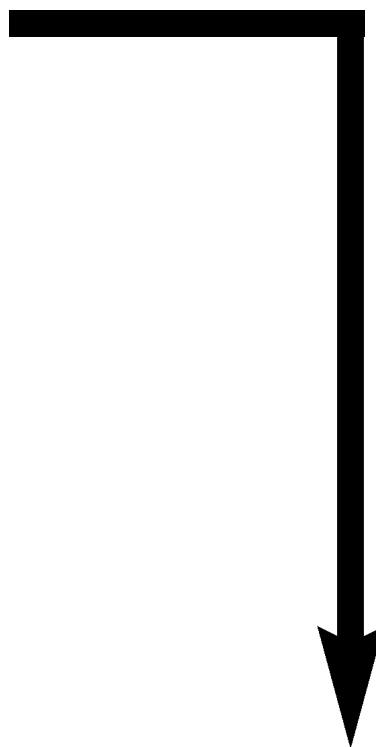


Centres d'appels

Convention Collective Nationale

Personnel des
prestataires
de services
dans
le domaine
du secteur
tertiaire. N°3301



Le texte intégral et

NOS COMMENTAIRES

Octobre 2006.

Sud

Solidaires
Union
syndicale

Pour s'y retrouver : hiérarchie des textes, et des droits

Les salariés sont régis par de multiples textes : la Constitution française (le droit de grève par exemple) et de nombreuses lois (comme celle sur la réduction du temps de travail), le Code du travail qui rassemble l'ensemble des lois et règles de base pour tous les salariés. Ensuite produit de la négociation, on trouve la convention collective de branche, pour nous la Convention Collective du Personnel des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire (n°3301), puis les accords d'entreprise, et même ensuite d'éventuels accords locaux ou d'établissements. Depuis la loi dite de modernisation sociale en 2004, les accords d'entreprises peuvent être moins avantageux que la convention collective ou le Code du travail.

Rôle et portée d'une convention collective

La convention collective est un accord écrit qui résulte de la négociation entre syndicats de salariés et d'employeurs. Normalement une convention collective complète en les améliorant les dispositions du code du travail. Elle met en place des avantages non prévus par le code du travail. Dans les domaines où le code du travail ne fixe pas de règles impératives, la convention collective, peut organiser des règles particulières au secteur d'activité ou à l'entreprise.

La convention collective applicable à l'entreprise doit être mentionnée sur le bulletin de salaire et un avis, affiché sur les lieux de travail, doit comporter l'intitulé de la convention collective et l'endroit où un exemplaire à jour peut être consulté. Au moment de l'embauche, le salarié reçoit de l'employeur une notice d'information relative aux textes conventionnels applicables dans l'entreprise ou l'établissement. L'employeur doit fournir un exemplaire de la convention collective au comité d'entreprise et, le cas échéant, aux comités d'établissement ainsi qu'aux délégués du personnel et aux délégués syndicaux (code du travail art.L.135-7).

Un peu d'histoire et d'explications

La convention collective nationale du Personnel des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire a été signée le 13 août 1999 et étendue par le Ministère du Travail le 20 juin 2002. Le Ministère, par ce fait, l'a rendue applicable dans tout le secteur notamment celui des centres d'appels sous-traitants.

La mise en place d'une nouvelle convention collective correspond à des nécessités différentes :

- pour les patrons, il s'agit de rendre homogènes les conditions dans lesquelles les salariés vont être traités : conditions de travail, salaires, horaires...

- pour les syndicats, il s'agit de s'appuyer sur une situation favorable pour les salariés dans certaines entreprises, afin de faire partager ces avantages à toutes les entreprises de la branche.

Les conséquences d'une nouvelle convention collective sont multiples :

- parce que cette nouvelle convention collective va imposer de nouveaux usages dont l'application doit être négociée,

- parce que les anciennes conventions ou accords sont remis en question, parce que les droits vont être modifiés.

Une convention collective au rabais:

Par rapport à la plupart des conventions collectives du secteur des télécommunications ou du télémarketing (Métallurgie, Syntec, Convention collective nationale des télécommunications), la convention des "Prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire" est sans aucun doute la plus défavorable aux salariés. C'est pour cette raison que nos patrons se sont empressés, dans de nombreuses entreprises, de l'appliquer sans accord préalable avec les organisations syndicales et en faisant ainsi perdre de nombreux droits à la plupart d'entre nous. Malgré cela, elle n'est pas encore appliquée partout où elle devrait.

Sommaire

TITRE I : DISPOSITIONS GENERALES

Art. 1 - Champ d'application.

Art. 2 - Indemnisation des salariés participant à la commission paritaire de la négociation de la CC.

Art. 3 - Durée de la convention.

Art. 4 - Formalités de dépôt et de publicité.

Art. 5 - Avantages acquis.

Art. 6 - Révision, dénonciation.

Art. 7 - Adhésion.

Art. 8 - Commission nationale de conciliation et d'interprétation.

TITRE II : REPRESENTATION DU PERSONNEL - DROIT SYNDICAL - DÉLÉGUÉS DU PERSONNEL - COMITÉ D'ENTREPRISE.

Art. 9 - Principes généraux.

Art. 10 - Mise en place des institutions représentatives.

Art. 11 - Conditions de désignation, d'électorat et d'éligibilité.

Art. 12 - Les conditions et moyens d'exercice au sein de l'entreprise.

TITRE III : LE CONTRAT DE TRAVAIL

Sous-titre 1er : Dispositions communes

Art. 13 - Conclusion du contrat de travail.

Art. 14 - Modification du contrat de travail.

Art. 15 - Mutation géographique nécessitée par les besoins de l'entreprise.

Art. 16 - Ancienneté.

Art. 17 - Congés.

Art. 18 - Suspension du contrat de travail pour cause de maladie, accident, maternité.

Art. 19 - La rupture du contrat de travail.

Sous-titre 2 : Dispositions spécifiques (CDI - temps partiel)

Art. 20 - Définition.

Art. 21 - Mise en place.

Art. 22 - Garanties.

Art. 23 - Durée et organisation du travail.

Art. 24 - Rémunération.

Art. 25 - Contrat de travail.

Art. 26 - Rupture du contrat de travail.

TITRE IV : LA DURÉE DE TRAVAIL

Art. 27 - Durée normale.

Art. 28 - Durée maximale.

Art. 29 - Repos hebdomadaire.

Art. 30 - Amplitude de la journée de travail.

Art. 31 - Systèmes d'horaires.

Art. 32 - Organisation de l'horaire.

Art. 33 - Horaires individualisés.

Art. 34 - Temps de transport.

Art. 35 - Décompte des heures supplémentaires.

Art. 36 - Les heures supplémentaires.

Avenant du 20 juin 2002 relatif aux salariés des centres d'appels non intégrés.

Préambule

Art.1er : Classification.

Art. 2 : Prime de vacances.

Art. 3 : Majoration pour travail de nuit.

Art. 4 : Majoration pour travail du dimanche et jours fériés

Art. 5 : Pause déjeuner.

Art. 6 : Pauses.

Art. 7 : Temporisation des appels.

AVENANT CADRES

PRÉAMBULE.

Art. 1er : Champ d'application.

Art. 2.1 : Contrat de travail.

Art. 2.2 : Période d'essai.

Art. 2.3 : Mutation ou changement d'affectation.

Art. 2.4 : Déplacements.

2.4.1. Petits déplacements.

2.4.2. Grands déplacements.

2.4.3. Voyages de détente.

2.4.4. Voyage à l'occasion du congé annuel payé.

2.4.5. Maladie ou accident.

2.4.6. Décès.

2.4.7. Licenciement.

Art. 2.5 : Promotion et développement de carrière.

Art. 2.6 : Information et concertation.

Art. 2.7 : Ancienneté.

Art. 3.1 : Indemnité de licenciement.

Art. 3.2 : Indemnité de départ à la retraite.

Art. 4.1 : Indemnisation du fait de maladie.

Art. 4.2 : Accident du travail.

Art. 5.1 : Congés d'ancienneté.

Titre I : Dispositions Générales

Art. 1 - Champ d'application

La présente convention règle, dans les territoires métropolitains et départements d'outre-mer, les rapports entre employeurs et salariés des entreprises dont l'activité principale est constituée par une ou plusieurs des activités suivantes :

1. Les entreprises des téléservices qui font pour le compte de leurs clients des travaux de secrétariat, réception ou émission d'appels, télésecrétariat, domiciliation commerciale, bureautique et transfert de données informatiques et toutes prestations de services nécessaires au bon fonctionnement d'un bureau, d'une entreprise quelle que soit sa nature (commerciale, industrielle, service, profession libérale) et même des particuliers, en utilisant les nouvelles techniques de télécommunications.

Par ailleurs, les entreprises de services réalisant également toute opération manuelle de saisie, acquisition ou capture de données, à partir de tout support (papier, documents scannés, images numériques, etc.) ;

2. Les centres d'affaires et entreprises de domiciliation qui, en tant que prestataires de services, assurent à titre principal une assistance aux entreprises en leur offrant un service comprenant totalement ou partiellement la domiciliation fiscale ou commerciale, la mise à disposition de bureaux individuels équipés pour toute durée (à l'heure, au jour, à la semaine, au mois, à l'année, etc.), la mise à disposition d'installations téléphoniques et bureautiques, la mise à disposition de salles de réunion.

Par ailleurs, ils réalisent également à la demande de leur clientèle tous travaux spécifiques de bureautique.

Plus généralement, les centres d'affaires et entreprises de domiciliation permettent à toute entreprise, quelle que soit sa forme juridique, de disposer de toute la logistique indispensable à l'exercice de son activité professionnelle ;

3. Les entreprises de recouvrement de créances et/ou de renseignements commerciaux ou économiques ;

4. *Les entreprises de traduction, quelle que soit leur forme juridique, pour autant qu'elles délivrent des prestations de services de traduction ainsi que toutes activités s'y rattachant ;*

5. Toute structure autonome à but lucratif ou non lucratif généralement appelée palais des congrès ou centre de congrès ayant pour vocation d'offrir à toutes personnes physiques ou morales un service d'organisation et de prestation de services, internes ou externes, et des équipements destinés à les accueillir et/ou à animer leurs manifestations, à l'exclusion des foires et expositions.

Ils peuvent prendre éventuellement diverses appellations en y joignant ou non une ou plusieurs caractéristiques (festival, musique...) ainsi que le nom de la ville dans laquelle ils se situent ;

6. Entrent également dans le champ d'application de la convention collective des prestataires de services les

Paragraphe exclu de l'arrêté d'extension du 27 mars 2002.

entreprises dont l'activité principale réside dans :

- les services d'accueil à caractère événementiel : services d'accueil occasionnels dans le cadre de salons, conventions, colloques ou tout autre événement de relation publique ou commercial. Les services développés intègrent l'ensemble des composantes de l'accueil de réception : gestion de listings, attribution de badges, malles, documentation, etc., vestiaires, service voiturier, acheminement de groupes incluant accueils en gares ou aéroports et visites de sites (exemple : usine ou autre site de production ou de réalisation) ;
- les actions d'animation : de l'échantillonnage, distribution, etc., à la promotion des ventes en grands magasins ou GMS. Le type de prestation plus couramment développé est l'animation consistant à mettre en avant un produit, une marque ou un événement par le biais d'une distribution publicitaire, d'un échantillonnage ou plus simplement par le biais d'une présence en tenues publicitaires ;
- la gestion annualisée des prestations de services d'accueil et d'accueil téléphonique en entreprises : gestion totale de services d'accueil externalisés.

Entrent enfin dans le champ d'application de la convention collective des prestataires de services :

7. Les centres d'appels dont la vocation est de gérer à distance la relation que les entreprises souhaitent entretenir avec leurs clients et prospects. C'est un ensemble de moyens humains, organisationnels et techniques mis en place afin d'apporter à la demande et aux besoins de chaque client une réponse adaptée.

A ce titre, les centres d'appels se définissent comme des entités composées d'opérateurs, organisés par type de compétence et regroupés par équipes sur des plates-formes destinées à gérer, exclusivement par téléphone et à distance, des clients et/ou des prospects en s'appuyant sur des systèmes de couplage téléphoniques et informatique, que ce soit en émission ou en réception d'appels.

Entités de relation à distance, les centres d'appels optimisent l'outil téléphonique et ses connexions avec l'informatique et d'autres médias (courrier, fax, Minitel, Extranet, SMS, wap, etc.).

Ils mettent en jeu quatre composantes majeures :

- les ressources humaines (téléconseillers, superviseurs, managers, formateurs...)
- la technologie (téléphonie, informatique, Internet, logiciels, progiciels, serveurs multimédia, bases de données, cartes de communication, câblage...)
- la logistique (immobilier, mobilier, ergonomie de l'environnement matériel et de l'environnement "écran"...)
- une culture et des méthodes marketing (stratégie de l'entreprise, relation client, fulfillment, profitabilité...).

Par exception, le champ d'application de la convention collective des prestataires de services ne concerne pas les centres d'appels filiales de sociétés de télécommunications ou centres d'appels intégrés, lesquels entrent dans le champ d'application de la convention collective des télécommunications.

On le voit très bien, cette convention collective est un véritable fourre-tout de secteurs d'activités. On passe des métiers d'accueil physique, aux métiers d'animation dans les supermarchés et aux entreprises de recouvrement en passant par les centres d'appels.

Pour Sud, les salariés des centres d'appels sous-traitants doivent être rattachés à la convention collective des télécommunications qui est la convention collective des salariés des centres d'appels des entreprises de télécommunications (FT, SFR, AOL, Bouygues, 9 télécom...)

Art. 2 - Indemnisation des salariés participant à la commission paritaire de la négociation de la convention collective.

Art. 3 - Durée de la convention

Art. 4 - Formalités de dépôt et de publicité

Art. 5 - Avantages acquis.

La présente convention ne peut en aucun cas être la cause de réduction d'avantages acquis individuels avant la date de son entrée en vigueur, ni avoir pour effet de mettre en cause les avantages plus favorables résultant des accords collectifs ou conventions collectives conclus à un autre niveau.

Toutefois, les avantages reconnus soit par la présente convention, soit par des avenants ne peuvent en aucun cas s'ajouter à ceux déjà accordés ayant le même objet.

Art. 6 - Révision, dénonciation

Art. 7 - Adhésion

Art. 8 - Commission nationale de conciliation et d'interprétation.

Titre II : Représentation du personnel, droit syndical, délégués du personnel, comité d'entreprise.

Art. 9 - Principes généraux

L'exercice du droit syndical est reconnu dans toutes les entreprises et s'effectue conformément aux dispositions légales en vigueur.

Les parties contractantes reconnaissent le droit pour tous de s'associer et d'agir librement pour la défense de leurs intérêts professionnels.

En aucun cas, les origines, les croyances, le sexe, l'état de santé ou le fait d'appartenir ou de ne pas appartenir à un syndicat ou d'exercer une activité syndicale ne seront pris en considération en ce qui concerne l'embauche, la conduite et la répartition du travail, la rémunération et l'octroi d'avantages sociaux, les mesures disciplinaires, l'avancement ou le licenciement.

Les employeurs, pour eux et leurs représentants, s'engagent à ne faire aucune pression sur le personnel en faveur de tel ou tel syndicat.

Les salariés s'engagent de leur côté à ne pas prendre en considération dans le travail les opinions de leurs collègues et du personnel avec lequel ils sont en rapport, leur adhésion à tel ou tel syndicat ou le fait de n'appartenir à aucun syndicat.

Les parties contractantes s'engagent à veiller à la stricte observation des engagements ci-dessus définis et à s'employer auprès de leurs ressortissants respectifs pour en assurer le respect intégral.

Si le bien-fondé d'une décision est contesté parce que cette décision aurait été effectuée en violation du droit syndical tel qu'il vient d'être défini ci-dessus, les

C'est notamment le cas, lors du passage d'une convention collective autre à la convention collective prestataires de services. Les avantages acquis individuels ne sont pas perdus. Suite à une action de Sud et FO, Teleperformance France a été condamné en décembre 2005 pour n'avoir pas respecté cet article.

Beaucoup de patrons de centres d'appels sous-traitants oublient que l'exercice du droit syndical existe et est de droit. De plus, la convention collective oublie un droit important celui de la grève !

La convention collective prestataires de services ne fait que reprendre le minimum légal c'est-à-dire le Code du travail qui est loin d'être suffisant pour pouvoir exercer une réelle activité syndicale.

*C'est pour cela que **Sud** revendique, dans toutes les entreprises, un accord de droit syndical donnant à toutes les organisations syndicales de véritables moyens d'actions, de fonctionnement, de représentation auprès des salariés.*

Alinéa exclu de l'extension (arrêté du 23 février 2000).

organisations patronales et de salariés s'emploieront à reconnaître les faits et à apporter une solution équitable à ces cas litigieux. Si aucune solution n'est acceptée par les deux parties, le litige sera soumis à la commission paritaire de conciliation et d'interprétation.

Le recours devant cette commission ne fait pas obstacle au droit pour le salarié ou l'organisation de laquelle il est adhérent de demander judiciairement réparation du préjudice causé.

Art. 10 - Mise en place des institutions représentatives

La mise en place des institutions représentatives se fera par rapport aux seuils d'assujettissement prévu par le code du travail.

S'agissant des modalités de décompte de l'effectif, les parties contractantes conviennent de se référer aux dispositions contenues dans le code du travail.

Art. 11 - Conditions de désignation, d'électorat et d'éligibilité

Les parties contractantes décident de se référer aux dispositions du code du travail.

Art. 12 - Les conditions et moyens d'exercice au sein de l'entreprise

Les dispositions relatives aux conditions et moyens d'exercice au sein de l'entreprise non visés ci-après sont régies par le code du travail et les accords collectifs négociés éventuellement à ce sujet au niveau de l'entreprise ou d'un établissement.

12.1. Information syndicale

L'affichage des communications syndicales s'effectue librement sur les panneaux réservés à cet usage pour chaque organisation représentative et distincts de ceux affectés aux communications des délégués du personnel et du comité d'entreprise, un exemplaire de ces communications syndicales étant transmis à la direction simultanément à l'affichage.

Ces communications ne pourront se rapporter qu'à des informations d'ordre strictement professionnel ou syndical et ne devront en aucun cas prendre une forme ou un ton injurieux de nature à apporter une perturbation dans la marche de l'entreprise.

Il pourra être procédé à la diffusion des publications et tracts de nature syndicale aux seuls salariés de l'entreprise et dans l'enceinte de celle-ci.

Les lieux et temps de diffusion, si celle-ci ne se place pas aux heures d'entrée et de sortie du personnel, sont fixés par accord entre la direction et les organisations syndicales représentatives.

La direction de l'entreprise et le ou les délégués syndicaux prendront, dans le cadre d'un accord, toutes dispositions utiles pour favoriser une fois par semestre la diffusion de l'information syndicale propre à l'entreprise au personnel qui n'est pas en mesure de prendre connaissance de l'affichage de ladite information.

A chaque élection professionnelle, un accord préélectoral doit être conclu entre les organisations syndicales et la direction. Via cet accord, les syndicats peuvent obtenir des droits supérieurs à ce que propose le Code du travail.

Voir articles du Code du travail : L 236-1; L 412-5; L 421-1; L 431-1

Voir articles du Code du travail : L 423-7 à 12 et 16; R 423-5; L 433- 4 à 8 ; R 433-5

Sud revendique également la mise en place d'heure mensuelle d'information syndicale où tout salarié qui le souhaite pourra participer, sur son temps de travail, à une heure d'information syndicale de son choix.

De nombreux salariés sont en délégation chez le donneur d'ordre et n'ont donc pas la possibilité d'avoir accès aux informations des représentants du personnel ou des organisations syndicales. Sud revendique que des moyens soient donnés aux représentants du personnel et aux organisations syndicales pour diffuser les informations au moins tous les 15 jours aux salariés "éloignés".

12.2 Collecte des cotisations syndicales

La collecte des cotisations syndicales sera effectuée conformément aux dispositions légales.

12. 3 Temps de délégation-Autorisation d'absence

Un crédit d'heures sera accordé aux représentants du personnel conformément aux dispositions légales.

Dans le cadre de son utilisation, il appartiendra à chaque entreprise de l'organiser par la mise en place de bons de délégation afin de préserver le bon fonctionnement de l'entreprise. Par ailleurs, les entreprises affecteront aux représentants du personnel une charge de travail adaptée à la charge de leur mandat.

En cas de délégation unique, les représentants élus bénéficieront du même crédit d'heures individuel qu'en cas de double institution (comité d'entreprise et délégués du personnel).

Des autorisations exceptionnelles d'absence pour participer à des congrès ou assemblées statutaires seront accordées à 2 salariés au maximum dûment mandatés à raison de 2 jours par an et par organisation.

La demande devra être présentée une semaine à l'avance par l'organisation syndicale et sera accompagnée des justificatifs nécessaires.

12. 4 Budget du comité d'entreprise

Le comité d'entreprise, dès lors qu'il aura été mis en place, bénéficiera, d'une subvention de fonctionnement dans les conditions définies dans le code du travail et, d'autre part, d'un budget des activités sociales et culturelles.

La dotation de l'entreprise aux activités sociales et culturelles ne pourra être inférieure à 0,5 % de la masse salariale brute hors charges sociales.

En tout état de cause, l'application de ce minimum doit s'avérer au moins aussi avantageuse quant au résultat que le calcul légal.

Titre III : Le contrat de Travail.

Sous-titre 1er Dispositions communes

Art. 13 - Conclusion du contrat de travail.

13.1. Embauchage

Les employeurs sont tenus de faire connaître dans tous les cas leurs besoins de personnel à l'Agence Nationale pour l'emploi. Ils se réservent cependant le droit de recourir à toute époque à l'embauchage direct.

Nul employeur n'est tenu d'agréeer le salarié qui leur est présenté par l'Agence nationale pour l'emploi.

Les employeurs s'engagent à respecter les dispositions légales sur la non-discrimination en matière d'embauchage et sur le respect des libertés individuelles en matière de recrutement, ainsi que sur les priorités d'embauchage résultant des lois et des règlements en vigueur.

Chaque entreprise ou établissement est tenu d'engager des personnes handicapées suivant les dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Voir article du Code du travail : L 412-7

Voir articles du Code du travail : L 212-4-6; L 236-7; L 424-1; L 434-1 et 5; L 437-3; D 437-1 à 3.

En aucun cas, l'employeur ne peut demander le motif de la prise des heures de délégation. Les heures de délégations ne peuvent être refusées par l'employeur. Elles peuvent être prises en dehors du temps de travail. Il est interdit de faire figurer sur le bulletin de paie l'activité du représentant du personnel ou du syndicat. Aucune mention ne doit permettre d'établir une distinction entre les heures travaillées et les heures de délégation.

Cette disposition qui est l'une des seules de la convention collective à être supérieure au Code du travail.

*Là aussi, cette disposition est supérieure à celle du code du travail (0,2% de la masse salariale brute). Mais elle est encore insuffisante vu les niveaux de salaires dans les centres d'appels sous-traitants. C'est pour cela que **Sud** revendique que la dotation de l'entreprise aux activités sociales et culturelles ne soit pas inférieure à 0,8% de la masse salariale brute.*

Voir article du Code du travail L 122-45

Cette disposition du Code du travail qui oblige les entreprises à embaucher au moins 6% de personnes handicapées sur l'effectif total, est très loin d'être appliquée.

Ce que dit la Convention Collective

L'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes est garantie conformément à l'article L.123-1 du code du travail.

Aucun travailleur étranger ne pourra être employé en dehors des conditions strictement définies par la législation et la réglementation en vigueur.

L'exécution d'une épreuve préliminaire comprenant des entretiens de recrutement et des tests d'évaluation, limitée à un jour maximum, ne constitue pas un embauchage et ne saurait en aucun cas concerner un acte de production.

Le candidat à l'embauchage fera l'objet d'une information écrite de son employeur potentiel qu'il va subir une épreuve préliminaire.

En vue de son embauchage, tout salarié doit justifier de son état civil et de son domicile ainsi que des diplômes et références professionnelles requis pour la qualification considérée. Il doit en outre produire :

- le ou les certificats de travail ;
- un certificat d'invalidité le cas échéant ;
- la carte d'assuré social ;
- s'il est étranger, les documents imposés par les lois et règlements.

Dans les jours précédant son engagement et au plus tard 2 jours suivant la prise de fonctions, il sera remis à tout salarié un contrat de travail écrit comportant notamment, sous réserve des dispositions légales applicables :

- l'identité des parties ;
- la date de prise de fonctions ;
- la durée et les modalités de la période d'essai ;
- le lieu de travail ;
- la qualification du salarié (niveau, coefficient) ;
- l'emploi occupé ou la fonction exercé ;
- la rémunération et les éléments qui la composent ;
- la durée de travail de référence ;
- l'intitulé de la convention applicable ;
- les coordonnées de la caisse de retraite complémentaire et de l'organisme de prévoyance.

Tout embauchage donne lieu à une visite médicale obligatoire dans les conditions légales. Cette visite doit avoir lieu avant l'embauchage ou au plus tard avant l'expiration de la période d'essai.

Le temps nécessité par ces examens médicaux est soit pris sur les heures de travail des salariés sans qu'aucune retenue de salaire puisse être effectuée, soit rémunéré comme temps de travail normal dans le cas où ces examens ne pourraient avoir lieu pendant les heures de travail.

Si cette visite conduit à un avis d'inaptitude rendu avant l'expiration de la période d'essai, le salarié doit être avisé par écrit que son engagement ne peut être confirmé.

Si cette visite conduit à un avis d'inaptitude rendu après l'expiration de la période d'essai, le salarié sera licencié pour inaptitude conformément aux articles L.122-24-4 et suivants du code du travail.

Les commentaires de

Sud

La loi Genisson votée fin avril 2001, impose la présentation annuelle d'un rapport sur la situation comparée des hommes et des femmes dans les entreprises ainsi qu'un accord entre organisations syndicales et direction.

Cette disposition est extrêmement importante pour les salariés en CDD. En effet, si dans les deux jours, le salarié en CDD n'a pas signé son contrat de travail, celui-ci devrait être requalifié en CDI.

Cette visite médicale d'embauche est peu respectée par les employeurs, c'est pourtant obligatoire !

Tout embauchage donnera lieu à l'établissement de la déclaration unique d'embauche, le récépissé devant être délivré par l'entreprise au salarié concerné dès sa réception.

Par ailleurs, lors de l'embauchage, la personne recrutée peut demander à prendre connaissance de la présente convention collective ainsi que de ses avenants et annexes, sachant qu'un avis sur ladite convention collective applicable devra être affiché sur les panneaux spécialement réservés à cet effet.

Dans les entreprises ou établissements non assujettis à l'obligation de mise en place des institutions représentatives ou dans lesquelles est constatée une carence totale desdites institutions seraient remis à tout salarié qui en fera la demande :

- un exemplaire de la convention applicable ;
- un exemplaire du règlement des régimes de retraite et de prévoyance en vigueur ;
- un exemplaire du règlement intérieur en vigueur dans l'entreprise si l'obligation légale de mise en place est remplie.

13. 2 Période d'essai

Le contrat de travail à durée indéterminée n'est considéré comme définitivement conclu qu'à la fin d'une période d'essai correspondant à du temps de travail effectif. En conséquence, toute période d'absence viendra donc suspendre la période d'essai et prolonger d'autant sa durée.

La durée de la période d'essai est fixée à 1 mois pour les employés, 2 mois pour les techniciens et agents de maîtrise et 3 mois pour les cadres.

Avant l'expiration de la période d'essai initiale, tout salarié peut donner congé sur simple notification écrite.

De la même façon, avant l'expiration de la période d'essai initiale, l'employeur notifie sa décision par écrit. Cette décision peut être :

- la confirmation de l'embauche du salarié ;
- la rupture sans préavis ni indemnité ;
- la prolongation de la période d'essai qui n'aura pas un caractère systématique et qui sera réalisée par avenant d'un commun accord avec les parties. La durée initiale de la période d'essai pourra être prolongée une fois dans les conditions ci-après.

La durée de prolongation de la période d'essai est fixée à :

- 2 semaines pour les employés qualifiés (au minimum coefficient 170) ;
- 1 mois pour les techniciens et agents de maîtrise ;
- 2 mois pour les cadres.

Au moment de la décision de prolongation, le cadre devra être informé qu'il ne sera pas, en cas de démission, bénéficiaire de l'Assedic.

Chacune des parties pourra mettre fin aux relations contractuelles jusqu'au dernier jour de la période de prolongation sous réserve de respecter les délais de préavis suivants :

Dans la majorité des centres d'appels sous-traitants, les employeurs ne respectent pas cette disposition. L'employeur doit tenir un exemplaire à jour de cette convention collective à la disposition du personnel sur le lieu de travail. Les salariés peuvent à tout moment, sur leur temps de travail, demander à consulter la convention collective.

Demander les textes légaux dans une entreprise où il n'y a pas d'instances représentatives du personnel est souvent très mal vu par les employeurs. C'est pour cela que nous revendiquons que les textes soient donnés automatiquement lors de l'embauche.

Un règlement intérieur est obligatoire dans toutes les entreprises de 20 salariés au moins. Il définit : les mesures d'application de la réglementation en matière d'hygiène et de sécurité dans l'entreprise ; les règles générales et permanentes relatives à la discipline et notamment la nature et l'échelle des sanctions que peut prendre l'employeur. Il doit rappeler : les droits de la défense du salarié en cas de sanction disciplinaire et les dispositions relatives à l'abus d'autorité en matière sexuelle et à l'interdiction de toute pratique de harcèlement moral, telles qu'elles résultent de la loi.

La période d'essai permet à l'employeur de tester les aptitudes du salarié à l'emploi proposé et au salarié d'apprécier si les conditions d'emploi lui conviennent. L'employeur ne peut prévoir une période d'essai lorsqu'il a été en mesure de connaître les capacités professionnelles du salarié. Tel est le cas lorsque l'embauche en CDI fait suite à un CDD ou à un stage.

Depuis Août 2005, les entreprises de moins de 20 salariés peuvent embaucher les salariés en Contrat Nouvelle Embauche (CNE). La période d'essai de ces contrats est de deux ans. L'employeur peut à tout moment sans motif licencier les salariés.

Si, à la fin de la période d'essai initiale, le salarié n'a pas de nouvelles de l'employeur (ni écrit ni oral), le salarié est embauché définitivement.

Cette disposition est très peu respectée par nos employeurs qui reconduisent souvent la période d'essai en totalité c'est-à-dire un mois.

- 1 semaine pour les employés qualifiés (au minimum coefficient 170) ;
- 2 semaines pour les techniciens et agents de maîtrise ;
- 1 mois pour les cadres.

13. 3 Déplacements professionnels

Pour leurs déplacements professionnels, les salariés concernés bénéficieront du remboursement des frais exposés selon les modalités propres à l'entreprise.

Quelque soit le mode de remboursement adopté par l'entreprise, l'indemnisation ne pourra pas être inférieure aux allocations forfaitaires prévues par les règles Acoess en termes d'exonération de cotisations de sécurité sociale.

Art. 14 - Modification du contrat de travail.

Toute modification du contrat de travail pour cause économique fera l'objet d'une proposition écrite au salarié par lettre recommandée avec accusé de réception. A cette proposition explicitant les motifs de la modification envisagée sera joint l'avenant au contrat de travail déterminant les nouvelles conditions de collaboration que le salarié devra régulariser par sa signature en cas d'acceptation de la modification.

Le salarié disposera d'un délai de réflexion d'un mois à compter de la première présentation de la lettre recommandée pour faire part de sa décision. Le silence à l'issue de ce délai sera assimilé à un refus.

En cas de refus, la rupture du contrat incombera à l'employeur si celui-ci maintient sa demande.

Dans ce cas, l'employeur devra respecter la procédure en matière de licenciement pour cause économique.

Toute modification du contrat pour une autre cause, en particulier personnelle, fera l'objet d'une notification écrite au salarié ; en revanche, le silence conservé dans le délai imparti au salarié de 15 jours sera considéré comme refus de la modification proposée. Ce refus, qu'il soit exprès ou tacite, mettra à la charge de l'employeur l'obligation d'engager la procédure de licenciement.

A contrario, la simple modification des conditions de travail, quelle qu'en soit la cause, ne sera pas soumise à la procédure préalablement définie.

Art. 15 - Mutation géographique nécessitée par les besoins de l'entreprise.

Constatant l'intérêt économique et social de la mobilité géographique des salariés entrant dans le champ d'application de la présente convention, mais conscientes des répercussions qu'elle peut avoir, les parties signataires recommandent que cette mobilité ne soit pas, pour les salariés, l'occasion d'une charge supplémentaire et qu'il soit tenu compte dans toute la mesure du possible de leur situation familiale.

Le changement de résidence à l'initiative de l'employeur doit correspondre à des besoins réels de l'entreprise.

La faculté de prévoir dans le contrat de travail possibilité d'un changement de résidence ne doit pas don-

Voir articles du code du travail : L 122-4; L 321-1-2

Le contrat de travail constitue la base de la relation de travail. Il ne peut être modifié que d'un commun accord entre employeur et salarié. L'employeur ne peut modifier sans accord du salarié un élément "par nature" du contrat : rémunération, durée du travail, qualification, et sous certaines conditions les horaires et le lieu de travail.

L'employeur peut décider unilatéralement et imposer au salarié un changement des conditions de travail. Le refus du salarié est fautif. Toutefois un salarié est fondé à refuser un changement de ses conditions de travail s'il parvient à prouver que ce changement est motivé par une intention discriminatoire ou vise simplement à le faire quitter l'entreprise.

La localisation du lieu de travail ne constitue pas en soi un élément du contrat de travail. La mention du lieu de travail dans le contrat n'a que valeur d'information, à moins qu'il ne soit stipulé par une clause claire et précise que le salarié exécutera son travail exclusivement dans ce lieu. La jurisprudence reconnaît à l'employeur la possibilité de muter le salarié, au sein d'un même "secteur géographique". Il n'y a en effet modification du contrat de travail que dans le cas où le nouveau lieu de travail est situé dans un secteur géographique différent du précédent.

Pour Sud, le lieu de travail doit constituer une garantie pour éviter d'être balladé même ponctuellement et faire reconnaître les temps de trajet.

ner lieu à une application qui dénaturerait l'usage pour lequel elle a été prévue.

Toute modification du lieu de travail comprenant un changement de résidence fixe qui n'est pas accepté par le salarié, à défaut de solution alternative, s'analysera comme un licenciement et sera réglé comme tel.

Il est expressément convenu que la modification du lieu de travail peut résulter de 2 causes :

- soit la mobilité géographique est destinée à favoriser la mobilité professionnelle du salarié.

Dans ce cas, le délai de réflexion d'un mois prévu par la présente convention pour accepter ou refuser la modification du contrat de travail sera allongé d'un mois pendant lequel le salarié aura la possibilité d'une immersion totale dans son nouveau lieu de travail ;

- soit la mobilité géographique est une alternative au licenciement pour motif économique.

Dans ce cas, le salarié bénéficiera du délai d'un mois prévu par la présente convention pour accepter ou refuser la modification du contrat de travail.

Pendant ce délai, le salarié aura la faculté d'une immersion totale dans son nouveau lieu de travail.

Ces dispositions ne font pas obstacle à l'élaboration de dispositions spécifiques dans le cadre du plan social s'il existe.

Dans les 2 situations visées ci-dessus, l'immersion totale dans le nouveau lieu de travail s'accompagnera d'une prise en charge des frais de déplacement et d'hébergement selon les modalités propres à l'entreprise sans que le remboursement puisse être inférieur aux limites d'exonération fixées par l'Acoss en matière de cotisations de sécurité sociale.

De même, dans les 2 situations, le conjoint aura la possibilité de se rendre sur place dans la limite de 2 jours avec prise en charge des frais de déplacement et d'hébergement selon les mêmes modalités.

Lorsque le salarié se voit imposer un changement de résidence, les frais de déménagement et de voyage occasionnés par le déplacement de sa famille (conjoint, et personnes à charge au sens de la législation fiscale) sont à la charge de l'employeur.

Le montant de ces frais est soumis à l'accord de l'employeur préalablement à leur engagement.

Les frais de déplacement de résidence, lorsque l'employeur n'a pas prévenu le salarié dans les délais suffisants pour donner congé régulier à son propriétaire, comprennent le remboursement du dédit éventuel à payer par le salarié dans la limite de 3 mois de loyer.

Si un salarié est muté dans un autre lieu de travail entraînant un changement de résidence, il est considéré comme déplacé et indemnisé comme tel, tant qu'il n'aura pu installer sa famille dans sa nouvelle résidence. En principe, cette indemnisation sera allouée pendant 6 mois au maximum, sauf accord entre les parties prolongeant ce délai, en cas de nécessité.

Quelque soit le motif de la mobilité (d'ordre professionnel ou économique) le délai de réflexion doit être de 2 mois minimum.

Tout salarié qui, après un changement de résidence imposé par la direction, sera licencié dans sa nouvelle résidence dans un délai de 2 ans, et sauf pour une faute grave ou lourde, aura droit au remboursement des frais occasionnés par son retour et celui de sa famille au lieu de sa résidence initiale.

Le remboursement sera effectué sur présentation des pièces justificatives et après accord formel de l'employeur et ne sera dû que si le retour de l'intéressé a lieu dans un délai de 6 mois suivant notification du licenciement.

Art. 16 - Ancienneté.

Pour la détermination liée à l'ancienneté, sont notamment assimilées à des périodes de travail effectif les absences suivantes, sous réserve des dispositions légales :

- les congés payés ;
- les congés pour événements familiaux ;
- les périodes de maladie ;
- les périodes d'accident du travail ou de maladie professionnelle ;
- les congés maternité ;
- les congés parentaux pour la moitié de leur durée ;
- les congés de formation économique, sociale et syndicale ;
- les congés pour ancienneté ;
- les congés pour enfant malade.

Art. 17 - Congés.

17.1. Congés payés

Le salarié qui, au cours de l'année de référence, justifie avoir été occupé chez le même employeur pendant un temps équivalant à un minimum d'un mois de travail effectif au sens de l'article L. 223-4 du code du travail a droit à un congé dont la durée est déterminée à raison de 2 jours et demi ouvrables par mois de travail effectif sans que la durée totale du congé puisse excéder 30 jours ouvrables.

L'absence au travail ne peut avoir pour effet d'entraîner une réduction de ses droits à congés plus que proportionnelle à la durée de cette absence.

Lorsque le nombre de jours ouvrables calculé conformément aux 2 alinéas précédents n'est pas un nombre entier, la durée du congé est portée au nombre entier immédiatement supérieur.

Les jours supplémentaires accordés pour fractionnement ne se confondent pas avec la durée du congé payé annuel susvisé.

Dans tous les cas, les jours fériés tombant un jour ouvrable, ne pouvant être comptabilisés en tant que jours de congés, prolongent les congés.

Les salariés ou apprentis (homme ou femme) ayant moins de 21 ans au 30 avril de l'année précédente ont droit à 2 jours de congé supplémentaires par enfant à charge. Le congé supplémentaire est réduit à 1 jour par enfant à charge si le congé légal n'excède pas 6 jours. Est réputé comme enfant à charge l'enfant qui vit au foyer et est âgé de moins de 15 ans au 30 avril de l'année en cours.

Sud revendique que les congés paternité soient également assimilés à des périodes de travail effectif et donc pris en compte pour l'ancienneté.

Pour nous, les congés parentaux doivent être pris en compte dans la totalité de leur durée.

Les salariés à temps partiel ont les mêmes droits à congés payés que les salariés à temps complet. S'ils ont travaillé durant la période de référence, ils ont donc droit à 30 jours ouvrables de congés payés. Le décompte de leurs jours de congés payés doit s'opérer comme pour les salariés à temps complet. En conséquence, les jours de congés ne commencent à être décomptés qu'à partir du jour ouvrable normalement travaillé et tous les jours ouvrables compris dans leur période de congés s'imputent sur la durée de leurs congés.

Les jeunes de moins de 21 ans au 30 avril de l'année précédente ont droit de prendre la totalité des congés conventionnels, même si une partie seulement est payée.

17.1.1. Période de référence.

Elle court du 1er juin de l'année précédente au 31 mai de l'année en cours.

Sont notamment assimilés, sous réserve des dispositions légales, à des périodes de travail effectif ouvrant droit aux congés payés :

- tous congés légaux conventionnels ;
- les périodes d'absence justifiées par accident de travail ou maladie professionnelle limitée à une durée ininterrompue d'un an ;
- le congé maternité ;
- les périodes de chômage partiel ;
- les congés payés de l'année précédente ;
- les périodes de service citoyen ;
- les jours fériés ;
- les périodes de maladie supérieures à 3 mois consécutifs dans la période de référence ;
- les congés pour événements familiaux ou exceptionnels
- les absences pour participer aux commissions paritaires visées par la présente convention ;
- les congés pour ancienneté ;
- les congés pour enfant malade ;
- les périodes de congé économique, social et syndical.

17.1.2. Période légale de congés

Du 1er mai au 31 octobre de l'année en cours.

La période légale des congés s'étend en principe du 1er mai au 31 octobre de l'année en cours. Après consultation du personnel et des représentants du personnel, l'employeur devra fixer l'ordre des départs. Cet ordre des départs sera communiqué à chaque ayant droit et affiché dans les entreprises au plus tard 2 mois avant la date d'ouverture de la période de congés. Conformément au code du travail, il est recommandé de tenir compte de la situation familiale et des usages. Cette règle ne jouera pas en cas de fermeture totale de l'entreprise ou de l'établissement.

17.1.3. Fractionnement des congés

Le fractionnement des congés n'est possible que sur les 4 semaines de congés principal. sauf accord particulier, la cinquième semaine ne pourra être accolée aux 4 semaines précédentes.

La cinquième semaine de congé n'ouvre pas droit à l'application des dispositions sur le fractionnement.

Le congé d'une durée supérieure à 12 jours ouvrables peut être fractionné à la demande du salarié ou de l'employeur et d'un commun accord.

Cette fraction de 12 jours ouvrables doit être continue et comprise entre 2 jours de repos hebdomadaire.

Lorsque la fraction prise en dehors de la période légale, en une ou plusieurs fois, est au moins égale à 6 jours ouvrables, le salarié bénéficie de 2 jours ouvrables de congé supplémentaire.

Sud revendique que le congé paternité soit assimilé à une période de travail effectif ouvrant droit aux congés payés.

Les dates de départ en congé sont fixées par l'employeur après avis des délégués du personnel. L'employeur peut refuser des congés mais ce refus doit être notifié au salarié par écrit. Une fois les dates de départs fixées, il est possible de les modifier à condition de le faire au moins un mois avant la date initialement prévue.

Lorsque cette fraction comprend 3, 4 ou 5 jours ouvrables, le salarié bénéficie de 1 jour ouvrable de congé supplémentaire.

17.1.4. Calcul de l'indemnité de congés payés

Le code du travail prévoit 2 modes de calcul :

1. Rémunération moyenne : l'indemnité minimale est égale au 1/10 de la rémunération perçue par le salarié au cours de la période de référence, à l'exclusion des gratifications et des primes annuelles ;

2. Maintien du salaire : l'indemnité minimale est égale au salaire qu'aurait perçu le salarié s'il avait travaillé pendant sa période de congé.

En tout état de cause, l'indemnité due est la plus favorable au salarié.

Il est rappelé que le calcul ci-dessus ne concerne que l'indemnisation propre à la durée du congé annuel, sans considérer l'incidence des jours fériés survenant pendant cette période.

En cas de fractionnement ou de congés payés exceptionnels, en particulier pour ancienneté, les jours supplémentaires seront indemnisés proportionnellement au montant de l'indemnité de congé principal.

17.1.5. Incidence de la fermeture de l'entreprise

Si les droits du salarié aux congés ne couvrent pas la période de fermeture de l'entreprise (en cas de période de référence insuffisante), le salarié percevra une allocation de chômage partiel pour la période non indemnisée, dans les conditions légales.

L'employeur est tenu d'effectuer les démarches nécessaires auprès de la direction départementale du travail et de la main-d'oeuvre.

17.2. Congés exceptionnels

Les salariés bénéficieront, sur justification, à l'occasion de certains événements, d'une autorisation d'absence exceptionnelle, accordée dans les conditions suivantes :

- mariage du salarié : 4 jours ouvrés, portés à 5 jours ouvrés après 1 an d'ancienneté ;
- mariage d'un enfant : 1 jour ;
- décès du conjoint ou d'un enfant : 4 jours ouvrés, portés à 5 jours ouvrés après 1 an d'ancienneté ;
- naissance d'un enfant : 3 jours ouvrés ;
- accueil au foyer en vue d'adoption : 3 jours ouvrés ;
- décès : père, mère, beau-père, belle-mère : 2 jours ouvrés
- décès : frère, soeur, beau-frère, belle-soeur, grands-parents ou petits-enfants : 1 jour ouvré ;
- l'appel de préparation à la défense : 1 jour ;
- déménagement : 1 jour ouvré sous réserve que le droit n'ait pas été accordé au cours des 3 années civiles précédentes.

Ces cas d'absence exceptionnelle devront en principe être pris au moment des événements en cause et n'entraînent pas de réduction de la rémunération mensuelle. Ils seront assimilés à des jours de travail effectif pour la seule détermination de la durée du congé annuel.

Pour déterminer la rémunération annuelle servant de base à l'indemnité de congés payés, on retient le salaire brut, ce qui inclut les majorations pour heures supplémentaires ou travail de nuit. Certaines primes sont prises en compte si elles sont obligatoires pour l'employeur ; permanentes et affectées par le départ en congés.

Le maintien du salaire est plus favorable dans le cas où il y a eu des augmentations récentes de salaire ou lorsqu'un salarié à temps partiel est passé à plein temps.

Un jour férié chômé n'est pas considéré comme jour ouvrable pour le décompte des congés payés. Son inclusion dans les CP a donc pour effet de prolonger d'une journée la durée des congés. Cependant, si les CP sont décomptés en jours ouvrés, l'inclusion dans les congés d'un jour férié coïncidant avec un jour non ouvré dans l'entreprise est sans incidence sur la durée du congé.

L'employeur peut décider de fermer son établissement pendant la durée des congés après consultation du CE. Si la fermeture s'accompagne d'un fractionnement du congé principal, l'employeur doit obtenir l'agrément des délégués du personnel. Si l'entreprise ferme pendant toute la durée légale des congés (30 jours), deux périodes de fermeture doivent être fixées : la première correspond aux 4 semaines de congé, la seconde à la cinquième semaine. L'entreprise peut également fermer moins de 24 jours consécutifs. Le congé se trouvant dès lors fractionné, les dispositions prévues en matière de fractionnement s'appliquent. Si l'entreprise ferme plus de 30 jours, l'employeur doit verser à son personnel une indemnité pour chacun des jours excédant la durée légale de congé. Cette indemnité ne peut être inférieure à l'indemnité journalière de congés payés.

Les jours supplémentaires donnés lors du mariage et décès du conjoint ou d'un enfant doivent être acquis après 6 mois d'ancienneté.

*La convention collective ne prend pas en compte le Pacs. **Sud** revendique que le Pacs d'un salarié donne le même nombre de congés exceptionnels que pour les conjoints.*

***Sud** revendique que le lieu de l'enterrement soit pris en compte dans le nombre de jours donnés en cas de décès.*

Dans le cas où l'événement familial le nécessiterait, l'employé pourra bénéficier d'une absence supplémentaire d'un jour ouvré non rémunéré.

17.3. Congés pour ancienneté

Il sera accordé à tous les salariés en fonction de l'ancienneté acquise à la date d'ouverture des droits :

- après une période de 10 années d'ancienneté : 1 jour ouvré supplémentaire ;
- après une période de 15 années d'ancienneté : 2 jours ouvrés supplémentaires ;
- après une période de 20 années d'ancienneté : 3 jours ouvrés supplémentaires ;
- après une période de 25 années d'ancienneté : 4 jours ouvrés supplémentaires.

17.4. Congés pour enfant(s) malade(s)

Il sera accordé à tout parent, sur présentation d'un justificatif médical attestant de la présence indispensable auprès du ou des enfant(s), des autorisations d'absence pouvant être fractionnées dans la limite de 5 jours ouvrés par année civile.

Le paiement cependant n'interviendra qu'à partir du quatrième jour d'absence. En conséquence, les 3 premiers jours entraînent une suspension du versement de la rémunération, sauf en cas d'hospitalisation du ou des enfants.

Pour les conjoints travaillant dans la même entreprise, les deux pourront bénéficier sans cumul de ces autorisations d'absence dans la limite de 5 jours ouvrés par année civile.

17.4. Salariés à temps partiel

Pour les salariés à temps partiel dont l'organisation de la durée du travail est répartie sur moins de 5 jours, le décompte aura obligatoirement lieu en jours ouvrables.

Art. 18 - Suspension du contrat de travail pour cause de maladie, accident, maternité

18.1. Dispositions communes

A. - Obligation de prévenance et de justification : Toute absence, quel qu'en soit le motif, devra faire l'objet d'une information à l'employeur par tous moyens, aussi rapide que possible de telle manière que ce dernier puisse prendre toutes dispositions utiles en considération des impératifs de l'entreprise.

Par ailleurs, toute absence devra faire l'objet d'une justification notifiée au plus tard dans les 48 heures à l'employeur sauf cas de force majeure.

Les mêmes obligations s'imposeront en cas de prolongation de la période d'absence.

B. - Complément de salaire en cas d'absence pour maladie, maternité ou accident :

Tout salarié ayant au moins une année d'ancienneté dans l'entreprise et dont le contrat de travail se trouve suspendu par suite de maladie ou d'accident dûment justifié par un certificat médical, et contre-visite s'il y a lieu, percevra un complément de salaire dans les conditions suivantes :

Pour Sud ce jour ouvré supplémentaire doit être rémunéré.

Il est très rare que dans les centres d'appels les salariés restent aussi longtemps. Sud revendique :

- Après une période de 5 années d'ancienneté : 2 jours
- Après une période de 10 années d'ancienneté : 3 jours
- Après une période de 15 années d'ancienneté : 4 jours
- Après une période de 20 années d'ancienneté : 5 jours.

Ces dispositions sont, pour Sud, insuffisantes notamment pour les enfants en bas âge (de la naissance à 6 ans). Nous revendiquons des autorisations d'absences de 15 jours ouvrés par année civile pour les enfants âgés de moins de 6 ans. Puis à partir de 6 ans, 6 jours ouvrés par année civile.

Pour Sud, le paiement de ces jours de congés pour enfants malades doit intervenir dès le premier jour. Il ne doit y avoir aucune suspension de la rémunération.

Pour les conjoints travaillant dans la même entreprise, les deux pourront bénéficier avec cumul de ces congés pour enfant malade.

Pour Sud le complément de salaire en cas d'absence pour maladie, maternité ou accident doit se faire pour tout salarié ayant au moins 6 mois d'ancienneté.

1. Lors de chaque arrêt de travail, les délais d'indemnisation commenceront à courir :

- à compter du premier jour d'absence, si celle-ci est consécutive à un accident du travail ou à une maladie professionnelle (à l'exclusion des accidents de trajet) ;
- à compter du premier jour d'absence d'hospitalisation réelle ou à domicile ;
- à compter du huitième jour en cas de maladie non professionnelle ou d'accident de trajet.

Pour le calcul des indemnités dues au titre d'une période de paie, il sera tenu compte des indemnités déjà perçues par l'intéressé durant les 12 mois antérieurs, de telle sorte que si plusieurs absences pour maladie ou accident ont été indemnisées au cours de ces 12 mois la durée totale d'indemnisation ne dépasse pas celle applicable en vertu des alinéas suivants ;

2. Le montant du complément est calculé comme suit :

- salarié de 1 à 3 ans d'ancienneté :
 - pendant 30 jours, 90 % de la rémunération brute que le salarié aurait gagnée s'il avait continué à travailler ;
 - pendant 30 jours, 75 % de cette rémunération ;
- salarié après 3 ans d'ancienneté :
 - pendant 30 jours, 100 % de la rémunération brute que le salarié aurait gagnée s'il avait continué à travailler ;
 - pendant 30 jours, 80 % de cette rémunération.

Ces temps d'indemnisation seront augmentés de 10 jours par période entière de 5 ans d'ancienneté en sus du minimum de 3 années sans que chacun d'eux puisse dépasser 90 jours ;

3. Toutes les garanties mentionnées au présent article s'entendent déduction faite des allocations que l'intéressé perçoit de la sécurité sociale et de tout régime de prévoyance.

Lorsque les indemnités de la sécurité sociale sont réduites ou supprimées, du fait notamment d'une sanction de la caisse pour non-respect de son règlement intérieur, le complément sera suspendu.

En cas d'absence pour cause de maternité, le complément de salaire visé préalablement s'appliquera dans la limite du salaire versé.

En tout état de cause, un salarié ne pourra percevoir, après application des garanties mentionnées ci-dessus, une rémunération nette plus importante que celle qu'il aurait perçue s'il avait continué à travailler pendant la période de suspension de son contrat ;

4. La rémunération à prendre en considération est celle correspondant à l'horaire pratiqué dans l'entreprise pendant l'absence de l'intéressé.

Toutefois, si, par suite de l'absence de l'intéressé, l'horaire du personnel restant au travail devait être augmenté, cette augmentation ne serait pas prise en compte pour la fixation de la rémunération du salarié absent.

L'ancienneté prise en considération pour la détermination du droit au complément s'apprécie au premier jour de l'absence.

*Cette disposition est un véritable scandale. Etre malade ou être victime d'un accident de trajet ne doit pas permettre de pénaliser financièrement les salariés. C'est pour cela que **Sud** revendique que l'indemnisation commence dès le 1er jour d'arrêt maladie ou d'accident de trajet et par subrogation (l'employeur avance au salarié les indemnités journalières de sécurité sociale).*

*Pour **Sud** cela n'est vraiment pas suffisant, nous revendiquons :*

- salarié de 6 mois à 3 ans d'ancienneté :
 - pendant 90 jours, 90 % de la rémunération brute
- salarié après 3 ans d'ancienneté :
 - pendant 90 jours, 100% de la rémunération brute.

Alinéa exclu de l'extension (arrêté du 23 février 2000).

18.2. Dispositions spécifiques

A.- L'incidence sur le contrat de travail de la maladie ou accident non professionnel, de l'incapacité totale et définitive ou de l'invalidité non consécutive à un accident du travail ou à une maladie professionnelle :

1. L'incidence de la maladie ou l'accident non professionnel :

La maladie ou l'état de santé ne constitue pas en tant que tel un motif de rupture de contrat de travail.

En revanche, la désorganisation de l'entreprise résultant d'absences fréquentes et répétées ou la nécessité de remplacement effectif et définitif suite à une absence prolongée peuvent constituer une cause réelle et sérieuse de licenciement dans les conditions prévues ci-après :

a) Rupture du contrat en raison d'absences fréquentes et répétées désorganisant l'entreprise :

Lorsque les absences fréquentes et répétées, quelle qu'en soit la durée, désorganisant l'entreprise, ont été constatées dans un délai de 12 mois précédant un nouvel arrêt de travail, l'employeur aura la faculté d'envisager la rupture des relations contractuelles sous réserve de respecter les règles légales relatives au licenciement ;

b) Rupture du contrat pour cause d'absence prolongée imposant la nécessité de remplacement effectif et définitif :

La nécessité de remplacement effectif et définitif du fait d'une absence prolongée pourra constituer une cause de rupture des relations contractuelles dès lors que l'absence se prolongera au-delà d'une durée de 12 mois.

Si la rupture est prononcée, l'employeur devra respecter le formalisme du licenciement et le salarié bénéficiera d'une priorité de réembauchage dans le délai d'un an qui suivra la rupture effective des relations contractuelles.

Pour bénéficier de cette priorité de réembauchage, l'intéressé devra informer l'entreprise dans les 2 mois qui suivront la rupture effective des relations de son intention de bénéficier d'une telle priorité.

2. L'incidence sur le contrat de travail de l'incapacité totale et définitive ou de l'état d'invalidité non consécutive à un accident de travail :

En cas d'incapacité totale et définitive au poste médicalement constatée par le médecin du travail, l'employeur est tenu de lui proposer un autre emploi approprié à ses capacités, dans les conditions prévues à l'article L.122-24-4 du code du travail.

A défaut de reclassement, l'employeur doit en tirer les conséquences au plan des relations contractuelles sauf à se voir appliquer les dispositions de l'article L.122-24-1 du code du travail précité.

En cas de licenciement par l'employeur, il est versé au salarié licencié l'indemnité légale de licenciement telle que prévue par l'article L.122-9 du code du travail.

En cas d'admission au titre de l'invalidité

Pour Sud, il ne doit y avoir aucune possibilité de licencier un salarié absent pour maladie même si les arrêts sont fréquents et répétés.

deuxième et troisième catégorie sur décision de la sécurité sociale, l'employeur a la faculté d'en tirer les conséquences au plan des relations contractuelles dans la mesure où l'absence prolongée du salarié impose la nécessité d'un remplacement effectif et définitif.

En cas de licenciement, il est tenu de verser au salarié l'indemnité légale de licenciement telle que prévue par l'article L.122-9 du code du travail.

B. - L'incidence de l'accident du travail ou de la maladie professionnelle :

En matière de protection, les cas des absences résultant des accidents du travail ou des maladies professionnelles seront réglés par les dispositions légales.

C. - L'incidence de la maternité :

En matière de protection, les cas des absences résultant de la maternité seront réglés par les dispositions légales.

Art. 19 - La rupture du contrat de travail

19.1. Préavis

A. - En cas de rupture du contrat de travail, sauf faute grave ou lourde ou force majeure, un préavis est dû par la partie qui prend l'initiative de la rupture.

Le non-respect de ce préavis réciproque impliquera le paiement de l'indemnité compensatrice.

B. - La durée de ce préavis est calculée sur la base de l'horaire applicable dans l'entreprise. Elle est :

- de 1 mois pour les employés. En cas de rupture du contrat de travail du fait de l'employeur sauf en cas de faute grave ou lourde ou force majeure, cette durée est portée à 2 mois après 2 ans d'ancienneté ;

- de 2 mois pour les techniciens et agents de maîtrise ;

- de 3 mois pour les cadres, ce préavis étant ramené à 2 mois en cas de départ à la retraite à l'initiative du salarié.

C. - Le salarié devra formaliser sa démission par écrit, remis en main propre contre récépissé ou adressé en lettre recommandée avec accusé de réception.

D. - Pendant la période du délai-congé, le salarié licencié ou démissionnaire est autorisé, afin de chercher un nouvel emploi et jusqu'à ce qu'il l'ait trouvé, à s'absenter chaque jour dans la limite de 2 heures. Le moment de la journée où peuvent se placer ces absences est fixé alternativement un jour au gré de l'intéressé, un jour au gré de l'employeur. Ces heures d'absence peuvent également être groupées sur la demande de l'intéressé, en accord avec l'employeur, compte tenu des nécessités du service. Les heures d'absence ne donneront pas lieu à réduction de salaire, uniquement en cas de licenciement. Les heures inutilisées ne peuvent donner lieu à rémunération.

E. - Sous réserve de dispositions plus favorables prévues à cet effet, en cas de licenciement pour cause économique, et lorsque la moitié du délai-congé aura été exécutée, le salarié qui justifierait de l'obligation d'occuper un nouvel emploi avant la fin de la période du délai-congé pourra quitter l'entreprise sans avoir à payer d'indemnité pour inobservation du délai-congé et, dans ce cas, il ne per-

Pour Sud, ce préavis, quelque soit l'ancienneté ou statut du salarié ne doit pas être supérieur à 1 mois. De plus, si le salarié a démissionné car il a trouvé un nouvel emploi, ce préavis ne devra pas être effectué et sans aucune perte de salaire.

Pour Sud, ces heures d'absences pour "recherche d'emploi" doivent être rémunérées dans tous les cas (démission et licenciement).

cevra son salaire que pour la période de travail effectuée.

Si ce délai-congé atteint 1 mois, le salarié qui a trouvé un emploi devra prévenir son employeur 2 jours ouvrables avant la date de son départ, 8 jours avant si le délai-congé atteint 2 mois ; pour les cadres, ce délai sera porté à 15 jours.

19.2. Indemnité de licenciement

Tout salarié licencié, sauf faute grave ou lourde ou force majeure, lorsqu'il a droit au délai-congé reçoit à partir de 2 ans d'ancienneté une indemnité calculée selon un barème progressif par tranche d'ancienneté fixé comme suit :

- pour la tranche de 0 à 5 ans : 1/10 de mois par année d'ancienneté à compter de la 1ère année ;
- pour la tranche de 6 à 10 ans : 1/7 de mois par année d'ancienneté au-delà de la 5ème année ;
- pour la tranche de 11 à 20 ans : 1/5 de mois par année d'ancienneté au-delà de la 10ème année ;
- pour la tranche de 21 à 30 ans : 1/4 de mois par année d'ancienneté au-delà de la 20ème année ;
- au-delà de 30 ans : 1/3 de mois d'année par année d'ancienneté au-delà de la 30ème année.

L'indemnité est en tout état de cause plafonnée à 1 an de salaire sous réserve du respect des règles relatives à l'indemnité légale de licenciement.

Le salaire à prendre en considération pour le calcul de l'indemnité est le douzième de la rémunération des 12 derniers mois précédant le licenciement ou, selon la formule la plus avantageuse pour l'intéressé, le tiers des 3 derniers mois, étant entendu que, dans ce cas, toute prime ou gratification de caractère annuel ou exceptionnel qui aurait été versée au salarié pendant cette période ne serait prise en compte que pro rata temporis.

Cette indemnité ne se cumule pas avec toute autre indemnité de même nature.

19.3. Départ ou mise à la retraite

A. - Le départ ou la mise à la retraite s'effectue dans les conditions prévues par la loi :

Tout salarié pourra être mis à la retraite s'il réunit les conditions prévues par la législation en vigueur.

De même, tout salarié pourra prendre sa retraite dans les conditions prévues par la législation en vigueur.

Cette décision sera effective sous réserve de respecter les délais de préavis prévus à l'article 19.1 B.

B. - L'indemnisation :

En cas de départ ou de mise à la retraite, le salarié percevra une indemnité calculée selon les mêmes modalités qu'en cas de licenciement.

Le montant résultant de ces modalités fera l'objet d'un abattement de 50%. Il ne pourra cependant être inférieur à celui qui résulterait de l'application du barème légal.

Sous-titre 2 : Dispositions spécifiques

Chapitre Unique : Le contrat de travail à durée indéterminée à temps partiel

Face au développement du travail à temps partiel,

Pour Sud, cette disposition de 2 ans d'ancienneté est scandaleuse. Nous revendiquons des indemnités de licenciement à partir de 6 mois d'ancienneté. De plus, la convention collective crée un nouveau motif de licenciement "force majeur" qui ne correspond à aucun type légal de licenciement disciplinaire.

Pour Sud, les licenciements des salariés sous-traitants sont essentiellement dûs aux donneurs d'ordre. Nous revendiquons que les salariés soient réembauchés chez le donneur d'ordre.

Les contrats précaires se développent de plus en plus dans les centres d'appels sous-traitants. Le travail à temps partiel est très souvent imposé aux salariés. 22

il est apparu nécessaire aux parties d'en préciser les modalités de mise en œuvre et d'application. Les dispositions qui suivent ont pour objet, dans le cadre des dispositions légales en vigueur, d'améliorer les garanties individuelles et collectives des salariés à temps partiel et donc de mieux les insérer dans la collectivité du travail. Elles peuvent être complétées par des accords d'entreprise.

Art. 20 - Définition

Sont salariés à temps partiel les salariés dont le contrat prévoit une durée de travail inférieure à la durée légale ou conventionnelle.

Art. 21- Mise en place

21.1. Consultation préalable

L'employeur qui souhaite introduire le temps partiel dans l'entreprise doit préalablement solliciter l'avis du comité d'entreprise ou d'établissement ou à défaut des délégués du personnel. Cet avis doit être communiqué dans un délai de 15 jours à l'inspecteur du travail.

En l'absence de représentation du personnel, l'inspecteur du travail doit être informé préalablement à la mise en place du temps partiel.

Cette consultation préalable est de principe. Elle n'a pas à être réitérée à l'occasion de la signature de chaque contrat de travail.

21.2. Demande du salarié

21.2.1. Tout salarié engagé sous contrat de travail à durée indéterminée ayant plus de 6 mois d'ancienneté dans l'entreprise peut demander :

- s'il est à temps plein, un emploi à temps partiel ;
- s'il est à temps partiel, un emploi à temps plein,

pour une durée indéterminée ou pour une durée limitée selon des modalités déterminées par accord avec l'employeur.

21.2.2. Le salarié devra formuler sa demande par lettre recommandée avec accusé de réception ou remise en main propre contre décharge auprès de l'employeur 6 semaines au moins avant la date à laquelle il souhaite voir entrer en vigueur son nouvel horaire. Il devra préciser l'horaire souhaité ainsi que ses modalités de répartition.

L'employeur devra, au plus tard dans les 15 jours suivant la première présentation de cette demande, répondre au salarié par lettre recommandée avec accusé de réception ou remise contre décharge.

En cas d'acceptation de la demande formulée par le salarié, un avenant sera établi.

En cas de passage à temps partiel, cet avenant devra spécifier les mentions obligatoires propres au contrat de travail à temps partiel.

En cas de refus, l'employeur devra en préciser les motifs par écrit soit par lettre recommandée avec accusé de réception soit par lettre remise en main propre contre décharge.

Dans un tel cas, la demande du salarié reste prise en compte dans l'ordre des priorités si l'emploi correspondant à ses qualifications devient disponible.

21.2.3. Les salariés à temps partiel qui souhaitent prendre

Nous revendiquons le travail à temps partiel uniquement sur volontariat.

Est à temps partiel toute personne qui travaille soit :

- moins de 35h par semaine
- moins de 151,67 heures par mois
- moins de 1607 heures sur l'année.

Pour Sud, le temps partiel ne doit pas être imposé aux salariés et ne doit pas être l'occasion pour les employeurs d'ajuster leur coûts en développant ainsi la précarité.

Pour nous, toute embauche doit être en CDI et à temps complet.

Tout salarié peut prendre l'initiative de demander à son employeur de travailler à temps partiel. A cette fin, il est aidé par une priorité légale encadrant son passage à temps partiel. Cette priorité joue à l'identique, pour les salariés à temps partiel qui souhaitent occuper un emploi à temps plein. En application de cette priorité légale, l'employeur doit porter tout emploi disponible à la connaissance des salariés ayant manifesté l'intention d'obtenir un poste à temps partiel ou de reprendre un poste à temps complet.

Par ailleurs, la mise en place du travail à temps partiel à la demande des salariés est un des thèmes devant faire l'objet de la négociation annuelle obligatoire.

Lors de la réunion du comité d'entreprise au cours de laquelle est discuté le bilan annuel du temps partiel, le chef d'entreprise doit expliquer les raisons qui l'ont amené à refuser à certains salariés le passage à temps complet au temps partiel, ou vice-versa.

ou reprendre un emploi à temps complet ont priorité pour l'attribution d'un emploi équivalent de celui qu'ils occupent au moment de leur demande. Cette demande et la réponse qui sera apportée seront formulées conformément à la procédure prévue au paragraphe 21.2.2.

21.3. Initiative de l'employeur

21.3.1. Outre le cas d'embauche directe à temps partiel, l'employeur a la possibilité de demander à un salarié à temps complet de travailler à temps partiel. Cependant, le refus par un salarié d'effectuer un travail à temps partiel ne constitue ni une faute ni un motif de licenciement sous réserve des dispositions ci-dessous prévues à l'article.

21.3.2. Toute modification du contrat de travail pour cause économique fera l'objet d'une proposition écrite au salarié par lettre recommandée avec accusé de réception. A cette proposition explicitant les motifs de la modification envisagée sera joint l'avenant au contrat de travail déterminant les nouvelles conditions de collaboration que le salarié devra régulariser par sa signature en cas d'acceptation de la modification.

Le salarié disposera d'un délai de réflexion d'un mois à compter de la première présentation de la lettre recommandée pour faire part de sa décision. Le silence à l'issue de ce délai sera assimilé à un refus.

En cas de refus, la rupture du contrat incombera à l'employeur si celui-ci maintient sa demande.

Dans ce cas l'employeur devra respecter la procédure en matière de licenciement pour cause économique.

Lorsque la modification s'inscrira dans le cadre de l'obligation de reclassement suite à un avis d'inaptitude permanente rendu par le médecin du travail, la même procédure de proposition de la modification sera applicable.

Cependant, le délai de réflexion sera ramené à 15 jours et en cas de refus soit exprès, soit tacite, l'employeur devra alors respecter la procédure de licenciement pour cause personnelle dans le cadre des dispositions légales.

Art. 22- Garanties

22.1. Garanties individuelles

Les salariés employés à temps partiel bénéficient des mêmes droits et avantages que ceux accordés aux salariés occupés à temps complet à qualification et ancienneté équivalentes.

22.2. Garanties collectives

Compte tenu de la situation de l'emploi, lorsque les entreprises embauchent à temps partiel des salariés privés d'emploi totalement ou partiellement, elles doivent veiller au respect des dispositions du code du travail limitant les cumuls d'emplois dans la limite de la durée maximale du travail.

Afin de limiter les recours au contrat à durée déterminée, les entreprises s'efforceront de proposer prioritairement aux salariés à temps partiel d'effectuer des heures complémentaires.

L'employeur devra enfin communiquer au moins une fois par an au comité d'entreprise ou, à défaut, aux

Le passage à temps partiel d'un salarié travaillant à temps plein à l'initiative de l'employeur constitue une modification du contrat de travail.

Et pourquoi ne pas proposer en priorité un temps plein ? Le nombre d'heures complémentaires effectuées ne peut être supérieur au dixième de la durée hebdomadaire ou mensuelle prévue dans son contrat.

délégués du personnel un bilan du travail à temps partiel réalisé dans l'entreprise conformément aux dispositions de l'article L.212-4-5 du code du travail. Ce bilan sera également communiqué aux délégués syndicaux.

Art. 23- Durée et organisation du travail

23.1. La durée du travail est fixée par le contrat de travail.

La durée minimale de travail à temps partiel est fixée en principe à 23 heures hebdomadaires ou 100 heures mensuelles ou 1200 heures annuelles sauf accord exprès du salarié.

Les salariés bénéficiant d'un régime de sécurité sociale - en cas de pluralité d'employeurs, d'affiliation à un régime d'étudiant ou en qualité d'ayant droit du conjoint, etc. - au moment de leur embauche à temps partiel pourront être employés en deçà du seuil minimal prévu au paragraphe précédent.

Lorsque le contrat est conclu pour une durée inférieure à celles prévues ci-dessus, une mention spécifique du contrat devra alors préciser que le salarié n'est pas couvert par les assurances sociales au titre de son activité professionnelle.

23.2. La durée minimum de la séquence de travail continue est fixée en principe à 3 heures minimum, *sauf accord exprès du salarié.*

Lorsque plusieurs séquences sont programmées dans une même journée, aucune des séquences ne peut être inférieure à 1 heure, *sauf accord exprès du salarié.*

23.3. Le travail ne pourra être interrompu plus de 2 fois de la même journée, *sauf accord exprès du salarié.*

Dans le cas de travail réparti en plusieurs séquences, et à défaut d'accord exprès des salariés, le rapport entre l'amplitude de la journée de travail et les durées de travail effectif ne pourra être supérieur à 2.

Les pauses et les repas ne sont pas considérés comme des périodes d'interruption.

La modification de la répartition des horaires de travail devra être notifiée aux salariés au minimum 3 jours avant la date à laquelle la modification doit intervenir.

23.4. L'employeur pourra demander aux salariés occupés à temps partiel d'effectuer des heures complémentaires limitées à un tiers de la durée des heures fixées contractuellement.

Les heures complémentaires ne peuvent avoir pour effet de porter la durée du travail effectuée par le salarié au niveau de la durée légale du travail ou de l'horaire contractuel des salariés à temps plein dans l'entreprise si cet horaire est inférieur à la durée du travail.

Les heures complémentaires effectuées pour suivre des formations dispensées par l'employeur sont considérées comme hors contingent pour l'application de la limite du tiers fixé ci-dessus.

Lorsque, pendant une période de 12 semaines consécutives, l'horaire moyen réellement effectué par un salarié a dépassé de 2 heures au moins par semaine, ou de

Termes exclus de l'extension (arrêté du 23 février 2000).

Termes exclus de l'extension (arrêté du 23 février 2000).

Le nombre d'heures complémentaires effectuées ne peut être supérieur au dixième de la durée hebdomadaire ou mensuelle prévue dans son contrat.

Alinéa exclu de l'extension (arrêté du 23 février 2000).

l'équivalent mensuel ou annuel de cette durée, l'horaire prévu dans son contrat, celui-ci est modifié, sous réserve d'un préavis de 7 jours et sauf opposition du salarié intéressé, en ajoutant à l'horaire antérieurement fixé la différence entre cet horaire et l'horaire moyen réellement effectué.

Art. 24- Rémunération

24.1. La rémunération du salarié à temps partiel est proportionnelle en tout point à celle d'un salarié qui, à qualification et ancienneté égales, occupe un emploi à temps complet équivalent dans l'entreprise ou l'établissement. Le calcul des avantages financiers est effectué au prorata de l'horaire réel du salarié.

24.2. La rémunération des heures prévues au contrat ou par avenant est mensualisée selon la formule applicable au personnel à temps complet.

24.3. Les dispositions conventionnelles relatives aux jours fériés sont applicables aux salariés occupés à temps partiel. De ce fait, le chômage des jours fériés compris dans l'horaire habituel de travail n'entraînera aucune réduction de leur rémunération.

24.4. Les heures complémentaires effectuées par le salarié sont rémunérées au tarif horaire normal et versées avec la paie du mois au cours duquel elles sont effectuées.

Art. 25- Contrat de travail

Le contrat de travail à temps partiel qui est obligatoirement un contrat écrit devra indiquer en plus des mentions obligatoires prévues à l'article 13.1 de la présente convention relative à l'embauchage les mentions obligatoires prévues par l'article L.212-4-3 du code du travail.

Art. 26- Rupture du contrat de travail

26.1. Les indemnités de licenciement et de départ ou de mise à la retraite des salariés à temps partiel sont calculées en fonction de leur ancienneté. Celle-ci est décompté comme s'ils avaient été occupés à temps plein.

Le montant de ces indemnités est calculé en fonction de la rémunération brute moyenne mensuelle des 3 ou 12 derniers mois, la méthode la plus favorable étant appliquée au salarié.

En cas de licenciement économique ou de mise à la retraite d'un salarié dans un délai d'un an suivant la date d'effet de la modification de son contrat de travail à temps complet en temps partiel du fait de l'employeur, l'indemnité, si elle est due, est calculée pour cette année sur la base du salaire à temps plein.

26.2. Le nombre d'heures pour recherche d'emploi, tel que prévue par la convention en cas de démission ou de licenciement, est calculé proportionnellement à la durée de travail du salarié à temps partiel.

Titre IV : La durée du Travail.

Chapitre Ier Durée du travail

Art. 27- Durée normale

La durée normale hebdomadaire de travail est fixée conformément aux dispositions légales.

Chacune des heures complémentaires effectuées au-delà du dixième de l'horaire contractuel hebdomadaire ou mensuel donne lieu à une majoration de 25%.

Il mentionne la durée hebdomadaire, ou le cas échéant, mensuelle prévue et, la répartition de la durée du travail entre les jours de la semaine ou les semaines du mois. Il définit les cas dans lesquels une modification éventuelle peut intervenir ainsi que la nature de cette modification. Le contrat de travail détermine aussi les modalités selon lesquelles les horaires de travail pour chaque journée travaillée sont communiqués par écrit au salarié.

La durée légale du travail effectif est fixée à :

- 35 heures lorsque la durée du travail est hebdomadaire*
- 1607 heures lorsque la durée du travail est annuelle*
- 218 jours lorsque la durée du travail est fixée par une convention de forfait en jours.*

Art. 28- Durée maximale

28.1. Principes

Les durées maximales hebdomadaire et journalière de travail sont fixés conformément aux dispositions légales.

A la date de signature de la convention collective

- la durée maximale hebdomadaire de travail est fixée à 48 heures, sur une semaine, 46 heures en moyenne sur 12 semaines consécutives ;
- la durée journalière de travail ne peut être supérieure à 10 heures.

28.2. Dépassement de la durée maximale hebdomadaire

Les limites prévues à l'article 27.1 ci-dessus peuvent être dépassées dans le cadre des dispositions prévues par le code du travail.

Art. 29- Repos hebdomadaire

Sous réserve des dérogations prévues à cet effet pour les centres de congrès au titres des dispositions de l'article L.221-5 du code du travail, le repos hebdomadaire sera accordé en application des dispositions légales.

Art. 30- Amplitude de la journée de travail

Sous réserve d'aménagements prévus à cet effet, l'amplitude de la journée de travail est fixée à 13 heures et l'amplitude entre deux séquences de travail est fixée à 11 heures.

Chapitre II Organisation du travail

Art. 31- Systèmes d'horaires

Dans le cadre des règles générales concernant la durée du travail fixées au chapitre Ier, le travail est organisé selon l'un des systèmes suivants :

- horaires hebdomadaires constants ou horaire collectif ;
- horaires variables.

Les systèmes d'horaires sont arrêtés par l'employeur compte tenu des tâches générales assignées aux différents secteurs d'activité, l'ensemble des ces tâches concourant à la réalisation des missions de chacune des entreprises.

Art. 32- Organisation de l'horaire

Le travail est en principe organisé selon des horaires réguliers se reproduisant chaque semaine.

Les horaires sont portés à la connaissance des salariés par affichage dans chacun des lieux de travail d'un tableau daté et signé par l'employeur.

Chapitre III Décompte du temps de travail

Art. 33- Horaires individualisés

Considérant que pour assurer leur pérennité, maintenir et développer leur compétitivité les entreprises doivent pouvoir se doter de souplesse dans l'organisation du travail mais considérant également que les salariés doivent pouvoir adapter leur rythme de travail à leur vie personnelle, des horaires individualisés pourront être mis en place dans le cadre des dispositions de l'article L.212-4-1 du code du travail.

En cas de circonstances exceptionnelles, certaines entreprises peuvent être autorisées, par l'inspection du travail, à dépasser pendant une période limitée le plafond de 48 heures par semaine mais pas à plus de 60 heures par semaine.

Le repos hebdomadaire est d'une durée minimale de 24 heures consécutives et en principe donné le dimanche. Aux 24 heures s'ajoutent les 11 heures de repos quotidien, ce qui aboutit à un total de 35 heures consécutives de repos. Il est ainsi interdit d'occuper plus de 6 jours par semaine un même salarié.

L'amplitude journalière correspond au nombre d'heures séparant le début de la journée de travail de son achèvement, elle inclut les pauses et les interruptions. Pour Sud, 13h d'amplitude c'est beaucoup trop long car permet aux patrons d'imposer de la flexibilité.

Pour Sud, les plannings doivent être affichés au minimum 7 jours à l'avance et devraient être fixe pour faciliter l'organisation de chacun et chacune. Il y a une vie après le travail !

Les horaires individualisés, appelés également horaires à la carte, horaires flexibles ou horaires variables, comportent en général mais non nécessairement, un temps de présence obligatoire pour tout le personnel, appelé plage fixe, et des plages mobiles durant lesquelles les salariés peuvent choisir leurs horaires. Il faut obligatoirement l'accord du CE ou des DP pour mettre en place les horaires individualisés.

Ce décompte du temps de travail est très rare dans les centres d'appels.

Les horaires individualisés ainsi mis en place peuvent entraîner un report d'heures d'une semaine à une autre dans la limite de 7 heures par semaine sans que ces heures aient d'effet sur le nombre et le paiement des heures supplémentaires.

Le cumul des reports ne peut avoir pour effet de porter le total des heures reportées à plus de 30.

Art. 34- Temps de transport

Certains temps de transport sont considérés comme temps de travail effectif dans les conditions fixées ci-après.

34.1. Temps de transport décompté comme temps de travail effectif

Sont décomptés comme temps de travail effectif :

- les temps de transport inclus dans une prestation inhérente à l'emploi ;
- les temps de transport ou de voyage des salariés dont l'activité professionnelle consiste dans la conduite d'un véhicule lorsqu'ils le conduisent effectivement.

34.2. Temps de transport non décompté comme temps de travail effectif

Ne sont pas décomptés comme temps de travail effectif :

- le temps de trajet aller et retour entre le domicile et le lieu de travail habituel du salarié ;
- le temps de trajet aller et retour entre le domicile et le lieu de rassemblement ou lieu de travail occasionnel dans la mesure où il est au plus égal au temps de trajet habituel.

Art.35- Décompte des heures supplémentaires

Les heures supplémentaires sont les heures de temps de travail effectif tel que défini ci-dessus accomplies par les salariés à la demande du responsable désigné par l'employeur et contrôlées par lui en sus de la durée normale du travail.

Le décompte s'effectue à partir :

- soit d'un relevé d'heures visé par le responsable désigné par l'employeur pour les salariés suivant un tableau d'horaires permanents ;
- soit d'un tableau de service nominatif pour les salariés qui y sont soumis, les heures supplémentaires portées à ce tableau étant visées par le responsable désigné par l'employeur ;
- soit d'un compte rendu d'activité visé par le responsable désigné par l'employeur pour les salariés dont les horaires journaliers résultent d'un programme de travail.

Pour une semaine civile, le nombre d'heures supplémentaires est égal à la différence entre la durée hebdomadaire de travail effectuée et la durée normale hebdomadaire pour la semaine considérée.

Chapitre IV Rémunération du travail

Art.36 Les heures supplémentaires

36.1. Les heures supplémentaires sont comptabilisées et rémunérées conformément aux dispositions légales en vigueur.

Pour Sud, si il y a report d'heures c'est dans la limite de 1 heure par semaine et seulement si c'est le choix du salarié. De plus, le total des heures reportées ne peut être supérieur à 5, limitant ainsi de déroger aux 35 heures.

Toutes les heures de travail effectuées à la demande de l'employeur au-delà de la durée légale de travail, quelle que soit la durée conventionnelle du travail, doivent donner lieu aux majorations pour heures supplémentaires et peuvent donner droit au repos compensateur. Ce qui signifie que le temps de trajet aller/retour vers un lieu de travail occasionnel dépassant le temps de trajet habituel est considéré comme temps de travail effectif.

Dans de nombreux centres d'appels sous-traitants, le log téléphonique sert de "pointeuse". Cela est totalement illégal si l'employeur ne l'a pas déclaré à la CNIL et n'a pas consulté le CE ou à défaut les délégués du personnel. Dans tous les cas, il ne peut y avoir deux systèmes de relevé d'heures.

Les heures supplémentaires donnent lieu à une majoration de salaire dont le taux est fixé par un accord de branche étendu ou un accord d'entreprise ou d'établissement. Ce taux ne peut être inférieur à 10%. A défaut d'accord, la majoration à retenir est fixée à :

- 25% de la 36ème à la 43ème heure incluse

- 50% à partir de la 44^{ème} heure.

En plus des majorations de salaire, les heures supplémentaires ouvrent droit pour le salarié à un repos compensateur obligatoire. Dans les entreprises de plus de 20 salariés, les heures supplémentaires effectuées au-delà de 41 heures, à l'intérieur du contingent réglementaire de 220 heures annuelles, ouvrent droit à un repos compensateur obligatoire dont la durée est égale à 50 % du temps de travail accompli en heures supplémentaires. Les heures supplémentaires effectuées au-delà de ce contingent ouvrent droit à un repos compensateur obligatoire dont la durée est égale à 100 % de ces heures supplémentaires.

Dans les entreprises de 20 salariés et moins, les heures supplémentaires effectuées dans le cadre du contingent annuel ne donnent lieu à aucun repos compensateur. Les heures supplémentaires effectuées au-delà de ce contingent ouvrent droit à un repos compensateur obligatoire dont la durée est égale à 50 % de ces heures supplémentaires.

36.2. Les heures supplémentaires pourront être récupérées au lieu d'être payées pour une durée égale au produit du nombre des heures supplémentaires effectuées par le coefficient de majoration applicable.

Les modalités de la récupération sont précisées par les règles propre à chaque entreprise.

Le paiement des heures supplémentaires peut être remplacé en tout ou partie par un repos compensateur de durée équivalente :

- repos de 1h15 pour les heures majorées à 25 %

- repos de 1h30 pour les heures majorées à 50 %

Les heures supplémentaires dont le paiement est remplacé en totalité par un repos compensateur ne s'imputent pas sur le contingent annuel. Cette substitution d'un repos compensateur au paiement des heures supplémentaires est possible :

- par un accord de branche étendu (ce qui n'est pas le cas pour notre convention collective)

- par un accord d'entreprise ou d'établissement.

Le repos compensateur de remplacement ne permet pas à l'employeur d'échapper à son obligation d'accorder le repos compensateur. Les deux types de repos se cumulent.

Avenant

du 20 juin 2002

**relatif aux salariés
des centres d'appels
non intégrés.**

Préambule

Les entreprises, définies dans l'avenant d'adhésion conclu par le SMT, entrent désormais dans le champ d'application de la convention collective nationale étendue des "Prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire".

Il est rappelé que le champ d'application de ladite convention nationale du personnel des Prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire a été en conséquence modifié.

Entrent ainsi dans le champ d'application de la convention collective des Prestataires de services :

Les centres d'appels dont la vocation est de gérer à distance la relation que les entreprises souhaitent entretenir avec leurs clients et prospects. C'est un ensemble de moyens humains, organisationnels et techniques mis en place afin d'apporter à la demande et aux besoins de chaque client une réponse adaptée.

A ce titre, les centres d'appels se définissent comme des entités composées d'opérateurs, organisés par type de compétence et regroupés par équipes sur des plates-formes, destinées à gérer, exclusivement par téléphone et à distance, des clients et/ou des prospects en s'appuyant sur des systèmes de couplage téléphonique et informatique, que ce soit en émission ou en réception d'appels.

Entités de relations à distance, les centres d'appels optimisent l'outil téléphonique et ses connexions avec l'informatique et d'autres médias (courrier, fax, Minitel, Internet, Intranet, Extranet, SMS, Wap...).

Ils mettent en jeu 4 composantes majeures :

- les ressources humaines (téléconseillers, superviseurs, managers, formateurs...);
- la technologie (téléphonie, informatique, Internet, logiciels, progiciels, serveurs multimédia, bases de données, cartes de commutation, câblage...);
- la logistique (immobilier, mobilier, ergonomie de l'environnement matériel et de l'environnement "écran"...);
- une culture et des méthodes marketing (stratégie de l'entreprise, relation client, fulfillment, profitabilité...).

Par exception, le champ d'application de la convention collective des prestataires de services ne concerne pas les centres d'appels filiales de sociétés de télécommunications ou centres d'appels intégrés, lesquels entrent dans le champ d'application de la convention collective des télécommunications.

Toutefois, ces entreprises développent des activités spécifiques nécessitant l'adoption de moyens adaptés leur permettant d'exercer leur activité et de poursuivre leur développement.

Les partenaires sociaux souhaitent, dans le cadre du présent avenant, harmoniser les règles propres à assurer des garanties réelles aux salariés.

Enfin, il est entendu entre les partenaires sociaux que, en cas d'existence d'un accord d'entreprise pré-

SMT : Syndicat patronal du Marketing Téléphonique

Sud revendique le rattachement des centres d'appels prestataires de services à la convention collective des Télécommunications (CCNT) afin d'unifier les droits et les conditions de travail des salariés de l'ensemble des centres d'appels qu'ils soient internes ou externes.

Rappelons que la convention collective prestataires de services et cet avenant n'ont été signés que par la CGC et la CFTC, organisations syndicales ultra-minoritaires.

voyant des dispositions plus favorables que celles ci-dessous, celles-ci, en cas de dénonciation dudit accord, demeureront applicables aux salariés pendant un délai de survie qui sera porté à 24 mois.

Art. 1er- Classification

En application de la grille de classification de la convention collective nationale des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire, une grille de classification par emplois repères est jointe en annexe au présent avenant afin de permettre aux entreprises du secteur de se conformer aux critères de classification établis par la convention collective précitée.

Les parties au présent avenant conviennent, dans le délai de 1 an suivant l'application obligatoire des dispositions du présent avenant, à engager des négociations afin d'étudier les possibilités d'aménager les classifications en fonction des évolutions des diplômes qualifiants pour l'accès aux métiers des centres d'appels.

Art. 2- Prime de vacances

Les salariés ayant, au jour de l'extension du présent avenant, effectivement bénéficié d'une prime de vacances, qu'elle qu'en soit l'origine ou la source juridique, ne pourront voir cette prime supprimée du fait de l'application des dispositions de la convention collective des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire.

Art. 3- Majoration pour travail de nuit

Par application du présent avenant et en application de l'article L.213-1-1 du code du travail, il est convenu que le travail de nuit habituel sera défini comme tout travail exécuté par un salarié entre 22 heures et 7 heures du matin.

Les heures exceptionnellement effectuées entre 21h30 et 6h30 du matin donneront lieu à une majoration de 50%.

Art. 4- Majoration pour travail du dimanche et jours fériés

Tout travail exécuté le dimanche ou un jour férié donnera lieu à une majoration du taux horaire de 100%.

A titre dérogatoire, le 1er Mai donnera lieu à une majoration du taux de 100 % et à un repos compensateur de 100%.

Art. 5- Pause déjeuner

Sauf dispositions particulières plus favorables mises en œuvre au sein de toute entreprise, les salariés occupés à la journée devront impérativement bénéficier d'une pause déjeuner minimale de 45 minutes entre 11 heures et 15 heures.

Cette pause devra être prise au plus tard après la 4^e heure de travail effectif.

Art. 6- Pauses

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

Pour Sud, toutes les dispositions plus favorables à celles de la convention collective, doivent perdurer.

Pour Sud, toute prime existante (vacances, fin d'année...) ne doit pas être supprimée et doit être applicable à tous les salariés. Nous revendiquons que les primes soient intégrées au salaire.

Pour Sud, le travail de nuit doit donner lieu à une majoration de 50% et à du repos compensateur.

Les heures exceptionnelles de nuit doivent donner lieu à une majoration de 75% et à du repos compensateur.

Pour Sud, le travail le dimanche et jours fériés doit être sur la base du volontariat. Le travail du Dimanche, quand il existe doit être payé 200%.

Le 1er mai est le seul jour chômé-payé.

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.

Art. 7- Temporisation des appels

Les séquences de travail en émission et en réception d'appels devront être temporisées de la manière suivante :

- pour les opérations dites "simples", qui n'impliquent d'opération accessoire autre que la réception d'un appel ou l'émission d'un appel, une temporisation minimale de 4 secondes devra être respectée entre chaque réception d'appel et une temporisation minimale de 8 secondes entre chaque émission d'appel ;

- pour les opérations dites complexes, qui impliquent une opération accessoire de la part du salarié (commentaires portant sur la teneur de l'appel, rédaction d'une fiche informatisée d'information...), une temporisation minimale de 6 secondes devra être respectée entre chaque réception d'appel et une temporisation minimale de 10 secondes entre chaque émission d'appel, la temporisation ci-dessus devant être appréciée à compter de la fin de la réalisation de la ou des opérations accessoires par le salarié.

Vu les conditions de travail dans les centres d'appel, nous revendiquons une pause obligatoire de 10 minutes par heure de travail comptées comme temps de travail effectif.

*Pour **Sud**, il ne doit pas y avoir de temporisation imposée. Les salariés doivent être libre de se mettre en disponibilité quand ils le veulent.*

***Sud** revendique également que le décrochage manuel et non automatique.*



Avenant

Cadres

Préambule

L'ensemble des dispositions générales prévues au titre Ier de la convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire s'applique au salarié cadre défini à l'article 1er ci-dessous dans toutes ses dispositions non contraires au présent avenant.

Art. 1er - Champ d'application

Le présent avenant fixe les dispositions particulières applicables aux cadres commerciaux, administratifs, ou de formation technique des deux sexes des entreprises comprises dans le champ d'application territorial et professionnel de la présente convention nationale.

Entrent dans cette catégorie :

- les cadres de commandement dont la fonction est d'exercer par délégation de l'employeur un commandement sur les salariés de toute nature (ouvriers, employés, cadres, maîtrise) ;
- les cadres techniques qui ont une formation technique, administrative, juridique, commerciale ou financière acquise par la pratique ou par une formation spéciale sanctionnée ou non par un diplôme et qui occupent dans l'entreprise un poste où ils mettent ces connaissances en œuvre ;
- les dispositions s'appliquant également, compte tenu des aménagements que pourrait prévoir un contrat individuel de travail, aux cadres engagés ou affectés temporairement à un établissement situé dans les départements d'outre-mer et territoires d'outre-mer ou à l'étranger.

Art. 2.1- Contrat de travail

Les cadres peuvent convenir par des contrats individuels avec leur employeur des clauses différentes de celles insérées dans la présente convention et de ses avenants, sous réserve que ces dispositions ne soient en aucun cas moins favorables.

Outre les précisions déjà prévues à l'article 13.1 de la présente convention, le contrat de travail ou avenant ou une annexe ultérieure peut comporter le cas échéant la précision des domaines, en particulier en matière d'hygiène et de sécurité, sur lesquels porte la délégation de pouvoir conférée au personnel d'encadrement.

Dans un tel cas, le bénéficiaire devra disposer de la formation et des moyens nécessaires pour assurer effectivement ce pouvoir.

En cas de délégation en matière d'hygiène, le salarié devra être informé des responsabilités encourues.

Art. 2.2 - Période d'essai

Tout engagement est confirmé par écrit. Excepté pour les contrats à durée déterminée, pour lesquels il conviendra de se référer aux dispositions légales, la période d'essai visée à l'article 13.2 des clauses générales est fixée à 3 mois.

Dans les 2 semaines précédant la fin de la période d'essai et après un entretien en justifiant la nécessité, elle pourra être prolongée d'une nouvelle période de 2 mois.

Sud est partisan d'un contrat collectif pour tous et toutes et non de contrats de travail élaborés en tête à tête avec l'employeur avec des dispositions individualisées.

Sud est contre l'allongement possible des périodes d'essais par renouvellement. Nous sommes contre des périodes d'essais atteignant 5 mois comme le propose cet article. Nous revendiquons une période d'essai de 1 mois renouvelable 15 jours pour tous les salariés qu'ils soient cadres ou pas.

Pendant les 3 premiers mois, les deux parties sont libres de se séparer à tout moment sans préavis ni indemnité.

En cas de prolongation éventuelle de la période d'essai initiale de 3 mois, celle-ci pourra être résiliée sous réserve d'un préavis réciproque de 1 mois sauf en cas de faute grave ou lourde ou cas de force majeure.

Dans ce cas, le cadre devra être informé de sa situation au regard de l'ASSEDIC en cas de rupture à son initiative pendant la période de prolongation.

Pour rechercher un emploi pendant la période de préavis susvisée, le personnel d'encadrement peut s'absenter 2 heures par jour ouvré, sous réserve de prévenir le chef d'établissement. Ces absences ne donnent pas lieu à réduction de la rémunération lorsque l'employeur a pris l'initiative de la résiliation du contrat.

Le préavis pourra être donné jusqu'au dernier jour de la période d'essai, la fin du préavis réciproque de 1 mois pouvant, le cas échéant, déborder de la période d'essai elle-même.

En cas de résiliation du contrat de travail à l'initiative de l'employeur pendant la période d'essai, le personnel d'encadrement ayant trouvé un nouvel emploi aura toutes facilités pour lui permettre d'occuper rapidement ce nouvel emploi.

Dans ce cas, l'intéressé n'aura auprès de l'employeur aucune indemnité à verser pour inobservation du préavis. De son côté, l'employeur n'aura aucune obligation à verser le salaire correspondant à la période de préavis non exécutée.

Art. 2.3 - Mutation ou changement d'affectation

La modification du contrat qui concerne le lieu ou le cadre géographique de travail convenu et imposant un changement de résidence devra être notifiée par écrit.

Un délai de 1 mois est prévu pendant lequel le cadre pourra accepter ou refuser la modification notifiée. Durant ce délai, l'intéressé et son conjoint auront la possibilité d'effectuer, au lieu de l'affectation envisagée, un voyage dont les frais seront à la charge de l'employeur après accord entre ce dernier et l'intéressé. Dans le cas d'un refus de la mutation, la rupture éventuelle sera considérée comme étant du fait de l'employeur, lequel devra verser à l'intéressé, le cas échéant, le montant des indemnités dues en cas de licenciement.

Lorsque le lieu de travail fait, à l'initiative de l'employeur, l'objet d'une modification prévue ou non par le contrat de travail et nécessitant un changement de résidence, les frais justifiés de déménagement ainsi que les frais de voyage de l'intéressé et de sa famille (conjoint et personnes à charge) seront à la charge de l'employeur après accord entre ce dernier et l'intéressé.

Ce transfert d'effectuera dans les conditions suivantes :

Le changement de résidence à l'initiative de l'employeur doit correspondre à des besoins de l'entreprise.

Encore une fois, nous revendiquons une période d'essai de 1 mois pour tous les salariés.

Bien vérifier la clause de mobilité qu'il y a sur le contrat de travail. Certains employeurs considère abusivement que le cadre géographique pour les cadres est la zone France ou même internationale.

Nous revendiquons un délai minimum de réflexion de 2 mois.

La faculté de prévoir dans le contrat de travail la possibilité d'un changement de résidence ne doit pas donner lieu à une application qui dénaturerait l'usage pour lequel elle a été prévue.

Toute modification du lieu de travail comprenant un changement de résidence fixe n'est pas acceptée par le cadre est considérée, à défaut de solution de compromis, comme un licenciement et réglée comme tel.

Il est expressément convenu que la modification du lieu de travail peut résulter de deux causes :

- soit la mobilité géographique est destinée à favoriser la mobilité professionnelle du cadre.

Dans ce cas, le délai de réflexion de un mois, prévu par la présente convention pour accepter ou refuser la modification du contrat de travail, sera allongé d'un mois pendant lequel le cadre aura la possibilité d'une immersion totale dans son nouveau lieu de travail ;

- soit la mobilité géographique est une alternative au licenciement pour motif économique.

Dans ce cas, le cadre bénéficiera du délai d'un mois prévu par la présente convention pour accepter ou refuser la modification du contrat de travail.

Pendant ce délai, le cadre aura la faculté d'une immersion totale dans son nouveau lieu de travail.

Ces dispositions ne font pas obstacle à l'élaboration de dispositions spécifiques dans le cadre du plan social s'il existe.

Dans les deux situations visées ci-dessus, l'immersion totale dans le nouveau lieu de travail s'accompagnera d'une prise en charge des frais de déplacement et d'hébergement selon les modalités propres à l'entreprise sans que le remboursement puisse être inférieur aux limites d'exonération fixées par l'ACOSS en matière de cotisations de sécurité sociale.

De même, dans les deux situations, le conjoint aura la possibilité de se rendre sur place dans la limite de 2 jours avec prise en charge des frais de déplacement et d'hébergement selon les mêmes modalités.

Lorsque le cadre se voit imposer un changement de résidence, les frais de déménagement et de voyage occasionnés par le déplacement de sa famille (conjoint, et personnes à charge au sens de la législation fiscale) sont à la charge de l'employeur.

Le montant de ces frais est soumis à l'accord de l'employeur préalablement à leur engagement.

Les frais de déplacement de résidence, lorsque l'employeur n'a pas prévenu le cadre dans les délais suffisants pour donner congé régulier à son propriétaire, comprennent le remboursement du dédit éventuel à payer par le cadre dans la limite de 3 mois de loyer.

Si un cadre est muté dans un autre lieu de travail entraînant un changement de résidence, il est considéré comme déplacé et indemnisé comme tel, tant qu'il n'aura pu installer sa famille dans sa nouvelle résidence. En principe, cette indemnisation sera allouée pendant 6 mois au maximum, sauf accord entre les parties prolongeant ce

Toutes ces dispositions doivent pour Sud être présentées au Comité d'entreprise à partir de la première demande de changement d'affectation.

De vraies garanties collectives doivent être donné aux cadres en cas de refus de changement d'affectation.

délai, en cas de nécessité.

Tout cadre qui, après un changement de résidence imposé par la direction, sera licencié dans sa nouvelle résidence dans un délai de 2 ans, et sauf pour une faute grave et lourde, aura droit au remboursement des frais occasionnés par son retour et celui de sa famille au lieu de résidence initiale.

Le remboursement sera effectué sur présentation des pièces justificatives et après accord formel de l'employeur et ne sera dû que si le retour de l'intéressé a lieu dans un délai de 6 mois suivant notification du licenciement.

Dans tous les cas de changement de résidence sans modification de l'importance des fonctions, les appointements du cadre ne devront pas être diminués.

Les clauses du présent article ne s'appliquent pas aux cadres appelés occasionnellement à faire des missions temporaires ne dépassant pas 3 mois dans les différents établissements de l'entreprise.

Lorsqu'un membre du personnel d'encadrement est appelé à occuper un poste dans un établissement situé hors du territoire métropolitain à la suite d'un engagement ou d'une mutation, il sera établi avant son départ un contrat écrit qui précisera les conditions de cet engagement ou de cette mutation.

Pour l'application des clauses de la présente convention, l'ancienneté acquise hors de la métropole entre en ligne de compte lors de la réintégration de l'intéressé dans les membres du personnel d'encadrement métropolitain de l'entreprise.

En cas de rupture du contrat du fait de l'employeur dans un délai d'un an, à compter de la mutation, les frais de retour du cadre au point de départ sont pris en charge par l'employeur.

Art. 2.4 - Déplacements

Tout déplacement d'un cadre nécessité par des raisons de service et entraînant des frais supplémentaires donnera lieu à indemnisation dans les conditions suivantes :

2.4.1. Petits déplacements

Sont considérés comme tels les déplacements qui n'empêchent pas le cadre de regagner chaque jour son domicile.

Dans ce cas, les frais supplémentaires de transport seront remboursés.

Si, du fait de son déplacement, le cadre est dans l'impossibilité de prendre le repas de midi dans les conditions où il le fait habituellement, une indemnité compensatrice lui sera allouée.

2.4.2. Grands déplacements.

Sont considérés comme tels les déplacements ne permettant pas au cadre de regagner chaque jour son domicile.

Dans ce cas, les règles ci-dessous seront appliquées :

- frais de voyage : dans les conditions qui seront

Sud revendique un accord d'entreprise encadrant les missions temporaires de moins de 3 mois.

Sud conteste de telles conditions qui ne rappelle pas explicitement que le temps de déplacement est considéré comme du temps de travail effectif.

"Regagner chaque jour son domicile" est bien abstrait pour de nombreux déplacements. De vrais repos compensateurs doivent être alors pris et accordés.

fixées dans l'entreprise, l'employeur prendra à sa charge les frais effectifs de voyage, de séjour et les frais de transport des bagages personnels normaux ;

- indemnité de séjour : les frais de séjour, de repas et de logement seront remboursés sur états ou suivant un barème susceptible d'être révisé annuellement en fonction de l'évolution des prix.

2.4.3. Voyages de détente.

A.- Au cours d'un déplacement d'une durée égale ou supérieures à 1 mois, le cadre bénéficiera d'un voyage de détente à la charge de l'employeur pour lui permettre de rejoindre sa résidence principale selon les conditions suivantes :

- si le déplacement est inférieur ou égal à 300 kilomètres, le cadre aura droit au remboursement d'un voyage toutes les 2 semaines lui permettant de bénéficier, à sa résidence principale, d'un repos équivalent au repos de fin de semaine ;

- si le déplacement est supérieur à 300 kilomètres et inférieur à 1000 kilomètres, le cadre aura droit alternativement toutes les 4 semaines à :

- un voyage permettant un congé de détente d'une durée nette d'un jour et demi habituellement non travaillé selon l'horaire de l'intéressé ;

- un voyage permettant un congé de détente d'une durée nette de 2 jours ouvrables précédant ou suivant le jour de repos hebdomadaire ou un jour férié.

B.- Lorsque la mission est effectuée à plus de 1000 kilomètres, les conditions dans lesquelles le cadre pourra bénéficier de voyages de détente à la charge de l'employeur seront déterminées dans le cadre de l'entreprise ou à l'occasion de chaque déplacement, compte tenu notamment de la durée de la mission et de son éloignement, sans pouvoir être inférieur aux dispositions de l'article 2.4.3 A.

Pour les déplacements inférieurs à 1000 kilomètres, les frais de voyage concernant les congés de détente ci-dessus fixés sont à la charge de l'employeur dans les conditions définies par le présent article.

Pendant la durée du congé de détente, seule est maintenue la partie des frais ou de l'indemnité forfaitaire de séjour correspondant aux dépenses qui continuent d'être exposées dans le cadre du fait de sa situation de déplacement.

Un congé de détente ne peut être exigé lorsqu'il tombe moins de 2 semaines ou de 4 semaines si le déplacement est supérieur à 300 kilomètres avant la fin d'une mission, mais sera accordé au terme de celle-ci. Les congés de détente peuvent être bloqués en fin de déplacement d'un commun accord entre les parties.

2.4.4. Voyage à l'occasion du congé annuel payé.

Lorsque la prise de ses congés annuels payés survient au cours de la période durant laquelle le cadre se trouve en déplacement, ses frais de voyage à son lieu de résidence habituelle lui seront remboursés sur justification de son retour à ce lieu avant son départ en congé. Ce

*Cette disposition revient, une fois encore, à de la négociation individuelle. **Sud** revendique un accord d'entreprise encadrant pour tous les cadres les compensations en cas de déplacements. Dans tous les cas, nous revendiquons une indemnité d'1/2 mois par période d'un mois de déplacement pour compensation d'éloignement de la résidence principale.*

voyage compte comme voyage de détente dans le cas où le déplacement effectué y ouvre droit.

2.4.5. Maladie ou accident.

En cas de maladie ou d'accident, les frais ou indemnité forfaitaire de séjour continuent d'être payés intégralement si le cadre n'est pas rapatrié.

Lorsque la maladie ou l'accident entraîne une hospitalisation, les dépenses autres que les frais médicaux et d'hospitalisation et consécutives à la prolongation du séjour sont remboursés sur justification.

En cas de maladie ou d'accident grave du cadre, le conjoint ou le plus proche parent a droit sur attestation médicale au remboursement des frais de voyage effectivement engagés.

En cas de maladie ou d'accident grave du conjoint ou d'un enfant à charge, l'intéressé a droit, sur attestation médicale, au remboursement des frais de retour à son lieu de résidence habituelle.

Pendant sont arrêté dû à la maladie ou à l'accident, le cadre bénéficie du régime d'indemnisation complémentaire prévu à l'article 4.1 du présent avenant.

2.4.6. Décès.

En cas de décès du cadre au cours de son déplacement, les frais de retour du corps au lieu de résidence habituelle sont assurés par l'employeur, déduction faite des versements effectués par la sécurité sociale et les régimes complémentaires d'assurance et de prévoyance. L'employeur supportera également les frais d'un voyage aller et retour au profit du conjoint ou de la personne nominativement désignée par le cadre avant son départ.

En cas de décès du conjoint ou d'un enfant à charge venu accompagner ou rejoindre le cadre sur le lieu du déplacement avec l'accord et aux frais de l'employeur, les frais de retour du corps au lieu de résidence habituelle sont pris en charge par l'employeur, déduction faite des versements effectués par les régimes d'assurance et de prévoyance auxquels l'employeur participe.

2.4.7. Licenciement.

En cas de licenciement au cours de son déplacement, sauf en cas de faute grave ou lourde ou cas de force majeure, les frais de voyage du cadre au lieu de résidence habituelle sont assurés par l'employeur à la condition que le retour ait lieu dans les 4 semaines qui suivent la rupture du contrat de travail.

Art. 2.5 - Promotion et développement de carrière

Les entreprises mettront en œuvre une politique favorisant les développements de carrière. A cet effet, elles sont invitées à développer la pratique d'entretiens entre les cadres et leurs supérieurs hiérarchiques directs pour faire périodiquement le point.

En cas de vacance ou de création de poste, l'employeur fait appel en priorité aux cadres de l'entreprise susceptibles d'occuper ce poste.

Sud ne croit pas que ces entretiens informels et sans engagements permettent réellement de discuter promotion, développement de carrière ou formation. Pour nous, des accords d'entreprises spécifiques doivent encadrer toutes ces problématiques.

En cas de promotion d'un membre du personnel à une situation de cadre dans l'entreprise ou établissement, il lui sera adressé une lettre de notification de ses nouvelles conditions d'emploi.

La promotion d'un cadre d'une position à une autre ne peut entraîner une diminution de la garantie qui lui est précédemment accordée dans le cadre de la présente convention.

Au cas où il apparaîtrait nécessaire à l'employeur de faire appel à des candidatures extérieures à l'entreprise pour la meilleure efficacité du poste à pourvoir, les candidatures internes et externes seraient examinées en fonction des mêmes critères de choix.

Art. 2.6 - Information et concertation

Disposer d'une information spécifique sur la marche de l'entreprise et avoir la possibilité de donner son point de vue sur celle-ci à la direction est une condition de bon exercice des fonctions d'encadrement.

La mise à disposition du personnel d'encadrement d'une information diversifiée propre à lui permettre d'établir son jugement sur des bases objectives est de nature à favoriser pleinement l'exercice de ses responsabilités au sein de l'entreprise, tout particulièrement sous l'angle du sens de l'initiative et de l'esprit de création.

De plus, la rapidité de l'évolution de l'économie, des technologies et des contraintes des entreprises se traduit par une complexité grandissante au plan technique qui renforce la nécessité de l'information.

Les directions doivent donc avoir le souci de procéder à une concertation suivie avec le personnel d'encadrement, tant sur les problèmes techniques que sur la marche générale de l'entreprise, ses perspectives d'avenir et les projets la concernant, y compris l'évolution de son secteur d'activité.

Art. 2.7 - Ancienneté

L'ancienneté est comptée du jour de l'entrée dans l'entreprise comme fixée à l'article 16 aux clauses générales auxquelles vient s'ajouter :

- les interruptions pour mobilisation ou faits de guerre telles qu'elles sont légalement définies ;
- les interruptions pour périodes militaires obligatoires.

Art. 3.1 - Indemnité de licenciement

En cas de licenciement d'un cadre ayant au moins 2 ans d'ancienneté dans l'entreprise, il sera dû une indemnité de licenciement sauf en cas de faute grave, lourde ou cas de force majeure.

La base de calcul de cette indemnité est fixée comme suit en fonction de la durée de l'ancienneté de l'intéressé dans l'entreprise :

- pour la tranche de 0 à 5 ans : 3/10 de mois par année d'ancienneté à compter de la première année ;
- pour la tranche de 6 à 10 ans : 4/10 de mois par année d'ancienneté au-delà de la 5ème année ;
- pour la tranche de 11 à 15 ans : 5/10 de mois par année d'ancienneté au-delà de la 10ème année ; - pour la tran-

Pour Sud, il faudrait surtout que les employeurs prennent en charge le surcoût des cotisations sociales et réévaluer les systèmes de passage de non cadre à cadre.

Sud pense que cette disposition d'information doit s'adresser à tous les salariés et leurs représentants et pas uniquement aux cadres.

Sud trouve scandaleux cette disposition de 2 ans d'ancienneté. Nous revendiquons le droit à une indemnité de licenciement à partir de 6 mois d'ancienneté pour l'ensemble des salariés.

La convention collective invente ici un nouveau motif de licenciement celui de "cas de force majeure" qui ne correspond à aucun type légal de licenciement disciplinaire.

Les indemnités sont légèrement plus favorables que le prévoit le code du travail. Sud s'oppose aux licenciements de profitabilité ou d'abus disciplinaire courant chez les cadres.

che au-delà de 15 ans : 6/10 de mois par année d'ancienneté au-delà de la 15ème année.

Chaque année entamée donnera lieu en ce qui la concerne à un calcul proportionnel.

Le salaire à prendre en considération pour le calcul de l'indemnité de licenciement est de 1/12 de la rémunération brute perçue au cours des 12 mois ayant précédé la rupture effective du contrat de travail.

Toutefois, en ce qui concerne le salarié âgé de plus de 50 ans et moins de 55 ans, le montant de l'indemnité de licenciement prévu au présent article sera majoré de 10%.

Pour le salarié âgé de plus de 55 ans, le montant de l'indemnité prévu ci-dessus sera majoré de 25%.

L'indemnité de licenciement résultant des alinéas ci-dessus ne pourra en aucun cas dépasser 18 mois de rémunération.

Art. 3. 2 - Indemnité de départ en retraite

Le départ à la retraite s'effectue dans les conditions prévues par la loi.

Tout salarié pourra prendre sa retraite ou être mis à la retraite s'il réunit les conditions prévues par l'attribution d'une retraite à taux plein.

Dans le cas de mise à la retraite, l'employeur devra prévenir le salarié au moins 3 mois à l'avance de son intention de mettre fin au contrat de travail.

Dans le cas de mise à la retraite, l'employeur devra prévenir le salarié au moins 3 mois à l'avance de son intention de mettre fin au contrat de travail.

Une allocation de départ en retraite est versée dans les conditions suivantes :

- 1/2 mois de 2 à 5 ans d'ancienneté ;
- 1 mois après 5 ans d'ancienneté ;
- 2 mois après 10 ans d'ancienneté ;
- 3 mois après 15 ans d'ancienneté ;
- 4 mois après 20 ans d'ancienneté ;
- 5 mois après 25 ans d'ancienneté ;
- 6 mois après 30 ans d'ancienneté.

Chaque période entamée donnera lieu en ce qui la concerne à un calcul proportionnel.

Si le cadre prend l'initiative de son départ en retraite, l'allocation correspondante lui est due et lui sera versée en cas de retraite avec un préavis de 2 mois.

Les appointements à prendre en considération pour calculer les indemnités de départ en retraite sont ceux définis à l'article 3.1.

Le salarié mis à la retraite ne peut percevoir une indemnité inférieure à celle prévue à l'article L.122-14-13 du code du travail.

Art. 4. 1 - Indemnisation du fait de maladie

1. Tout cadre ayant un an d'ancienneté dans l'entreprise et qui est dans l'incapacité de travailler du fait de maladie reçoit, à compter du premier jour d'absence justifiée, une indemnité dont le montant s'ajoute aux prestations versées par ailleurs par la sécurité sociale sans préjudice de l'application du régime de prévoyance minimal

Pour Sud cette allocation de départ doit être revue à la hausse :

- 1 mois de 6 mois à 5 ans d'ancienneté ;
- 2 mois après 5 ans d'ancienneté ;
- 4 mois après 10 ans d'ancienneté ;
- 6 mois après 15 ans d'ancienneté ;
- 8 mois après 20 ans d'ancienneté ;
- 10 mois après 25 ans d'ancienneté ;
- 12 mois après 30 ans d'ancienneté.

tel que prévu par l'accord de prévoyance ou d'un régime plus favorable.

Cette indemnité est calculée de façon à assurer au salarié malade de son ancienneté dans l'entreprise :

- 90 % de son salaire pendant les 60 premiers jours d'arrêt et 75 % pendant 30 jours suivants, de 1 à moins de 3 ans d'ancienneté ;

- 90 % de son salaire pendant les 120 premiers jours d'arrêt et 80 % pendant les 30 jours suivants, de 3 à moins de 8 ans d'ancienneté.

- 90 % de son salaire pendant les 150 premiers jours d'arrêt et 80 % pendant les 60 jours suivants, de 8 à moins de 12 ans d'ancienneté ;

- 90 % de son salaire pendant les 180 premiers jours d'arrêt et 80 % pendant les 90 jours suivants, au-delà de 12 ans d'ancienneté.

L'ancienneté s'apprécie au premier jour d'arrêt de travail.

2. Quel que soit le motif de l'arrêt, la durée totale d'indemnisation ne peut, à aucun moment, dépasser sur une période "glissante" de 12 mois la durée fixée ci-dessus, cette période s'appréciant au premier jour du premier arrêt de travail au cours de cette période.

Le salaire versé au salarié absent, par cumul des indemnités journalières de la sécurité sociale et de l'indemnisation conventionnelle ainsi définie, ne peut être supérieur à celui qu'aurait perçu l'intéressé s'il avait travaillé pendant la même période.

Toutefois, en cas de rémunération incluant des éléments variables, ces éléments seront à prendre en considération pour effectuer la moyenne mensuelle des 12 derniers mois.

Par éléments variables de rémunération incluant des éléments variables, ces éléments seront à prendre en considération pour effectuer la moyenne mensuelle des 12 derniers mois.

Par éléments variables de rémunération, il faut entendre tous les éléments liés à l'exécution de la prestation de travail tels qu'ils sont pris en compte pour l'évaluation de l'assiette de calcul de l'indemnité de congés payés.

A ce titre, toutes les primes liées à la situation financière de la société, les systèmes d'intéressement et de participation légaux, le 13e mois, les gratifications exceptionnelles notamment sont exclus de la prise en considération ci-dessus visée.

3. L'absence pour maladie ne constitue pas, en principe, une cause de rupture du contrat de travail. Toutefois :

- si la maladie n'a pas été dûment justifiée et si, dans ce cas, le salarié n'a pas répondu dans un délai de 8 jours à une lettre recommandée avec accusé de réception à son employeur lui demandant justification de son absence, le contrat de travail pourra être rompu à l'initiative de l'employeur ;

- si, à l'issue d'un délai de 12 mois à compter du premier

Sud revendique la prise en charge totale des salaires en cas de maladie.

Sud trouve cette disposition scandaleuse et revendique l'intégration de tous les éléments des revenus en cas de maladie.

jour de l'arrêt de travail, l'absence contraint l'employeur à embaucher un remplaçant sous contrat de travail à durée indéterminée en raison de la désorganisation de la société ou du service, le contrat de travail pourra être rompu à l'initiative de l'employeur.

Art. 4. 2 - Accident du travail

Les périodes d'arrêt consécutives à un accident de travail ou de trajet n'entrent pas en ligne de compte pour l'appréciation des droits aux indemnités de maladie.

Le contrat de travail du personnel d'encadrement victime d'un accident de travail et de trajet ou d'une maladie professionnelle est suspendu pendant la durée de l'arrêt de travail ainsi que, pendant le délai d'attente et la durée du stage de réadaptation, de rééducation ou de formation professionnelle que doit suivre l'intéressé.

Art. 5. 1 - Congés d'ancienneté

La durée du congé légal est augmentée en fonction de la durée de service dans l'entreprise continue ou non de :

- 1 jour ouvré après 5 ans ;
- 2 jours ouvrés après 10 ans ;
- 3 jours ouvrés après 15 ans ;
- 4 jours ouvrés après 20 ans.

La durée des services ouvrant droit au congé supplémentaire est appréciée à la date anniversaire de l'entrée du salarié dans l'entreprise.

En cas de résiliation du contrat de travail, l'ancienneté est appréciée à l'expiration du contrat.

Un mois de présence complet est toutefois requis dans l'année de référence.

Le congé d'ancienneté peut être pris ou versé au compte épargne tel que prévu par les dispositions législatives en vigueur.

En accord avec les parties, le congé d'ancienneté peut être pris ou faire l'objet d'une indemnité.

Aucun licenciement ne doit être possible en cas de maladie et quelque soit la durée de l'arrêt de travail.

SUD Kézako ???

Le syndicat Sud a été créé en 1989 dans les PTT (Poste et France Télécom) par un certain nombre de militants exclus de la CFDT. Leur volonté était de pratiquer un syndicalisme basé sur la transparence et la démocratie. Un syndicalisme indépendant de tout parti politique, qui ne soit pas muselé quelle que soit la couleur du gouvernement.

C'est au congrès du Cap-d'Agde en 1999 que la Fédération SUD PTT a élargi son champ de syndicalisation permettant ainsi aux salariés des activités postales et des télécommunications d'adhérer et de faire vivre dans toutes nos entreprises respectives un syndicalisme radicalement différent.

S

comme Solidaires

Notre conception du syndicalisme ne se limite pas à la défense des salariés de nos entreprises. Nous ne pouvons rester insensibles aux problèmes de société. Aussi nous impliquons-nous dans la lutte contre le chômage et la précarité, en participant régulièrement aux actions des comités et associations de chômeurs. De même, nous soutenons depuis le début, le mouvement des sans-papiers. Nous participons activement à la lutte contre toutes les discriminations (racisme, sexisme, homophobie).

Notre action est aussi interprofessionnelle. La fédération SUD des activités postales et de télécommunications est adhérente à Solidaires, union syndicale regroupant des syndicats comme le SNUI (syndicat national unifié des impôts), Sud Rail, Sud Michelin, Sud Santé...

U

comme Unitaires

A chaque occasion nous essayons de réaliser l'unité la plus large possible, sur les revendications élaborées par les salariés. Pour SUD, c'est l'intérêt des salariés qui prime. A l'éventuelle satisfaction d'être les seuls ou les premiers "sur le coup", nous préférons l'efficacité de l'unité syndicale.

Présence de SUD dans les centres d'appels Télécom

Sous-traitants :

Teleperformance IDF
Teleperformance Toulouse
Arvato Services
B2S Paris, Le Mans, Châlon,
Strasbourg
Quali - Phone

D

comme Démocratiques

A SUD, rien ne se fait, rien ne se décide sans les principaux intéressés. En interne, cela consiste à replacer nos adhérents au centre de la vie du syndicat. Tout le monde a son mot à dire, peut participer aux décisions et est libre de les appliquer ou non.

Cette démocratie s'applique aussi à notre intervention dans nos entreprises. Plutôt que d'asséner des vérités toutes faites et afin que chacun puisse toujours juger en toute connaissance de cause de la nécessité de se mobiliser et d'agir, nous nous efforçons de fournir les explications les plus complètes et les plus exactes possibles.

Vous avez des questions ? Vous avez des revendications ?
N'hésitez plus !

Contactez- nous :

Fédération Sud des activités postales et de télécommunications
25/27 rue des envierges 75020 Paris

Tel : 01 44 62 12 29

Mail : sudptt@sudptt.fr