Bilan de la politique sociale de Webhelp Caen de 2007 à 2009

septembre 2010

UNE VERITABLE ENTREPRISE DE DEMOLITION DES RESSOURCES HUMAINES !

TOUS LES ÉLUS CGT AU COMITÉ D'ENTREPRISE ONT DONNÉ UN AVIS DÉFAVORABLE A LA POLITIQUE SOCIALE DE WEBHELP CAEN !

Toutes les analyses chiffrées sont issues des données fournies par l'entreprise au Comité d'Entreprise dans le cadre du bilan social 2009.

C'est une politique de turn-over qui fait froid dans le dos.

- 45 % des CDI recrutés en 2007 ne sont plus là.
- 238 personnes sur 531 (l'effectif CDI moyen à fin 2009 est de 480 CDI), sont restées moins de 36 mois.

La direction trouve cela normal puisque cela se passe comme cela dans les centres d'appels.

Aucune entreprise ne peut se passer d'un personnel qualifié, mais la direction de Webhelp Caen fait de cette triste réalité, une normalité.

Un turn-over de 29,88 % en moyenne de 2007 à 2009 pour Webhelp !

Quand le journal des patrons des centres d'appels reconnait un turn-over de 8% dans les centres d'appels en province ! (la direction nous informe que les patrons des centres d'appels ont leur propre méthode de calcul, mais ne sait pas laquelle !). Il n'existe pourtant qu'une seule méthode !

Nous pensons que cette situation est catastrophique et traduit bien que les salaires et les conditions de travail sont les causes principales de cette situation.

QUAND LE TRAVAIL EST PRÉCAIRE, LA VIE EST PRÉCAIRE !

Taux de départ des CDI : 21 % en moyenne de 2007 à 2009. C'est un taux catastrophique ! (100 départs/an pour 500 CDI !)

En 2007 l'entreprise comptait 79 % de CDI, en 2009 74 %, soit une baisse de 5 % des CDI, qui se traduit par une politique de création massive d'emplois précaires.

Aujourd'hui 1 salarié sur 3 en production est intérimaire et 4 emplois sur 10 créés depuis 2007 sont des emplois précaires.

Webhelp gère ses salariés comme des flux d'appels !

MOINS ON TE FORME, PLUS TU DOIS FAIRE DU TRAVAIL DE QUALITÉ !

Le nombre d'heure de formation par salarié a diminué de 59 % entre 2007 et 2009 (106 h/salarié en 2007, 62h/salarié en 2009). Les explications données par la direction sur ce sujet sont grotesques, elle explique que cela vient du fait qu'elle fait la formation WHU en 2 jours au lieu de 3 !!!

Ou sont passées les 37 h manquantes ?

Les objectifs qualités ne sont pas pour autant revus à la baisse ! L'entreprise fait payer aux salariés ses manquements en matière de formation continue de ses salariés. On te donne une formation quand tu arrives dans l'entreprise et ensuite débrouille toi tout seul, et si tu n'y arrives pas, ce n'est pas grave, on te le déduira sur tes primes.

TAUX D'ABSENTEISME DE 6.57 % EN 2009

Le taux d'absentéisme est très élevé mais la direction ne s'alarme pas et trouve cela normal. Elle n'a aucune réflexion à ce sujet, c'est **le niveau zéro d'analyse en matière de Ressources Humaines**. Refuser de se pencher sur la question évite à l'entreprise de se confronter à ses manquements en matière de conditions de travail. Jouer à l'autruche a ses limites.

Ci-dessous une analyse sur le taux d'absentéisme en France en 2007 (7,70% chez Webhelp Caen) :

Le taux national est stable depuis 3 ans et s'élève à 3,69% (soit 13,5 jours d'absence en moyenne par salarié en 2007).

Le secteur des services, les PME et l'Est de la France affichent les taux d'absentéisme les plus forts : le secteur des services connaît une croissance record de son absentéisme avec un taux s'élevant à 4,40% en 2007, ce qui le place devant des secteurs traditionnellement concernés comme la santé (3,71%) ou l'industrie (4%). La région du Grand Est détient désormais la palme de l'absentéisme avec un taux de 5,05% et les PME de moins de 250 salariés se classent à la première place des types d'entreprises, avec un taux de 4,52%, devant les grosses PME (3,42%) et les grands groupes (3,68%). Cette dernière statistique est à nuancer. Comme le souligne Salvatore Curaba, Directeur d'Andéléa : « La taille de l'équipe est davantage déterminante que la taille de l'entreprise ».*

** filiale d'Alma consulting Group, spécialiste de la prévention des risques professionnels*

UN TAUX D'ENCADREMENT EN BAISSE !

Le nombre d'encadrant par salarié baisse aussi, cela entraîne une augmentation de la charge de travail des superviseurs. Leurs objectifs ne sont pas revus à la baisse pour autant, bien au contraire !

Les superviseurs sont contraints de diminuer leur travail de proximité pour remplir leurs objectifs.

NOS PROPOSITIONS ...

C'est par une véritable politique de gestion des ressources humaines que l'entreprise gagnera en crédibilité auprès de ses salariés.

Cela doit passer par :

☒ Une revalorisation des salaires, soit un minimum de 1 600 € pour un salarié rentrant dans l'entreprise et sans le BAC. 83% des salariés ont au minimum le BAC, ce qui démontre que l'entreprise a besoin de salariés qualifiés, nos diplômes doivent également être pris en compte dans la rémunération.

☒ Des conditions de travail adaptées à notre travail :

- ➔ 10 minutes de pauses par heure travaillée.
- ➔ Des plateaux où le nombre de mètres carrés par salarié (8m² au lieu de 3m² et moins actuellement) doit être adapté afin de diminuer l'impact du bruit extrêmement fatiguant.
- ➔ Des horaires permettant de concilier vie professionnelle et vie privée, ainsi que la prise en compte des situations individuelles (parents isolés notamment).
- ➔ L'arrêt des journées de travail supérieures à 7 heures.
- ➔ La suppression du travail du dimanche obligatoire.
- ➔ La suppression des écoutes primées, pour les remplacer par des écoutes dédiées uniquement à la formation. Nous sommes pour la prévention et non pour la répression (*clawback, mauvaise note = moins de salaire*).

LA CGT N'A DE CESSE DE REVENDIQUER TOUT CELA …

mais la direction reste sourde à nos revendications qui pourtant seraient, si elles étaient entendues, un véritable gain de qualité du travail, pour les salariés et pour l'entreprise.

N'importe quelle entreprise ne peut se passer de salariés expérimentés et Webhelp choisit de ne pas faire confiance à ses salariés. Webhelp préfère une politique de répression et de suspicion permanente. C'est pour cela qu'elle a mis en place tout un arsenal d'outils plus contreproductifs les uns que les autres (Mise en objectifs, fiches comportementales, écoutes primées, avertissements, licenciements, etc.).

Webhelp préfère fliquer, que former !

Webhelp n'a de cesse de rappeler qu'elle a le Label de Responsabilité Sociale. Nous pouvons constater qu'au regard de ses chiffres que ce label est une escroquerie. La CGT refuse de participer à cette bouffonnerie patronale et gouvernementale et vous comprenez pourquoi !

Au mois de septembre une négociation sur les Risques Psychosociaux va commencer, nous avons des revendications et nous les défendrons lors de cet accord. Nous pourrons alors mesurer si la direction veut réellement améliorer les conditions de travail des salariés.

NOUS NE NOUS CONTENTONS PAS DE FAIRE UN CONSTAT, NOUS AVONS DES REVENDICATIONS ET DES PROPOSITIONS QUI ÉMANENT DES SALARIÉS !

SEULS LES SALARIÉS SAVENT CE QUI EST BON POUR EUX !

---

la cgt — Une force à vos côtés — www.cgt.fr

La CGT
Et si j'y étais ?

Bulletin d'adhésion - de contact

À remettre au délégué syndical, a un représentant syndical CGT ou à retourner à la

Fédération des Activités Postales et Télécom CGT

3 bis, rue Damozane – 14000 Caen.

Je souhaite : ▫ *Rencontrer la CGT* ? ▫ *Adhérer* ?

Nom : Prénom :

Adresse personnelle : Code postal :

Téléphone :

E-mail :

Catégorie professionnelle :

▫ Employé ▫ Technicien ▫ Cadre

Imprimerie spéciale du syndicat **Ne pas jeter sur la voie publique** **Financé par les adhésions des syndiqués**