

SECTION SUD CENTRAPEL

« On dirait le
SUD... »
n° 3 Décembre 2008

Chaque mois nous nous efforcerons de vous distribuer un tract avec nos commentaires sur la réunion des Délégués du Personnel avec la Direction de Centrapel



....de la Direction

**Jean-Marc PENELAUD s'était engagé à étudier cette demande ce qui a été fait
La proratisation de la prime n'a donc pas à être modifiée.**

Réunion DP du 18/12/08 à 14h

Question des Délégués CGT

1) Aujourd'hui, au sein de Centrapel, lorsqu'un conseiller multimédia est "invité" en formation ou à un débriefing, il doit se mettre en AUX3 ou en AUX6 sur son poste téléphonique. Ce temps de formation n'est actuellement pas comptabilisé dans le calcul de la prime ACD. La conséquence est que lorsqu'un conseiller est "invité" (c'est rarement à sa demande) en formation, cela signifie que, soit il sacrifie sa prime ACD du jour, soit il décide de faire des heures supplémentaires pour arriver à 6h30 d'appels (heures sup non déclarées) ou soit il sacrifie en totalité son temps de pause de 30 min (ce qui ne suffit pas toujours à éviter les heures supplémentaires et qui génère évidemment beaucoup de stress).

L'article L6321-2 du code du travail: "Toute action de formation suivie par un salarié pour assurer son adaptation au poste de travail constitue un temps de travail effectif et donne lieu pendant sa réalisation au maintien par l'entreprise de la rémunération." ; la jurisprudence a complété ce texte en spécifiant la rémunération variable, autrement dit les primes (cass du 20/06/07 – N° : 05-44715) : "... l'action de formation, suivie par le salarié pour assurer son adaptation au poste de travail, constitue du temps de travail effectif. Dès lors, le salarié a droit au maintien de sa rémunération pendant sa formation.

[...] l'employeur, qui ne règle que la partie fixe, est redevable des sommes non versées au titre de la rémunération variable"

Constatant une illégalité absolue du système de rémunération des temps de formation à Centrapel, nous demandons d'une part que toutes les formations se fassent désormais en AUX 4 et d'autre part un paiement des primes ainsi injustement supprimées par l'employeur.

Réponse de la Direction

Le temps de formation concerne les modules dispensés à tous les conseillers et doit être considéré comme du temps de travail effectif.

En revanche, l'AUX6 ne peut être assimilé ni à du temps de formation ni à du management. Il s'agit d'actions de suivi individualisé du conseiller dans le but de revenir sur des manquements constatés ou recadrer certains comportements. Ce temps pris par le RE/RO pour répondre à une problématique individuelle ne peut être considéré comme un temps de production.

Nos Commentaires

Raison de plus pour se battre sur l'augmentation de notre fixe, car toutes ces primes sont aléatoires et favorisent l'individualisme et donc affaiblit à terme l'intérêt de tous.

Question des délégués CGT-FO

Lors de la journée porte ouverte du 06 septembre 2008, monsieur Jean-Marc Penelaud s'était engagé à revoir les conditions de la proratisation de la prime qualité pour l'équipe week-end.

Celle-ci étant comptabilisé en nombre de jour et non en heure, l'équipe week-end est grandement défavorisée par rapport à l'équipe semaine car elle effectue 20h de travail pour 22h de présence en 2 jours.

Cette question ayant été évoquée lors de la réunion DP du 16/06/2008.

Qu'en est-il à ce jour ?

Pouvez-vous prendre en compte cette demande et revoir le mode de calcul de cette prime.

Réponse de la Direction

Jean-Marc PENELAUD s'était engagé à étudier cette demande ce qui a été fait.

Toutefois, nous prenons en compte le principe d'effort dans la durée qui n'est pas le même pour l'équipe week-end.

La proratisation de la prime n'a donc pas à être modifiée.

Nos Commentaires

Fin distinguo fait par la Direction entre s'engager à revoir les conditions ou étudier une demande.

A l'arrivée on ne touche à rien ; Centrapel anticipe la philosophie du futur projet loi du travail du dimanche qui banaliserait cette journée.

Question de Marie-Line DOMESOR

Sachant que Centrapel précise bien que les directives de la CNIL ne sont que des recommandations,

- *quels sont les incidences des écoutes sur la rémunération?*
- *avec quelle fréquence (jour/ hebdo/mensuelle)?*
- *quelle est la durée de l'écoute et suivi par quel débrief?*

Réponse de la Direction

Les écoutes ont pour objectifs principaux :

- Une aide à la formation, à l'amélioration et l'optimisation des prestations individuelles.
- une démarche qualité proactive pour une meilleure adéquation entre nos objectifs et les attentes des clients.
- une meilleure connaissance et l'optimisation de la satisfaction du client.
- la vérification de la bonne intégration des process.

La fréquence des écoutes est variable selon le CM, son temps de présence, l'intégration des process mais se situe généralement entre 4 et 5 écoutes par mois exclusivement sur la base du prélèvement aléatoire.

La durée de l'écoute dure le temps complet de l'appel et le débriefing a lieu dans un délai de 48h maximum.

Aujourd'hui, la prise en compte du facteur qualité et de la charte d'appel par le conseiller se voit valoriser par la prime qualité de la prime HCPE.

Nos Commentaires

Nous rappelons que la loi interdit que les écoutes jouent sur la part variable vendeur, nous conseillons à la direction de centrapel de lire un jugement d' avril 2006 qui a condamné France Telecom pour des pratiques en tous points similaires.

Question de Marie-Line Domesor

Centrapel applique la convention collective de la Syntec. Sur quelle base?

Pour quelle(s) raison(s) la convention collective CNCT (convention nationale collective télécom) n'est pas appliquée?

Réponse de la Direction

La convention collective de la Syntec a été adoptée à la création de Centrapel et correspond au métier de prestataire de service technique.

Centrapel conseille les abonnés par du traitement d'appel.

Nous sommes un centre d'appel et en aucun cas un opérateur télécom.

Nos Commentaires

Décidément nous n' avons pas la même lecture des textes, pourtant cela nous paraît clair. Nous vous publions le titre 1 de cette convention d'abord pour que vous fassiez votre opinion ; et aussi pour aider la Direction dans sa réflexion.

TITRE 1 : CHAMP D'APPLICATION

Le champ d'Application de la présente convention collective est défini par l'accord du 2 décembre 1998 et son avenant du 18 février 1999, étendus par arrêté du 6 mai 1999, et reproduits ci-après, qui s'intègrent à la présente convention.

Le champ d'application de la convention collective des Télécommunications concerne l'ensemble des salariés de droit privé des entreprises situées sur le territoire national ou les départements d'outre-mer, relevant normalement des codes N.A.F 642.A et 642.B, dont l'activité principale est la mise à disposition de tiers, de services de transmission d'information ou d'accès à l'information (voix, sons, images, données), par tout moyen électrique, radioélectrique, optique ou électromagnétique.

Sont compris dans ce champ, au titre de leur activité principale :

- * les opérateurs de télécommunication, tels que définis dans la Loi de réglementation des Télécommunications du 26/07/1996 : exploitation de réseaux de télécommunication ouverts au public ou fournissant au public un service de télécommunication,
- * les sociétés de commercialisation de services de télécommunication,
- * les fournisseurs d'accès Internet, et les fournisseurs de services Internet,
- * les cablo-opérateurs,
- * les diffuseurs de programmes audiovisuels, cette notion doit être entendue au sens des télécommunications ; sont donc exclues les chaînes de télévision tant publiques que privées, (avenant du 18 février 1999)
- * les sociétés ayant pour activité principale une activité de centre d'appel, détenues par une société dont l'activité principale est incluse dans le champ du présent article.

Question de Marie-Line Domesor

9) Quel est le moyen de pointage utilisé au sein des N3 (badge, BHA...) et la traçabilité de celui-ci en fonction des horaires contractuels.

Réponse

Les N3 doivent se logger et se delogger à chaque début et fin d'activité sur une base qui est gérée par la supervision et qui sert à les localiser pour initier au mieux les interventions inattendues.

Nos Commentaires

En aucun cas le logging constitue une pointeuse pour la Loi .

**Vos Contacts : Marie-Line DOMESOR : élue DP
Jens THYS : Représentant syndical
Mail : jens.thys@gmail.com Mobile : 0670940385**

**L' équipe SUD CENTRAPEL vous souhaite une bonne année
2009**