



Déclaration concernant les heures supplémentaires au sein du service Keepbiz

Au sein de CCO - Keepbiz, nous souhaitons attirer l'attention de la direction sur une problématique récurrente liée à la gestion des heures supplémentaires. De nombreux salariés font l'objet d'une **sollicitation excessive et souvent de dernière minute** pour effectuer des heures supplémentaires. Ces demandes se font généralement **le jour même, sans préavis raisonnable**, et parfois sous forme de **pression(s) ou d'intimidation(s)** de la part de la hiérarchie directe.

Ce mode de fonctionnement soulève plusieurs points préoccupants :

- **Absence de consentement libre et éclairé** : les salarié.e.s ne sont pas en mesure d'accepter ou de refuser sereinement ces heures, compte tenu du climat de pression instauré, ce qui leur pose de nombreux soucis pour organiser leur(s) vie(s) en dehors du cadre professionnel.
- **"Non-respect des délais légaux** de prévenance pour l'organisation du temps de travail."
- **Manque total de traçabilité et de transparence**; en effet, **aucun outil connu des équipes** permet de suivre clairement le volume d'heures supplémentaires effectuées par les personnes concernées. Quel est le process pour y accéder ? Comment permettre aux salarié.e.s de suivre simplement le volume horaire effectué ? Il résulte de cela une **difficulté à vérifier leurs prises en compte dans la rémunération** trimestrielle ou leurs impacts sur le **quota légal**.

Rappel des dispositions législatives et réglementaires applicables

Le nombre d'heures supplémentaires est encadré par le **contingent annuel légal** (généralement 220 heures/an sauf accord spécifique). De plus, leurs réalisations doivent faire l'objet d'un **accord clair** entre l'employeur et le salarié, et être **planifiée suffisamment tôt** (voir en ce sens Cass., Soc., 20 mai 1997, n°94-43.653) **dans le respect du droit du travail**.

Nous rappelons aussi que lorsqu'un.e salarié.e est sollicité.e de manière systématique, cela peut constituer une modification du contrat de travail en contournant l'accord du salarié pour augmenter sa durée de travail (voir en ce sens Cass. soc. 20 octobre 1998 : n° 96-40614 et Cass. Soc. 8 septembre 2021 : n°19-16908).

Historiquement, pour éviter ces dérives et maintenir une organisation plus saine, **la file d'appel se fermait 15 minutes avant l'horaire de débauche** (aujourd'hui 18h00), afin d'absorber les imprévus et mieux gérer la charge de travail en adéquation avec les contrats des salariés. Cette pratique a permis pendant longtemps de limiter les sollicitations abusives et d'instaurer une meilleure équité.

Aujourd'hui, **cette règle a été changée**, et la situation actuelle **détérioré les conditions de travail** des équipes, génère **du stress**, **impacte fortement la vie personnelle des salarié.e.s** et alimente un **sentiment d'injustice et d'iniquité entre les différents sites**.

Nos demandes

Nous demandons donc :

- La **mise en place urgente d'un système de planification et de suivi** des heures supplémentaires, accessible et transparent ;
- Le **respect des délais de prévenance** précis et du **consentement des salariés** afin d'assurer un meilleur équilibre vie professionnelle / vie personnelle ;
- Le **rappel clair des dispositions légales** et réglementaires aux supérieurs hiérarchiques pour mettre fin à toute forme de pression ou d'intimidation ;
- L'étude d'un **dispositif organisationnel pérenne** (comme un délai de 15 minutes entre l'heure de fermeture de la file d'appels et l'heure de débauche prévue au contrat) permettant d'anticiper les pics d'activité sans recourir systématiquement aux heures supplémentaires imposées.

Les sections syndicales CGT, Printemps-Ecologique, et Solidaires Informatique.