



Journal n° 3  
10 août 2007

Contact:

[sudtpmacedp@hotmail.fr](mailto:sudtpmacedp@hotmail.fr)

### Edito

A l'aube du dernier trimestre 2007, Sud tient à vous rappeler que c'est à travers les attentes des salariés que se créaient les revendications salariales. C'est pour cela que nous avons rencontré la direction en faisant preuve de force de proposition pour améliorer la politique sociale de l'entreprise et plus particulièrement le management (cf dossier du journal).

Nous avons aussi suivi l'évolution de l'étude épidémiologique réalisée sur le site du chêne vert. Nous avons alerté dès les premiers jours la direction sur le faible taux de participation à cette étude (15 personnes au bout de 3 jours) au final en 8 jours à peu près 60 personnes y ont participé.

En réunion avec la direction celle-ci a expliqué que la faible participation était du en parti à l'article que Sud a diffusé lors du journal n°2.

Sud continue de penser que cette étude liée directement à la vie de l'entreprise aurait du dès le départ être réalisée sur le temps de production des salariés et non sur le temps de pause. Seulement certaines questions de cette étude ne sont peut-être pas les bienvenues à TP: « Comment qualifierez-vous vos conditions de travail? L'environnement matériel de travail? Vos rapports avec vos supérieurs hiérarchiques?... » Au final, le résultat de cette étude risque d'être aussi intéressant que l'expertise des comptes au CCE! Mais dans le fond le problème, tout le monde le sait, tient en 7 lettres: salaire...

## SUD VOUS DIT TOUT!

Comité Central  
Teleperformance  
Rue du Chêne Vert  
31682 LABEGE

Expertise  
des comptes  
de TPMA

d'Entreprise  
Midi Aquitaine  
BP 58202  
Fedex

### Réunion du CCE du mois de Septembre

Le comité central d'entreprise est obligatoirement informé et consulté sur tous les projets économiques et financiers importants concernant l'entreprise. Pour cette réunion nous ferons notamment connaissance des points suivants:

- ▶ Présentation de l'expertise des comptes de l'entreprise en 2005 dont:
  - Information le coût réel de la fusion avec le site de Bordeaux
  - La politique sociale de l'entreprise
  - Le turnover chiffré
  - le coût de l'équipement et du matériel,...
- ▶ Présentation des comptes de TPMA 2006.
- ▶ Validation du dernier PV concernant le nouveau règlement intérieur.

SUD sera là pour vous tenir informer de ces éléments qui nous permettent d'identifier la nature de notre entreprise, son développement et de sa situation financière. Nous vous rappelons que le résultat net de TPMA sur 2005 était d'environ 4 millions d'euros soit une progression de près de 50% par rapport à 2004.



"Le courage, c'est de chercher la vérité et de la dire..."

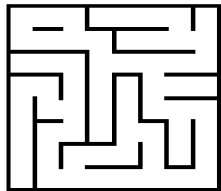


SUD ENTEND TOUT!

"... c'est de ne pas subir la loi du mensonge triomphant qui passe..."

Jean Jaures

### Le quotidien d'un Ta sur la BU FFB...



Pour info: L'effectif au complet de la BU FFB contient 1 RBU, 3 ROA, 9 superviseurs, 5 TA leaders et 4 formateurs...

### Histoire vraie

Un téléacteur en traitement de courrier a besoin d'un superviseur. Le premier est indisponible, il est en ligne en train de gérer un appel conflictuel. Le Ta se dirige donc dans le bureau des ROA où il aperçoit deux superviseurs apparemment sans activité. Ces derniers lui répondent qu'un autre superviseur est sur le terrain... Le superviseur en question était enfermé dans le bureau de formation en plein brief. Au hasard de sa quête la Ta trouve un autre superviseur qui n'ayant pas sa compétence courrier lui conseille de se diriger vers... le bureau des ROA... Le Ta finit par déclarer forfait et agacé, prend sa pause en espérant qu'à son retour il pourra enfin trouver quelqu'un pour avancer...

N'y aurait-il pas de confusion entre la volonté de favoriser l'autonomie du Ta et son abandon? A entendre le personnel encadrant, un bon Ta c'est celui qui ne vient pas les voir... Et pendant ce temps, la direction veut renforcer le management de proximité... Il y a encore du boulot ...



Envoyez nous vos témoignages sur [sudtpmacedp@hotmail.fr](mailto:sudtpmacedp@hotmail.fr)!

« Si vous n'êtes pas satisfaits, vous n'avez qu'à... »

Le 3 juillet, le site du chêne vert étant fermé, la direction a demandé à quelques salariés de se rendre sur le site de TP1. Les circonstances étant difficiles, il fallait trouver des places libres pour travailler. Le superviseur ne cherchant pas à calmer les tensions n'a pas cessé de dire à ses Ta: "Si vous n'êtes pas satisfaits, vous n'avez qu'à faire un départ anticipé" Surpris par l'insistance du superviseur, les Ta se sont confiés à des représentants du personnel. Le superviseur ayant eu connaissance de cela leur a fait comprendre qu'il "ne leur ferait pas de cadeau"... De retour à TP2, la situation s'envenime jusqu'à la confusion et la division même entre TA...

**SUD rappelle que dans le cadre de la gestion des conflits, le superviseur doit avoir la capacité de fédérer son équipe et en aucun cas de l'inviter à désertir son poste. Même si ce jour là il lui était difficile de s'organiser son rôle est de tenir son équipe en ordre et non de la rejeter.**

Les exigences de réactivité et de rapidité liées à l'activité sur Teleperformance doit imposer aux managers le devoir de développer leur capacité à avoir la bonne attitude en toute circonstance, ce que font déjà nombre de superviseurs.

Afin de pouvoir évaluer les critères de performance du management nous n'avons qu'une seule question fondamentale à poser aux personnels encadrants en difficulté: «êtes-vous une force de mise en valeur des personnes qui vous sont confiées?».

Sud

[SUDTPMA.UNBLOG.fr](http://SUDTPMA.UNBLOG.fr)

**Compte rendu de la réunion  
DP du 26/07/2007**

Selon la direction, le **coût de l'incident** de TP2 vacille entre 100 000 et 200 000 euros. Elle n'a que peu d'espoir quand à la prise en charge d'une partie de ces coûts par l'assurance.

La direction n'a pas engagé de candidature au « **Label Responsabilité Sociale** », créer par Borloo afin de distinguer les opérateurs et sous-traitants respectant un code de "bonne conduite sociale" (procédures de recrutement, pratiques de formation initiale et formation continue, conditions de travail, conditions d'achats des prestations). Il permet de "redorer le blason" en quelque sorte des centres d'appel. Cependant la direction a précisé qu'elle était attachée à « l'optimisation du bien-être social » en entreprise. Nous prenons acte.

**Compte rendu de la réunion  
du CHSCT du 01/08/2007**

Concernant les **incidents de Labège 2**, depuis la réouverture du site le 10 juillet, il n'y a pas eu d'autres malaises. Depuis 2 semaines, le remplacement de la climatisation est en cours (ce projet était prévu depuis 4 mois). Par la suite, des travaux pourraient être fait afin de rajouter des ventilations mécaniques (VMC) car lors des derniers contrôles, il a été remarqué que sur certains plateaux et bureaux, l'air n'était pas assez renouvelé.

**La salle de pause de TP2** sera bientôt climatisé. Des cendriers seront également disposés près des tables extérieures

**Rapport sur la participation (exercice 2006)**

2006: 1779 salariés, 1 216 917.00 € montant de la réserve (sur relevé BNP de 2007)

2005: 1682 salariés, 1 069 406.67 € montant de la réserve (sur relevé BNP de 2006)

L'étude épidémiologique de la DRASS s'est portée sur 60 personnes environs. Le résultat sera communiqué en septembre. La direction a en partie rendu notre article du mois de juillet responsable de la maigre participation des salariés sur cette étude qui devait être faite pendant les heures de pause, sur la base du volontariat...

Les salariés en **mi-temps thérapeutique** seront désormais « incentivés ». Auparavant les heures d'arrêt maladie entraînés par des temps partiels thérapeutiques ne rentraient pas dans les critères d'éligibilité. C'est chose faites aujourd'hui. La direction nous a informé que cette décision a eu effet rétroactif pour une salariée concernée. L'effort est donc récompensé pour tous.

**Travaux de rafraîchissement à TP1:**

Remplacement de luminaire, pose de marche antidérapante, rénovations sanitaires. Le sol de l'entrée de chaque plateau sera carrelé. Une étude est en cours pour le changement de la moquette qui pour l'acoustique reste le meilleur choix. Pas de date encore prévue pour le contre-remplacement des rampes d'escaliers.

**Compte rendu de la réunion  
CE du 26/07/2007 et du  
02/08/2007**

**Pendant la fermeture des permanences du CE** les salariés peuvent se diriger au CIE à Balma dès le 20 Aout.

**La réunion extraordinaire du 02/08/07** a permis de faire le point sur certaine incohérences comptables. La situation partiellement éclaircie, la réouverture des permanences du CE jusqu'au 14 août inclus a donc été décidée à l'unanimité par les membres présents. Depuis les dernières élections, SUD n'est plus membre gestionnaire du CE mais compte sur ses 2 élus et sa représentante syndicale au CE pour vous informer.



**Propositions pour une performance  
professionnelle et sociale.  
Suite de notre entretien du 22/05/07  
avec la direction.**

Après avoir exposé notre constat sur les problèmes de la BU FFB et les avoir communiqué à la direction et aux salariés, nous avons envoyé le 26 juillet 2007 nos propositions à la direction qui nous recevra à la rentrée « afin de mesurer l'adéquation entre nos propositions et leur organisation ». Force de proposition, ouverte au dialogue, la formation SUD veut réintégrer au sein de la stratégie de l'entreprise la voix de ses salariés, élément moteur et vital de son identité financière et morale. Voici le résumé du commencement de notre plan.

**Renforcement de la Formation** qui devra effectué un suivi personnalisé de chaque TA en prenant compte du travail d'audit du terrain et de ses audits personnels, en interrogeant de façon mensuelle le superviseur de l'équipe pour que celui-ci fasse le point sur son équipe. Au moment de ce débrief entre la formation et le superviseur la formation peut remettre à ce dernier un document retraçant les axes d'améliorations qui doivent être suivies par les ta, les nouveaux process, des conseils techniques de management, ...

La formation doit être le Garant de la Qualité. Elle doit être ouverte pendant les heures de production de 8h30 à 20h30 non stop afin d'amplifier son déploiement au coeur de la BU.

**Des piqûres de rappels** en salle de formation sur process et/ou offre à fréquence, de 2h par mois afin de permettre aux TA de voir leur référent ailleurs que sur le plateau de production, de responsabiliser le superviseur sur son devoir de transmission de savoir, d'harmoniser les informations diffuser actuellement de bouche à oreille.

**Un superviseur pour une équipe, une équipe pour un superviseur.**

Nous devons garantir à une équipe l'accompagnement du début à la fin des heures travaillées. En cas d'absence du superviseur le remplacement par un TA leader doit être planifié le plus rapidement possible dans la mesure du possible. C'est le principe

fondamental qui ne doit pas être négligé. Les superviseurs doivent avoir connaissances de toutes les compétences travaillées sur le terrain afin de garantir l'uniformisation des informations et de permettre aux TA de ne pas s'adresser à un superviseur en particulier mais à celui qui est le plus proche. Cela permettra d'éviter des déplacements qui ne font que ralentir la productivité ou de mettre de côté des courriers ou dossiers impossibles à traiter. Cela permettra également au TA à ne pas être cantonné à des missions identiques ce qui ne peut optimiser l'ensemble des formations acquises par absences de pratiques, défavoriser les co-voiturages (les problèmes d'accès à TP reste problématique pour beaucoup).

Le système de missionnage actuellement en place va à l'encontre du principe de proximité. Les superviseurs sont souvent réduits au poste de ROA délégué, chargés de remonter la productivité des TA et perdent ainsi leur rôle d'animateur de terrain.

L'objectif de SUD est de rendre aux superviseurs la responsabilité qui est la leur et qui est demandé par les salariés. Le rôle de manager. Ainsi ces propositions s'adresse au système de l'organisation interne de TP et non aux personnes. Notre critique se veut constructive et n'a d'intérêt qu'à condition que chacun sache faire preuve d'esprit critique. On nous dira que les salariés aussi ne font pas d'effort pour accepter les règles du jeu et qu'ils se comportent souvent de façon non professionnelle. A cela nous répondons par trois mots: **fidélisation, formation continue et rémunération**. Ces trois mots, base d'une entreprise fiable et solide, s'appliquent à tout les niveaux de compétence. C'est du gagnant-gagnant, certain diront une utopie, mais l'organisation SUD refuse la résignation et continuera à dire les choses vraies, certaine que ce qui peut être bon pour les salariés de toutes compétences ne peut qu'être bon pour l'entreprise. Teleperformance a les moyens de l'exemplarité, alors pourquoi la refuser?...

Visitez notre blog!  
[sudtpma.unblog.fr](http://sudtpma.unblog.fr)

**Un syndicalisme au coeur de l'entreprise et de ses salariés.**