

Syndicat SUD Telecom du Nord

11/2 chemin des Vieux Arbres
59650 Villeneuve d'Ascq
Tel : 03 20 55 29 49

MEME CHEZ WEBHELP, LES SALARIE-ES ONT, ENCORE, DES DROITS !

Lors de notre venue sur site le mardi 28 juillet, vous avez été nombreux à nous inter-peller sur vos droits en matière de temps de pause, de rémunération des jours fériés et sur le délai de prévenance en cas de changement de planning etc...etc..

Nous apportons ici des réponses écrites aux principales questions posées, afin que cha-cune, chacun d'entre vous ait les informations utiles pour mieux connaître vos droits : ce qu'on est obligé d'accepter et ce qu'on peut refuser, et, ce qu'il faudra améliorer au plus vite !

QU'EST-CE QUE L'ANNUALISATION DU TEMPS DE TRAVAIL ?

Elle permet à un Employeur de mettre en place des semaines de haute activité et de basse activi-té de façon à lisser ses commandes et les flux téléphoniques....

Dans ce cadre, les 1607 heures à effectuer annuellement sont réparties suivant les règles fixées a minima par la Convention Collective des Prestataires de Services. En général ces règles sont dé-finies par un Accord d'entreprise signé par un ou des syndicats ayant obtenu plus de 50% des voix lors du premier tour de l'élection du Comité Social et Economique.

En ce qui concerne Webhelp Tourcoing, seul le syndicat FO a présenté des candidat-es à l'élection du Comité Social et Economique du 1^{er} juillet 2019. Ce faisant, il a obtenu 3 postes d'élu-es sur les 6 à pourvoir et la représentativité lui permettant de signer des accords d'entreprise en votre nom !

C'est l'accord d'Aménagement du Temps de Travail qui définit les durées hebdomadaires de tra-vail, le nombre éventuel de jours de RTT, le nombre de jours fériés et chômés auxquels auront droit les salarié-es....

Quoiqu'il en soit, dans le cadre de la mensualisation du salaire et de l'annualisation du temps de travail, un-e salarié-e doit percevoir le même salaire brut (hors primes) chaque mois, sauf : en cas de retenue pour carence arrêt maladie, absence justifiée non payée (grève par exemple) ou pour absence injustifiée...

Un salarié-e payé-e au SMIC percevra 1539 € brut chaque mois, qu'il s'agisse d'un mois compor-tant 28 jours ou 31 jours, qu'il s'agisse d'un mois comportant un jour (ou des jours) férié(s), ou pas !

Ce que dit SUD : la direction de Webhelp Tourcoing n'a en aucun cas le droit de retirer de la feuille de paie d'un salarié des jours fériés qui n'auraient pas été travaillés (1^{er} mai, 8 mai, Ascension par exemple). Pour les salarié-es ayant moins de 3 mois d'ancienneté, les Employeurs planifient le jour de repos sur le jour férié. Mais, dans tous les cas, cela n'impacte pas la feuille de paie !!!

Le 1^{er} mai fait exception. Lorsqu'il est travaillé, il est obligatoirement payé double et compensé par 1 jour de repos (Article 4 de l'Avenant du 20-06-2002 à la Convention Collective des Prestataires de Services). De plus, « *Tout travail effectué le dimanche donne lieu à une majoration du taux horaire de 100%* » (Article 4 du même Avenant).
Là encore, Webhelp invente sa propre loi mérite un carton rouge !

LE DELAI DE PREVENANCE PLANNING, QUE DIT LA LOI ?

Dans quel délai les salariés sont-ils informés des changements de durée ou d'horaires de travail ?

Dans les entreprises ayant mis en place un dispositif d'aménagement du temps de travail sur une période de référence supérieure à la semaine, les salariés sont informés dans un délai raisonnable de tout changement dans la répartition de leur durée de travail.

Ce principe d'ordre public est mis en œuvre dans les conditions suivantes :

- Si l'aménagement du temps de travail est mis en place par accord collectif, il appartient à ce dernier de prévoir les conditions et délais de prévenance des changements de durée ou d'horaires de travail. **A défaut de stipulations dans l'accord, le délai de prévenance des salariés en cas de changement de durée ou d'horaires de travail est fixé à sept jours,**
- Si, en l'absence d'accord, l'aménagement du temps de travail est mis en place sur décision de l'employeur, les salariés devront être prévenus des changements de leurs horaires de travail dans un délai de sept jours ouvrés au moins avant la date à laquelle ce changement intervient.
- En cas de circonstances exceptionnelles, la Convention Collective indique que ce délai de prévenance peut être ramené à 3 jours, mais il nécessite l'accord du salarié et oblige l'Employeur à verser une compensation financière.

Ce que dit SUD : La direction du site de Tourcoing ne peut donc légalement imposer à des salarié-es un changement de planning seulement 48 heures à l'avance !

QUEL EST LE TEMPS DE PAUSE POUR UNE JOURNEE DE 7 HEURES TRAVAILLEES ?

La Convention Collective des Prestataires de Services, à laquelle Webhelp est rattachée, précise dans un Avenant du 20 juin 2002 Article 6 :

« *Les séquences de travail ne peuvent être supérieures à 3 heures de travail effectif.*

Au choix de l'employeur et en fonction des séquences de travail, une pause obligatoire doit être respectée, celle-ci pouvant être soit d'une durée de 10 minutes toutes les 2 heures de travail effectif, soit de 15 minutes toutes les 3 heures de travail effectif.

Ces pauses rémunérées sont exclues de l'appréciation du temps de travail effectif. »

Ce que dit SUD : Pour une journée de 7 heures travaillées, un-e salarié-e de Tourcoing devrait donc bénéficier de 30 minutes de pause payées et incluses dans la séquence de travail, comme cela se pratique dans d'autres centres d'appel et y compris sur les autres sites Webhelp en France, et non de 20, comme cela est le cas actuellement !

Pour 8 ou 9 heures planifiées, le temps de pause quotidien devrait être de 40 minutes...

Pour être informés, défendre nos droits et porter notre voix, la présence d'un syndicat de lutte est absolument indispensable dans l'entreprise. C'est pourquoi, nous t'invitons à rejoindre dès maintenant l'équipe SUD Webhelp,

Contact : sud-telecom59@orange.fr ou téléphone au 06 85 10 70 83