariés qui reculent...



l'enceinte du Stadium de Toulouse participants (L'activité semble prospère cérémonie s'est déroulée dans une salle

La Dépêche du Midi, le semencier Pionner Toulouse...

personne, le PDG de Teleperformance Midi

Vos réactions sur le blog [www.sudtpma.unblog.fr](http://www.sudtpma.unblog.fr)



## Nouveaux horaires:

### Vos impressions!

« Il est clair qu'ils veulent faire partir les gens, il me sera impossible de suivre ces horaires en conservant ma vie de famille. »

« On passe de 5 à 4 jours travaillés par semaines!  
C'est 4 tickets resto de moins par mois! »

« Taylor est mort, mais certains pratiquent encore ses méthodes. »

La direction a été informée de ce problème lors de la réunion dp et a dit qu'elle y porterait attention.

« 8,75 de Rct par jours! Avec des sups qui nous autorisent à partir en pause 45 minutes parfois après l'avoir demandé: Ça va être dur de garder le sourire... »

*Selon nos calculs TP devraient y gagner entre 10000 et 15000 euros par ans. Le salarié y perd jusqu'à 16 euros de revenu « alimentaire » par mois. On se serre la ceinture pour SFR et TP se frotte les mains...*

### Sud vous dit tout, les salariés aussi!

Sur la BU FFB le système de planification divisant les compétences RCC et RA risque de se heurter au turn-over et à la réalité du terrain, un risque de perte des compétences multiples acquises jusque là serait regrettables. La production va se retrouver, à moyen terme, devant un vrai casse tête. Concernant les horaires de la BU HV, la direction aurait pu permettre aux TA d'avoir une planification en journée.

« Le nombre trop important d'équipe sur FFB ne permet pas d'envisager un sup par équipe. Comment va se passer la gestion administrative des équipes, sachant qu'il suffit d'avoir son sup en congé pour voir le chantier que ça peut donner (feuille de présence, aménagement d'horaires, retard, gestion administrative...). »



### Compte rendu de la réunion DP du 28/06/07

**Tickets restaurants:** SUD a souligné l'incohérence du planning pré-établi mis en place pour la distribution des tickets restaurant. La direction est consciente du problème et réfléchit à une nouvelle méthodologie.

**Extincteurs:** SUD a fait remarquer à la direction qu'un extincteur n'avait pas été contrôlé depuis 2005. La direction l'a en effet reconnu et a dépêché un agent afin de vérifier tout les extincteurs du site. Il semblerait qu'il s'agisse d'un oubli lors des précédents contrôles.

### Pour faire avancer notre condition de vie dans l'entreprise optez pour le geste civique et écolo!

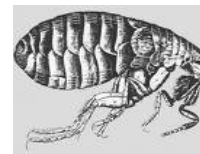
Depuis la mise en place des tables et bancs à l'extérieur du site de TP2 les moyens généraux regrettent l'augmentation des incivilités malgré le rajout de plusieurs poubelles. Le SICOVAL n'a pas encore donné l'autorisation du même équipement pour TP1 que nous craignons déjà être obligés de tout enlever...

Moi, je jette tout sauf « Sud vous dit tout! »



**Salle de pause de TP1:** Au 2ème étage nous avons fait remarquer que certaines chaises avaient des dossiers bancales et représentaient un risque pour les salariés. La direction nous a informé que le matériel était régulièrement révisé et réparé mais que qu'aucun autre investissement n'était prévu.

Les puces étaient de retour!



SUD regrette que les gestes incivils de certains fassent reculer l'amélioration de notre condition de vie et mettent à mal nos acquis futurs. Les moyens généraux sont de notre côté et s'impliquent pour nous, soyons solidaires de leur action! Utilisons les poubelles et cendriers, laissons les tables propres, respectons les lieux d'aisances... Des cendriers plus grands vont être installés. Cela devrait nous aider à ne plus marcher sur les mégots. N'hésitez pas, faites nous savoir ce qui nous aiderait à améliorer notre environnement

De nombreux salariés de TP1 se plaignaient depuis quelques jours de démangeaisons et irritations. Il semblerait que cela fut également le cas à l'étage. Une désinsectisation a été commandée et est intervenue le 11/07/07 à 6h30.

Pour suivre le quotidien de TP: [sudtpma.unblog.fr](http://sudtpma.unblog.fr)



Compte rendu de notre  
entretien avec les salariés  
d'SFR  
du 16/06/2007



Étaient présents à cet entretien pour SFR: Naïma Necib, Geneviève Ecoffard, pour SUD: Marc Réneaux, Sandra Demarcq, Charles Gallot, Gilles Daré, et enfin Karim Kada, Thibaud Mainier et Samuel Zunic pour SUD Teleperformance.

Le mouvement de manifestation des salariés de SFR est né de l'intersyndicale comprenant SUD, CFTC, CGT, FO, UNSA, CFE/CGC. Les salariés sont en grève depuis le 23/05/07. L'importance de l'intersyndicale a été soulignée car il est un élément indispensable à la création d'un mouvement fort et uni.

L'objectif est d'annuler la transaction de vente du service client par Infomobile (propriété de Teleperformance) prévue le 1 août 2007. Cette transaction représente une menace en terme de revenu (30 à 40% de baisse), d'acquis sociaux (de aucun à 7 jours de carence en cas d'arrêt maladie par exemple), et en terme géographique aussi car nous avons quelques doutes sur la volonté d'Infomobile à conserver ses locaux en centre ville de Toulouse sachant que celui n'est plus subventionné par la mairie. Un déplacement est donc envisageable...



Pour se faire entendre les salariés procèdent à des actions diverses tel que des pauses collectives, débrayage, des tentatives de grève de zèle ont été stoppées afin d'éviter de mettre les salariés en difficulté cette pratique étant interdite. Le secrétaire du CCE a refusé pour la troisième fois de signer

l'ordre du jour.

L'intersyndicale veut négocier les accords en cours mais refuse la négociation des licenciements. Elle exerce donc une pression médiatique grâce notamment au blog: [sfrencolere.canalblog.com](http://sfrencolere.canalblog.com), dont le but est de faire de la mauvaise publicité à SFR et elle se réjouit de la participation des abonnés aux manifestations et à la signature de la pétition disponible sur le net.

Elle regrette que les pouvoirs publics n'interviennent pas, sachant que la mairie de Toulouse a offert 5 ans de loyer à 50 000 euros par mois, que le Conseil Régional a subventionné les formations, et Bercy financé les embauches. Une fois de plus l'argent publique a profité aux actionnaires!

Ils souhaiteraient également que les salariés de Teleperformance rejoignent leur mouvement mais nous ne sommes pas en mesure de mobiliser les salariés dans une aussi courte période et sans accord sur les axes revendicatifs qui pour le moment divergent. La sous-traitance, nous la subissons déjà de plein fouet et souhaiterions que ce vaste mouvement puisse faire écho de la Convention collective des Prestataires de services dans le domaine du secteur du tertiaire qui est de loin une des plus maigres en avantages sociaux, évoqué les conditions de travail, la rémunération des salariés de Teleperformance, etc.

Nous allons donc participer à leur mobilisation afin de construire un partenariat avec l'ensemble de ces représentants des salariés d'SFR extrêmement motivés et combatifs. Nous voulons profiter de cette énergie pour envisager une action commune et partagée. Car si la transaction devait avoir lieu alors chacun de nous devra saisir l'occasion pour rappeler aux sous-traitants que nous sommes de plus en plus nombreux à réclamer la considération qui nous est due.

Restez mobilisés et attentifs!

Nos revendications ne peuvent aboutir que si chacun de vous se tient informé et donne son avis!  
Le blog est là pour démontrer à l'entreprise que quelque chose se lève... Suivez nous!

