



Octobre 2023

## Echec Vacances ?

Certaines mesures ne peuvent être mises en place qu'avec un accord de l'entreprise ou une décision unilatérale de l'employeur surtout lorsque ces mesures nécessitent des moyens financiers. C'est le cas pour les titres restaurants, mais c'est aussi le cas pour les chèques vacances. Et bien qu'ils fassent partie de nos revendications depuis de nombreuses années et à chaque ouverture de négociation, cela ne sera possible qu'avec une levée de fond de l'employeur beaucoup plus conséquente que la subvention actuellement accordée au CSE.

En effet, **contrairement à la prime vacances** qui est inscrite dans notre convention collective et qui devrait être versée sans conditions à tous les salariés de l'entreprise, la situation des chèques-vacances est différente.

L'article L411-8 du code du Tourisme dispose : *"L'employeur, après consultation du comité d'entreprise ou, à défaut, des délégués du personnel ou de toute autre instance de concertation ayant compétence en matière d'œuvres sociales, définit sous réserves des dispositions du 2° de l'article L411-10, les modalités de l'attribution éventuelle de chèques vacances aux bénéficiaires mentionnés .."* et dans les conditions des articles L.2234-1 à L.2234-3 du code du travail, soit d'un accord d'entreprise conclu avec un ou plusieurs délégués du personnel désignés comme délégués syndicaux ou (en l'absence d'une telle représentation syndicale et d'un accord collectif de branche) d'une proposition du chef d'entreprise soumise à l'ensemble des salariés.

On ne voit donc pas comment une direction qui refuse de respecter une disposition que lui impose notre convention collective, pourrait accorder des chèques vacances à ses salariés...

D'ailleurs, la CGT HELPLINE porte cette revendication depuis de nombreuses années et s'est toujours vue retourner un refus catégorique de l'employeur !

**Nous continuons cependant de nous mobiliser y compris devant les tribunaux pour obtenir l'application légitime de la prime vacances !**

Retrouve également toutes nos actualités sur notre site <https://helpline.reference-syndicale.fr/>

Vos délégués syndicaux : Joël GIORGI, Jean VIGIER, Laurent DUMOULIN, Marc WOTO  
contact@cgethelpline.fr





Octobre 2023

## Élections professionnelles

Du 22 novembre au 24 novembre 2023 à 14h aura lieu le 1er tour des élections des membres de la délégation du personnel au CSE

### Fini le McWrapup à Marcq-en-Barœul ?

Nos Métiers de la relation client sont très exposés aux risques organisationnels. Il est habituel qu'en fin d'échange avec un utilisateur, nos collègues disposent d'un temps programmé très bref pour terminer son appel et enregistrer son traçage en cours avant d'accueillir l'utilisateur suivant. Sans action de sa part pour sortir de l'état de réception d'appel, un nouvel appel interviendra au bout de quelques secondes (7 à 10 secondes en moyenne). C'est ce qu'on appelle "Wrap up".

Pour HELPLINE, cette mise en relation automatique via le standard téléphonique lui garantit un niveau de production pré-défini. Pour nos collègues, c'est une source importante de stress mise en évidence par le rapport Technologia rendu au Conseil économique social et environnemental (troisième assemblée constitutionnel de la république). Mais que se passe-t-il si quelqu'un supprime ce temps de temporisation ?

Que se passe-t-il si le temps quotidien de travail sur écran n'est pas interrompu par des pauses réduisant la charge de travail sur l'écran ?

**N'est ce pas ce que vivent, depuis un certain temps, nos collègues de Marcq-en-Barœul ?**

Comment peut-on faire fi du décret n° 2008-244 du 7 mars 2008 - art V repris dans l'article R4542-4 du code du travail : *"L'employeur organise l'activité du travailleur de telle sorte que son temps quotidien de travail sur écran soit périodiquement interrompu par des pauses ou par des changements d'activité réduisant la charge de travail sur écran."* ?

Il est coutume que les collègues disposent de 15mn de pause pour sortir de la charge de travail sur l'écran. Mais que se passe-t-il à Marcq-en-Barœul? Est-ce l'apanage d'un management délétère pour réduire l'impact du manque d'effectif en raison du turnover ?

Cette pratique doit cesser immédiatement !

**HELPLINE ne doit pas considérer les salariés comme des serpillières**

**Nous revendiquons des pratiques humaines et demandons de la dignité pour les travailleurs qui contribuent à vos richesses !**