

# PREST'ACTION

BULLETIN NUMÉRO 6

## Prestataire de précarité !

LA CONVENTION  
COLLECTIVE  
REGROUPE  
NOTAMMENT LES  
MÉTIERS SUIVANTS :

Traduction  
Enquête civile  
Recouvrement de créances  
Renseignement économique  
Animation commerciale  
Optimisation linéaire  
Accueil événementiel  
Domiciliation entreprise  
Accueil téléphonique  
Accueil en entreprise  
Centres d'appels

Avec les ordonnances Macron, le patronat peut négocier à peu près tout et n'importe quoi afin de répondre à son besoin toujours plus important de dégager des bénéfices. Deux mesures se détachent en terme de flexibilité et de précarité pour les contrats de travail auxquels s'ajoutent les mesures permettant de faciliter les licenciements. La première concerne les dispositions relatives aux CDD (motifs de recours, durée, renouvellement) qui peuvent à présent être « adaptées » à chaque convention collective. A cela, s'ajoute la création d'un nouveau contrat dit "CDI de chantier" (il peut aussi s'appeler de projet, de mission ou d'opération). Ces nouveaux outils, qui détruisent un peu plus le Contrat à Durée Indéterminée, nécessitent un accord au niveau de la convention collective avant de pouvoir être négociés dans les entreprises et mis en place. Une fois signé, un tel accord s'impose à tous et prime même sur... le Code du travail. Vous l'aurez toutes et tous compris, nos patrons ont commencé à négocier tout cela au sein de notre convention collective, histoire de pourrir un peu plus nos vies...

En effet, lors de la réunion de la convention collective de juin dernier, le patronat a présenté un accord "négociable" afin de mettre en place des nouvelles règles pour les CDI, les CDD et surtout ce fameux contrat de chantier (ici appelé d'opération). Nos patrons ont le sens des formules chocs, puisque l'accord est appelé "Accord relatif au développement de l'emploi"...

**Le Contrat de travail d'intervention :**

**Un chantier à abandonner**

**C'est quoi ce contrat ?**

Il permet à une entreprise de recruter un ou plusieurs salarié-es afin de réaliser une mission précise, dont la date de fin ne peut pas être connue à l'avance. Il n'y a donc pas de date limite dans le temps. Ce contrat prend fin lorsque l'opération ou les travaux pour lequel le contrat a été signé se finissent ou sont réalisés.

*Exemple, une société ayant besoin de recruter 15 hôtes-ses d'accueil pour un nouveau client (contrat de 12 mois renouvelable) aura le choix (entre autre) de recruter les salarié-es :*

- avec un CDD limité dans le temps.
- avec un CDI ce qui l'obligera à reclasser les salarié-es sur un autre site en cas de perte de contrat.
- avec un contrat de chantier qui ne se terminera qu'au moment où la mission chez le client se terminera, donc potentiellement dans 12, 24, 36 ou 120 mois !

Sa durée minimale est de 6 mois, puis il peut être résilié n'importe quand... ce sera la surprise du chef ! Afin d'appâter les syndicats et d'obtenir des signatures pour valider cet accord, le patronat propose, dans un élan de générosité que l'on pensait impossible, une majoration de 5% du salaire par rapport au minimum conventionnel correspondant à sa classification (vu que la grille est toujours en dessous du SMIC...). A cela, s'ajoute une indemnité de fin de contrat qui se déclenche qu'à partir de 8 mois (0,33 mois de salaire par année d'ancienneté jusqu'à 18 mois, puis 0,5).

Pour ceux qui se disent "waouh, c'est énorme..." on vous rassure... A la fin, cela représente moins que la prime précarité d'un contrat CDD (10%) qui, bien évidemment, disparaît... Finalement, là où la précarité devrait être compensée par une indemnité financière élevée, on se

retrouve avec moins d'argent... A croire que l'on nous prend vraiment pour des idiot-es...

**Pour qui ?**

Ce contrat s'appliquera à l'ensemble des cadres des fonctions support, ainsi qu'à tous les salarié-es des métiers de l'accueil, des centres d'appels, des forces de vente ou de la gestion de support et de traitement de dossiers. Chaque métier représenté par son syndicat patronal a défini un cadre permettant de définir le droit d'utilisation de ce contrat. Pour les hôtes et hôtesse d'accueil, ce type de contrat ne sera utilisé qu'en cas de "circonstances exceptionnelles" (cela va être coton à définir). Comme d'habitude la partie centres d'appels reste la plus drôle, puisque les patrons nous expliquent que ce sera juste au cas où "le volume d'activité ne peut être prédéterminé et nécessite une formation minimale...". En clair, c'est un peu 99% de l'activité... A croire que l'on nous prend pour des idiot-es.

La formulation utilisée pour encadrer le recours à ce type de contrat est suffisamment peu précise pour que ce soit « open bar » et devienne la future norme de la branche. Il suffit de voir les chiffres de recrutement en CDD dans notre convention collective (et ailleurs) pour s'en persuader, son utilisation étant d'ailleurs très délimitée par la loi.

A noter que les contrats ultra-précaires sur le secteur de l'animation commerciale, ou de l'optimisation linéaire (CIDD), ont été exclus de cet accord, puisque leurs contrats permettent déjà d'embaucher des salarié-es pour quelques heures... et à moindre frais. Là pour le coup, les contrats courts ne sont plus un problème justifiant un contrat de chantier... Etrange non ?

**Les conséquences de ce type de contrat ?**

Il est facile d'imaginer que l'avenir du CDI est en danger, car chaque patron voudra utiliser le contrat de chantier afin d'être tranquille en cas de perte de client. Les plus cyniques nous diront que, vu nos conditions de travail et de salaire, tout cela n'aura que peu de conséquence. Car, même avec un CDI, la plupart de gens ne restent pas... ce qui en soi n'est pas faux. Par contre, pour ceux qui veulent rester, ce sera la précarité à vie avec toutes les difficultés qui vont de pair, tant pour faire des projets que bâtir sa vie privée. Il y aura aussi un impact pour les CDD supérieurs à 6 mois qui

BULLETIN DE  
LA CONVENTION  
COLLECTIVE  
PRESTATAIRES  
DE SERVICES DU  
SECTEUR TERTIAIRE  
DU SYNDICAT :

**Sud**  
Union  
syndicale  
**Solidaires**

n'auront plus lieu d'être, puisque plus onéreux qu'un contrat de chantier.

### La gourmandise est pourtant un vilain défaut !

Quitte à sortir un accord qui fait grincer les dents, nos patrons ont décidé d'y aller au culot. Et, le moins que l'on puisse dire, c'est qu'ils en ont à revendre. Voici les autres modifications de nos droits, négociées dans cet accord :

- **Période d'essai** : Elle passerait d'un mois à deux pour les Employés, de deux à trois mois pour les Agents de maîtrise et enfin de trois à quatre mois pour les Cadres. Là, c'est pour les chanceux qui auront un CDI... On vous "rassure", dans cette proposition fabuleuse, les périodes d'essai pourront toujours être renouvelées. Ce serait bête de gâcher ou de se limiter, non? Par exemple, pour un agent de maîtrise la période d'essai maximale (renouvelable) passe de 3 mois maximum à 6 mois...

### Et comme plus c'est gros plus ça passe, ils veulent aussi réformer les CDD et les temps partiels :

- Modification des règles de carence entre deux CDD consécutifs, afin de diminuer les périodes de non travail. Le délai de carence proposé est de 2 jours si la durée du CDD est inférieure à 10 jours et à 5 jours si la durée du CDD est supérieure à 10 jours !!! (cette règle de carence fonctionne aussi pour le contrat de

chantier).

- Passage de 18 à 24 mois de la durée maximum des CDD et proposition de pouvoir les renouveler 3 fois au lieu de 2.

- Pour les temps partiels, l'accord prévoit de mettre en place "le complément d'heures" qui permettra aux entreprises d'augmenter temporairement, via un avenant, la durée du travail prévue des temps partiels. Il ne pourra pas y avoir plus de 8 avenants par an et par salarié-e en dehors des cas de remplacement d'un-e salarié-e absent-e nommément désignée dans l'avenant. Le but étant de faire baisser le coût, puisqu'il n'y aura pas d'heures majorées pour les heures effectuées en plus dans le cadre de l'avenant. Ah et on oubliait, ce sera "bien entendu" sur la base du volontariat (bon ok, un refus d'avenant peut entraîner un licenciement...).

### Un accord inacceptable !

Vous l'aurez compris **SUD-Solidaires** n'acceptera pas un accord de ce type. Pour nous, la Branche est déjà suffisamment synonyme de précarité. Le patronat ferait mieux d'essayer de construire un métier via la qualité de ses prestations que de toujours chercher à se séparer ou à flexibiliser des salarié-es.

### Une convention collective déjà très soumise aux contrats précaires et au turn over dû aux conditions de travail et de rémunération\*1 :

- En 2017 : 99,5% des embauches dans l'Animation commerciale\*2 ce font en CDD, 94,5% chez les hôtes-ses Accueil en entreprise et 83% en centre d'appels.

- 47% des salarié-es de l'Accueil sont en temps partiel contre moins de 18,5% en France.

- 31% des salarié-es de la Branche sont en CDD (25,5% pour l'accueil ou 21% pour les centres d'appels) contre 10,5% en France.

- Pour un effectif de 20500 salarié-es l'Animation commerciale\*2 a embauché 190 800 salarié-es et connu 190 600 départs dans l'année. L'Accueil a lui, avec 9900 salarié-es, réalisé 62000 embauches pour 61800 départs et enfin, les Centres d'appel, avec leurs 46800 salarié-es, ont réalisé 26600 embauches pour 27300 départs.

Vous aurez remarqué que les métiers qui demandent encore plus de flexibilité sont déjà au premier plan de la précarité... On pourrait aussi donner des chiffres sur les salaires, l'absentéisme etc, la démonstration pourrait être la même.

\*1 : Chiffres issus du rapport de Branche.

\*2 : A l'Animation commerciale il faut ajouter pour ces chiffres l'Optimisation linéaire et l'Accueil évènementiel.

## Négociations salariales

Dans notre dernier numéro, nous évoquions la proposition indécente du patronat en ce qui concerne l'augmentation des salaires (1,3% d'augmentation sur les premiers coefficients, alors que l'inflation est aujourd'hui plus élevée). Après une prise de position unitaire des syndicats de salarié-es contre la proposition patronale, un retour était attendu. Sans grande surprise, le patronat n'a rien bougé d'un centime... Il faudra donc attendre la prochaine augmentation du SMIC, puis tirer les leçons de ce refus. Soit on l'accepte en baissant la tête, soit les organisations syndicales s'unissent et appellent les salarié-es à se mobiliser pour obliger les patrons à changer de discours.

En marge de cette négociation, **SUD-Solidaires** a porté d'autres exigences afin de répondre aux problèmes de classification du secteur qui deviennent criants dès qu'on parle d'argent. Nous avons notamment exigé d'aérer la grille au niveau des coefficients (voir Prest'action précédent) et une négociation sur l'encadrement dans la Branche. Par exemple, il n'est pas tolérable de voir des Conseillers clientèle bloqués au coefficient 150 « à vie » ou des responsables d'équipes avec des coefficients 170 ou 190. Ils devraient être au minimum agents de maîtrise. Il est plus que temps de mettre de l'ordre dans tout cela, ne serait-ce que pour donner de l'attractivité à certains métiers.

**Animation commerciale / Optimisation Linéaire** : **SUD-Solidaires** a demandé fin 2018 l'ouverture d'une négociation sur l'allocation spécifique de déplacement (indemnité kilométrique) pour ces métiers. Depuis sa création l'indemnité fait du sur place, puisqu'en février 2006 elle était de 0,23€ et de 0,245€ après l'augmentation d'octobre 2014... La négociation a, bien entendu, été plus que serrée, puisque le point de blocage du patronat a été rapidement fixé à 0,26€ soit une augmentation de 0,015 centimes !!! (soit 3000€ pour 200 000 km...).

Nous avons aussi demandé de revenir sur les accords précédents pour mieux préciser le périmètre de prise en charge des indemnités. Cela nous semblait vraiment le minimum, vu le flou artistique qui existait entre ceux qui ne remboursent qu'une fois de temps en temps, ceux qui proposent des forfaits (en leur faveur) ou encore ceux qui sont honnêtes et remboursent vraiment. La nouvelle définition : "**l'allocation spécifique de déplacement est une indemnisation due au titre, d'une part, du trajet aller, entre le domicile du salarié et son premier lieu d'intervention de la journée, d'autre part, du trajet retour entre le dernier lieu d'intervention de la journée et son domicile mais aussi, enfin, pour les déplacements entre plusieurs lieux d'intervention au cours de la même journée. Cette indemnisation, versée sur justificatif en cas d'utilisation d'un véhicule pour les déplacements susvisés, est calculée au regard du nombre de kilomètres effectivement parcourus par le salarié. Cela exclut notamment toute évaluation forfaitaire de l'allocation spécifique de déplacement.**"

**SUD-Solidaires** a par la suite proposé de faire deux accords séparés dans le cadre de cette négociation, car autant la partie sur l'augmentation du taux de l'indemnité (ASD) nous semblait bien trop basse, autant la clarification semblait plus que nécessaire. Un sondage en ligne sur notre facebook a été réalisé afin de voir si les travailleurs-ses de la profession voulaient que **SUD-Solidaires** signe ou pas ces accords (1200 personnes y ont participé) : 75% étaient contre le premier accord portant sur les indemnités et 73% étaient pour le second. La consultation de nos équipes, notamment à SIG ou DMF, allait aussi dans ce sens.

En concordance avec nos valeurs démocratiques, nous avons respecté ce vote et signé seulement le second accord. Les autres syndicats hormis un, on fait le même choix.

**Continuité du contrat de travail notamment dans l'Accueil** : Cet accord qui devait commencer à être négocié fait du surplace et devrait revenir en discussion prochainement. Cela nous semble d'autant plus regrettable que nous continuons à voir, jour après jour, les dégâts entraînés par la perte de contrat avec des reclassements en interne bien trop éloignés pour être acceptables par les salarié-es.

**POUR PRENDRE CONTACT :**

[www.solidaires.org](http://www.solidaires.org) - Facebook : @sudsolidairesprestataires

SUD-Solidaires : 25 rue des envierges 75020 - 0144621200