



RAPPORT ENTRETIENS SQH ANNEE 2010

Contexte :

Square habitat est une filiale du Crédit Agricole, présente dans bon nombre de Caisses Régionales. Ce réseau s'est constitué, dans la plupart des cas, par le rachat d'agences immobilières déjà existantes.

L'arrivée du Crédit Agricole dans le milieu de l'immobilier a eu pour conséquence la mise en place de nouvelles méthodes de travail.

Les conditions de travail, associées à la crise immobilière, se sont fortement dégradées.

De ce fait, sentant leurs droits bafoués et ne sachant que faire, les collègues de Square Habitat ont contacté SUDCAM.

Plusieurs visites ont eu lieu, et suite à la parution d'un FAX résumant ce qui se passe au sein de cette entreprise, nous avons eu des remontées de situations, parfois alarmantes.

Voici les faits que l'on retrouve le plus souvent.

I VISITE D'AGENCE, REGION PAYS DE LA LOIRE :

Cette visite a eu lieu le 15 avril 2010, suite à la demande de deux salariés, via le site. L'entretien a eu lieu avec 2 collègues :

1°) contexte :

Le réseau Square Habitat est constitué de petites agences, avec un responsable, ayant en charge 2 à 4 commerciaux, et une assistante.

Le responsable a le statut de VRP cadre. Chaque agence est rattachée à un gérant, qui a en charge 4 ou 5 agences.

Au-dessus, les gérants dépendent d'un « administrateur », qui est en même temps directeur adjoint de la CR. Bien que filiale du CA, les salariés de SQH relèvent de la convention collective des agents immobiliers.

L'horaire est de 39 heures par semaine, 5 semaines de congés payés (pas de RTT). Les salaires sont faits par le gérant, mais c'est une filiale qui édite les bulletins de salaire, pour toutes les structures.

2°) problèmes rencontrés :

Le fait d'être en petite unité enlève toute possibilité d'échanger et de négocier.

Il n'y a pas de représentants du personnel et ceux qui négocient au niveau national ne connaissent pas les particularités de SQH.

Lorsque les salariés font des demandes, le gérant ne peut leur répondre, et lorsqu'ils demandent à **rencontrer une personne du Crédit Agricole, c'est tout simplement impossible**. Les problèmes récurrents sont les suivants :

- Obligation de démissionner de l'agence en cas de mobilité sur un autre secteur, sans aucune garantie de retour en cas d'échec ou d'erreur,
- Perte d'ancienneté en cas de mobilité,
- Sentiment de travailler toujours plus pour toujours moins de rémunération,
- Forfait kilométrique mensuel de 100 € pour les commerciaux et 250 € pour les responsables d'agences, alors que la distance parcourue est de l'ordre de 1500 KM par mois,
- Dépassements d'horaires non payés (environ 20 heures par commercial et par semaine),
- Niveau de rémunération très bas : 1649 € bruts mensuel pour un cadre, responsable d'agence.
- Disparité de rémunération pour des fonctions identiques, entre 2 secteurs voisins, sans aucune explication.

3°) les attentes :

- Demandes d'informations sur les droits,
- Avoir un interlocuteur,

- Plan d'action à mettre en place pour pouvoir négocier de meilleures conditions.

II VISITE AGENCE CENTRE FRANCE :

Cette visite a eu lieu le 5 mai 2010, suite à demande par le biais du site. 2 personnes ont été rencontrées ce jour :

- Un directeur
- Une assistante commerciale

1°) Historique :

Lors de la reprise par le CA, tout se passait bien, puis, au **cours du temps, les choses se sont dégradées**. La culture d'indépendant et de patron rend réfractaire à certaines choses.

Au départ, 21 employés répartis sur 7 agences. Aujourd'hui, après une politique de maillage terrain, **on réduit la voilure en licenciant du personnel et en fermant des agences, dans le but de limiter les pertes**.

Lors du rachat, il n'a pas été possible de lisser le statut des salariés : ils n'ont pas le statut de VRP, mais celui d'agents commerciaux.

2°) Organisation :

1 président : le Directeur général de la CR

1 agent immobilier (racheté) occupe le poste de Directeur Général

Le CA a pris le relais en termes de salaires : 3 personnes sont mises à disposition (comptabilité, juridique...), ce qui a pour conséquence **d'augmenter les charges de 30 à 35 %**.

3°) Fonctionnement :

Les regroupements sont gérés par le CA, alors qu'il n'a aucune connaissance de cette activité : le bancaire veut gérer l'immobilier. Il n'y a aucune politique nationale, alors que SQH pourrait être une bonne complémentarité.

Aujourd'hui, la masse salariale est trop lourde. Le CA n'a pas le courage de faire une véritable politique d'économie : vise les temps partiels, alors qu'il faudrait faire des économies sur les cadres de direction.

La Direction commerciale du CA veut donner son avis sur les recrutements, alors qu'elle n'est pas concernée. **Seule la carte intéresse le CA**.

Depuis que le CA est actionnaire majoritaire, Le Directeur passe son temps à remplir des tableaux, alors qu'il y a beaucoup d'autres choses plus utiles. 2 réflexions pour montrer l'état d'esprit :

- **« Comment mettez-vous la pression à vos équipes ? »**

- **« Trouvez leur une faute professionnelle ».**

Ce sont des propos tenus par les dirigeants du CA !!!

Sur le plan comptable, des investissements ont été faits alors qu'il y avait plus d'agences. Malgré la fermeture de plusieurs agences, le CA tient toujours compte de la totalité des investissements réalisés, ce qui altère la rentabilité. Pour avoir une situation réelle, il faudrait sortir ceux concernant les agences n'existant plus.

4°) les VRP :

Ils utilisent leur voiture personnelle, sans indemnité kilométrique. Les commissions perçues doivent couvrir en principe le 13^e mois, ainsi que les IK.

Problème : en cas de mauvaise année, il n'y a pas de commission, et le niveau de fixe est très insuffisant pour pouvoir vivre. Auparavant, les agents commerciaux percevaient 35 % de commissions (entrées/vendus). Aujourd'hui, la répartition est différente.

Aujourd'hui, SQH a de moins en moins la main. Le CA décide sans connaître, et impose de réduire le budget publicité de façon unilatérale.

Le CA impose un pilotage individuel, avec des objectifs individuels écrits et signés par les commerciaux.

Dans la réalité, le CA n'a aucun ordre à donner, d'autant plus qu'il a une méconnaissance totale du marché et du fonctionnement.

5°) les instances :

Des élections professionnelles ont été organisées. Le CA voulait attendre de faire le ménage avant (se débarrasser des gêneurs ?), mais a compris qu'il n'y avait pas le choix.

6°) les attentes :

Les rapports avec le CA sont de plus en plus tendus. Les sociétés sont déficitaires à 80 % et les dirigeants de SQH ne sont pas entendus. Lorsque le CA remet de l'argent, il faut licencier les associés : « trouver la faute professionnelle » est une expression employée par les dirigeants de la CR, et suggérée aux responsables de SQH.

D'un point de vue des revendications :

- Mise en place de tickets restaurants,
- Mutuelle de groupe,
- Proposer, en tant que collaborateur, une remise sur les contrats MRH,
- On voit toujours « banque et assurance », mais jamais le terme immobilier n'est associé : impression d'être laissé pour compte,
- Problème d'interlocuteur : on reçoit des ordres, mais aucune remontée n'est possible,
- Problème de reconnaissance : aucune par le CA,
- Besoin d'assistance pour être entendu, et souhait de création d'une structure nationale.

III VISITE SQH CENTRE France 2^e AGENCE :

Cette visite a eu lieu le 27 mai 2010, suite à ma visite du 5 mai. La rencontre a eu lieu avec 2 salariés, dans le cadre d'un RDV avec l'inspection du travail.

L'effectif global est de 37 personnes. Tout se passait bien jusqu'en septembre dernier. L'arrivée d'un 3^e Directeur Général a commencé à poser de graves problèmes. Plusieurs choses inquiètent les salariés :

- Hausse du nombre de licenciements,
- De plus en plus de ruptures conventionnelles. En cas de refus du salarié, on recherche une faute professionnelle pour licencier,
- Blâmes (inexistant avant),
- Demandes répétées de renonciation aux jours de fractionnement, en contrepartie de 3 semaines de congés consécutives en été,
- Faute professionnelle à chaque fois que les objectifs ne sont pas atteints,
- On met la pression pour pousser à la rupture du contrat de travail.

1°) problèmes posés :

- Il y a accumulation de retard suite au sous effectif (non remplacement de collègues).
- Appels réguliers d'un directeur hors des heures de travail, pendant le déjeuner, les congés ou le soir.

Concernant les agences :

- Plus de responsable de site
- 1 assistante pour 2 ou 3 agences, ce qui est impossible.
- 2 à 3 négociateurs par site. Certains ont le statut de VRP (tous les nouveaux). L'assistante ne fait plus que des tableaux et la publicité.
- 2 cadres de la société sont sur la sellette : on ne veut plus de cadre.

2°) Cas particulier :

Un Directeur a pris l'ascendant sur les 2 autres DG. On peut considérer qu'il a fait un véritable putsch. En effet, à son retour de congés, il s'est imposé Directeur Général. Il a imposé sa vision du travail, ses méthodes. Les conséquences ne se sont pas faites attendre : chute vertigineuse du chiffre d'affaire : néant sur l'ensemble des agences. Les collègues vivent avec la peur au ventre, sont démoralisés. Il se charge des recrutements, veut imposer des avenants au contrat de travail, rédigés par un avocat (sans doute du cabinet Barthélémy), et modifiés selon ses propres souhaits. Tous ceux qui refusent de signer l'avenant subissent une véritable pression morale depuis janvier. Ces avenants prévoient le passage à un statut de VRP (pour les commerciaux), la perte de beaucoup d'avantages, un rayon de mobilité beaucoup plus grand.

Ce personnage est qualifié « d'humainement épouvantable ».

Une seule personne a signé l'avenant au contrat de travail, ne pouvant plus supporter la pression, avec un effet rétroactif au 1^{er} janvier 2010. Ce directeur a des complices parmi les salariés : il leur demande de surveiller les collègues. Plusieurs salariés ont constaté que leur bureau a été fouillé, les ordinateurs espionnés (retrait intempestif de clé USB). Le Directeur concerné dit ne pas pouvoir accéder aux agences, mais une affiche a été

collée sur une vitre, à l'intérieur d'une agence par ses soins, en dehors de toute ouverture !!!

Tous les salariés subissent une pression de plus en plus dure. Il y a une véritable chasse à l'homme, et on cherche à se débarrasser des plus anciens, et de ceux qui dérangent (12 licenciements ou ruptures conventionnelles, dont 3 dépressions).

Suite au refus de la quasi-totalité des salariés de signer les avenants au contrat de travail, les réunions commerciales ont été supprimées. Plus aucun commercial n'a à faire avec ses voisins. On constate une véritable mise au placard.

C'est le règne par la terreur :

- Les salaires sont faits par une comptable, amie du directeur: des jours sont supprimés, ainsi que divers avantages.
- Si les salariés sont contents de quelque chose, on change pour autre chose,
- Faire du chiffre d'affaire n'est pas important : il faut faire du mailing ou distribuer des prospectus,
- De plus en plus de tableaux de suivi,
- Envoi de nombre très importants de mails,
- Clientèle contactée par téléphone ou par mailing sans information au conseiller concerné...

Un collègue a été licencié (rupture conventionnelle), suite à une dépression : la collègue complice a vidé le tiroir et dit avoir reçu des ordres dudit directeur.

Un autre, licencié, n'a plus retrouvé ses estimations, alors que c'était une personne très ordonnée.

Avant, tout le monde avait envie de travailler. Aujourd'hui, stress, larmes, absence de sérénité sont le lot d'un très grand nombre.

Désormais, tout le monde ferme ses tiroirs à clé. Certains refusent d'utiliser l'ordinateur et retournent à des méthodes papier pour éviter le piratage de leur clientèle.

3°) Conséquence des élections :

A) Sur le 1^{er} élu :

Ne voit plus les courriers RH,

Ne voit plus passer les décisions,

Se sent menacé dans son emploi.

B) Sur le 2^e élu :

A reçu très vite un courrier en recommandé,

A du signer les objectifs trimestriels sous la contrainte,

Est en attente d'un entretien à caractère disciplinaire.

4°) Conclusion :

L'inspection du travail est informée et suit le dossier. **On peut considérer, à juste titre, qu'un grand nombre de collègues sont en danger, tant sur le plan de leur emploi que sur le plan santé mentale.**

L'arrivée du Crédit Agricole s'avère désastreuse, surtout du fait des personnes mises en place, qui ne sont là que pour faire le ménage.

IV SQH POITOU CHARENTES :

L'entretien téléphonique a eu lieu le 8 juin 2010, suite à une demande via le site.

1°) Historique :

L'agence a été rachetée par le CA, l'ancien patron ayant pris sa retraite.

C'est un véritable calvaire depuis. Son remplaçant fait passer des audits : **les salariés sont surveillés en permanence.** (Les audits ont eu lieu en février 2009 par le remplaçant, mais à l'époque, personne ne savait qu'il allait avoir le poste) Il y avait 2 agences côte à côte, soit une en trop. Notre interlocutrice a donc été mutée, ce qui portait l'effectif à 2 assistantes pour 2 commerciaux. Situation de luxe, mais engendrant une bagarre pour garder le poste. Elle s'est retrouvée en dépression, suite à une situation de stress important. N'ayant pu prendre de congés durant l'année, elle a du solder ses congés en mai : 3 semaines.

A son retour, son employeur lui fait du chantage à la rupture conventionnelle : elle refuse. **(« Pendant mes congés, mon employeur me faisait du chantage, il voulait que je démissionne ! Et moi j'ai refusé. C'est ensuite que j'ai proposé une rupture conventionnelle et il l'a refusée. Il m'a dit de démissionner ».)** On lui propose de travailler à mi temps sur une agence, et à mi temps sur une 2^e, à 30 kilomètres de chez elle. Elle accepte, pour voir.

On lui propose le poste d'assistante de direction. Elle s'occupe d'un logiciel spécifique, ainsi que la formation de ses collègues, poste qu'elle occupe avec intérêt.

Depuis un an, elle a vu le nombre de démissions et licenciements (licenciements et ruptures conventionnelles) exploser : 13 en un an.

Son directeur lui a demandé d'espionner ses collègues : elle devait contrôler tout ce qui se faisait au niveau des assistantes commerciales, sur deux départements, et faire un compte rendu au patron.

A noter que celui-ci ne supporte pas les « grandes gueules ». Les déplacements dans les différentes agences se faisaient **avec sa propre voiture, sans indemnisation.**

Tout le monde se liguait contre elle lorsqu'elle arrivait dans une agence, ce qui était très mal vécu. La charge de travail est devenue de plus en plus importante : **12 heures par jour, sans compter le travail fait à la maison par manque de temps.**

Elle a demandé à avoir son avenant au contrat de travail, ce qui a été fait, avec le même salaire et des fonctions supplémentaires. Elle a refusé cette proposition, ce à quoi son directeur ne s'attendait pas. **Elle a été démolie en un seul entretien, lui a dit qu'elle était bonne à rien.**

Courant février, le directeur était à l'agence et lui a **remis une lettre en main propre, avec mise à pied. Le motif invoqué ne repose pas sur des faits concrets, mais une supposition. Malgré tout, elle a été licenciée pour faute grave, donc sans préavis, ni d'indemnités.**

Dans la réalité, c'est elle qui a demandé à l'employeur l'organisation d'élections professionnelles, ce qui a déplu.

Celui-ci a réussi à produire des attestations à son encontre : cela peut s'expliquer par le climat de terreur instauré depuis un an, et par la mission de contrôle des collègues qui lui a été imposée, et qui a eu pour conséquence de la mettre en porte à faux. Les auteurs de ces attestations ont eu des promotions dans le même temps.

2°) Entretien téléphonique avec 2 salariés :

Celui-ci a eu lieu par téléphone, à l'initiative de Christian BRIAUD, le 8 juin 2010. L'information a été donnée par la collègue, dont le cas est évoqué ci-dessus, suite à l'état de détresse de ses 2 collègues.

La 1ère est assistante commerciale, sous anti déresseurs actuellement. **Mère de famille, elle a reçu des menaces directes de son employeur, pour accepter une rupture conventionnelle, l'entreprise ayant besoin d'oxygène.** Il lui a proposé 3 mois de salaire. **En cas de refus, sa collègue serait licenciée : c'est aussi sa meilleure amie.**

Lors d'un 2^e entretien, une femme (de la RH ?) était présente. La direction lui propose une rupture conventionnelle avec une indemnité égale à 6 mois de salaires. **Si elle refuse, elle sera licenciée pour faute.**

Concernant la 2^e personne (commerciale), il lui est reproché une faute professionnelle : problème de comportement = manque de résultat sur 2008/2009, ainsi que sur l'année 2010. Dans le même temps, la direction fait de moins en moins de publicité. Une campagne était prévue pour relancer les affaires : annulée par la direction. Elle a été convoquée pour un entretien à caractère disciplinaire, au sens de l'article L 1332-2 du code du travail, pour les motifs énoncés ci-dessus. Il a exposé les faits et a demandé des explications. Lorsqu'elle a voulu parler, en moins de 3 minutes, il lui a dit : « **arrêtez tes conneries** ». Aucune explication n'a donc pu être prise en compte.

L'assistante commerciale se sent coupable vis-à-vis de sa collègue, négociatrice. Elle pense qu'elle sera sanctionnée, d'une part pour avoir refusé à plusieurs reprises la rupture conventionnelle, puis pour avoir défendu sa collègue.

V NORMANDIE :

Ce contact a eu lieu via l'envoi d'un message sur le site de SUDCAM. Différents entretiens ont eu lieu par téléphone. De loin, ce cas est l'un des plus graves rencontrés, du fait qu'il concerne une salariée embauchée en CDD, et qu'elle a été livrée à un responsable

d'agence, connu de la direction pour ses agissements, et contre qui aucune sanction n'a été prise.

Embauchée en avril 2010 en CDD, en remplacement congé maternité. Au cours de l'entretien, on lui demande si elle a les nerfs solides, le responsable de d'agence ayant un tempérament difficile, des problèmes de relation avec ses équipes, ce qui génère un turn-over important. Malgré tout, la direction se veut rassurante, et sera toujours présente en cas de problèmes.

La 1ere semaine se passe en doublon avec la personne qu'elle doit remplacer dans la fonction d'assistante location. La titulaire du poste lui dit qu'elle ne pourra pas tout faire et que seulement l'essentiel sera abordé. Très vite, il apparait que la charge de travail est trop importante : une autre personne ayant quitté l'entreprise, la charge d'un 2^e poste lui reviendra, en plus des tâches normales du poste pour lequel elle a été recrutée.

Très rapidement, les rapports se tendent avec le responsable d'agence, qui refuse de l'aider alors qu'elle n'a pas eu de formation. Elle trouve de l'aide auprès d'un négociateur.

La charge de travail, beaucoup trop importante, entraine des dépassements d'horaires : travail pendant la pause déjeuner (pas de repas), arrivée tôt le matin (7h45) et départ tard le soir. Aucune reconnaissance de ces heures n'apparaît.

Bien que le responsable d'agence indique que les pauses déjeuner ne sont pas faites pour travailler, aucune solution n'est apportée pour écouler au minimum le travail qualifié d'urgent.

Pour les déplacements à caractère professionnel, elle est obligée d'utiliser son véhicule personnel, sans aucune indemnité kilométrique.

Courant juin, la direction organise 2 déjeuners informels, avec elle et un autre collègue. Elle lui demande de faire remonter un maximum d'informations sur son responsable d'agence. On recherche des fautes, dans le but semble-t-il de le licencier. Mais un problème de taille apparait : il est délégué du personnel.

Aucune sanction n'a été prise par le passé, du fait de la complexité et la longueur des procédures, vis-à-vis d'un salarié protégé. Mais au cours de cet entretien, la direction l'informe que deux salariées se sont plaint de ses agissements et ont quitté l'entreprise. Pourtant, rien n'a été fait. L'une, qui a démissionné, avoue « avoir été broyée par le système » (le responsable d'agence). Celui-ci tient des propos désobligeants vis-à-vis des femmes, en réunion.

Courant juin, le responsable accentue sa pression sur la CDD : ton de plus en plus dur, voire désobligeant, recherche de la faute professionnelle, appels en dehors du temps de travail, exigence de délais impossibles à tenir, surtout quand on ne donne pas les informations nécessaires... Cela se traduit par une anxiété croissante, une perte de sommeil (5h00 seulement dans la semaine du 28 juin au 2 juillet).

La direction, pourtant alertée par la CDD, et un autre collègue, et malgré ses engagements de répondre présent en cas de problème, ne fera rien. Pire, celle-ci ne prendra même pas la peine de répondre aux messages d'alerte et ira jusqu'à donner raison au responsable d'agence, sur l'application d'une procédure, mettant ainsi une employée CDD sous l'emprise totale d'un tyran.

Ainsi, en plus de son travail, elle devra remplir des tableaux ne relevant pas de ses compétences, sans que les éléments nécessaires à l'accomplissement de cette tâche ne lui soient transmis par le responsable d'agence. Ce travail doit se faire alors que le téléphone ne cesse de sonner. Bien qu'il soit conscient des problèmes de surcharge de travail, des appels téléphoniques incessants, sa seule réponse sera : « pas mon problème »

Conclusion :

Toutes les tâches ou initiatives prises par la salariée CDD ont été détruites par le responsable d'agence. La direction connaissait le comportement de cette personne mais n'a rien fait. Pire, elle a mis en pâture une CDD, sans expérience ni formation, en lui faisant croire que, si elle faisait remonter des informations, des sanctions seraient prises. Pourtant, elle a conforté, malgré ses engagements, le responsable d'agence, dans ses méthodes. Il s'en est suivi une perte de sommeil, arrêt de travail pour état dépressif.

V BRETAGNE :

Contact pris suite à envoi mail le 25 août.

Négociatrice depuis juin 2007, mon interlocutrice a vu ses conditions de travail se dégrader. Le responsable d'agence dévalorise son travail, augmente ses objectifs (malgré le contexte de crise immobilière), dans des proportions inatteignables, la menace de licenciement.

Malgré un arrêt de travail, suite à hernie discale, le responsable d'agence l'affecte, sans la prévenir, sur un secteur plus éloigné, le 1^{er} juillet. Alors que la voiture pose problème elle est contrainte de travailler en partie sur une autre agence, générant ainsi plus de déplacement. Pourtant, un collègue habite prêt de cette agence.

La conséquence est une dégradation de l'état de santé courant juillet. Elle informe son responsable. Le rallongement des distances a pour conséquence une rechute le 2 août. Un nouvel arrêt de travail s'en suit. Cela n'est pas suffisant et le responsable d'agence s'acharne : demande un contrôle médical (le 17 août), par une société privée.

Un RDV a donc été pris avec l'inspection du travail, qui lui a demandé de prendre contact avec la médecine du travail. La reprise de travail se fait à l'essai : stress, angoisse, perte de confiance, dans l'attente éventuelle d'un reclassement.

Alors qu'elle dispose d'un statut de VRP (sans horaire), le responsable d'agence lui a envoyé un courrier pour absence injustifiée et lui a décompté ½ journée de congés, sans la prévenir. Ayant un statut de VRP, sans horaires fixes, cette méthode est pour le moins surprenante. Elle avait pris un RDV chez le médecin suite à la détérioration de son état de santé, lié au changement des conditions de travail. L'allongement de la distance ne pouvait que générer des conséquences aggravantes de la pathologie. L'employeur n'a rien fait pour préserver la santé physique de sa salariée, voire a tout fait pour l'aggraver.

Il est à noter 2 ruptures conventionnelles récemment : les salariés concernés ont avoué ne pas avoir eu le choix.

VI PYRENEES GASCOGNE :

1°) Cas n° 1

Embauchée en 2005, sur un emploi de négociatrice en immobilier, elle a quitté SQH sur rupture conventionnelle le 30 juin 2010. A été en arrêt congé maternité de mai à octobre de la même année. Les résultats commerciaux étaient moyens, compte tenu du contexte de crise immobilière.

A son retour, il lui a été proposé un poste d'agent de location dans une autre société, étant donné que son cas était, soi disant, « **désespéré** ».

Elle a refusé ce poste, du fait de commissions très inférieures. Il s'en est suivi une pression plus forte, des conditions de travail dégradées (partage du bureau ne permettant pas de recevoir la clientèle), donc une perte de confiance. A partir de janvier 2010, un ultimatum est posé en termes de chiffres et d'objectif de mandats.

Elle subit des humiliations en réunion, donc devant les collègues, flicages, menaces lors d'entretiens et surveillance de la part d'autres collègues, sur demande de la hiérarchie.

Elle est convoquée courant mars à un entretien, puis courant avril. Elle essaie de rester motivée malgré tout. Au cours de ce dernier entretien, on tente de lui faire avouer un manque de motivation depuis son retour de congé maternité, ce qu'elle réfute en bloc. Il lui est alors proposé de faire une demande de rupture conventionnelle (à son initiative), pour « **mettre fin à une histoire de 5 ans, sans faire d'éclaboussure** ». En cas de refus, on lui fait comprendre qu'elle sera licenciée pour manque de résultat, et qu'elle serait « **cassée** » auprès de futurs employeurs éventuels. Malgré 3 ventes concrétisées sur les mois de mai et juin, la hiérarchie juge que c'est insuffisant.

Ne voulant pas partir en conflit, n'ayant aucun soutien et ne sachant vers qui se retourner, elle accepte alors la rupture conventionnelle. Par rapport à son contrat de travail initial, les nouveaux employeurs ont fait signer des avenants, réduisant de moitié les commissions, ceci afin de réduire la masse salariale.

D'autres collègues ont dû partir dans des conditions difficiles. L'ambiance est au chacun pour soi, les salariés subissant une très forte pression.

Elle ne souhaite pas aller plus loin, son but étant de nous informer afin de prévenir de tels agissements. Tout a changé à l'arrivée d'un nouveau directeur, nommé pour faire le ménage selon ses propres dires.

2°) Cas n° 2

Nous a contacté le 1^{er} septembre 2010. Négociatrice en immobilier, elle subit pression, harcèlement, menace. Elle a toujours été dans le peloton de tête en termes de résultat, mais, comme ses collègues, elle n'atteint pas ses objectifs cette année, du fait de la crise. Il lui a été proposé une rupture conventionnelle. En cas de refus, la direction menace de rechercher la faute professionnelle pour pouvoir la licencier. Madame X a un suivi de ses résultats tous les 15 jours. La direction refuse de tenir compte de la crise.

Ses résultats sont comparés aux collègues d'une autre agence, sans prendre en compte le fait qu'ils ont bénéficié d'un programme d'exclusivité, qui a gonflé artificiellement les chiffres.

Dans le même temps, un salarié d'une agence du même secteur, âgé de 53 ans et père de 3 enfants, s'est suicidé sur les lieux de travail, laissant une lettre accusant la direction de Square Habitat. Cette affaire est aujourd'hui entre les mains de police judiciaire et de l'inspection du travail.

CONCLUSION :

Dans la quasi-totalité des cas, il ressort les mêmes problèmes récurrents :

- **Rupture conventionnelle : en très forte hausse. Elle est proposée aux salariés, mais en cas de refus, les directions menacent de rechercher la faute professionnelle et de « griller » le salarié auprès de futurs employeurs. Le nombre de ruptures conventionnelles, ou licenciements, est en très forte hausse. Les salariés concernés sont victimes d'un véritable chantage.**
- **Dégradation des conditions de travail : l'arrivée du CA dans le secteur de l'immobilier a eu pour conséquence des changements radicaux de méthode de travail. Ainsi fleurissent bon nombre de tableaux de suivi, donnant un sentiment de flicage, terme qui apparaît très souvent. Des dirigeants sont mis en place pour faire ménage, de leur propre aveu. L'objectif est de réduire la masse salariale, en réduisant le nombre d'employés. Certaines personnes mises en place par le CA, ont un comportement qualifié de tyrannique.**
- **Dépassements d'horaires : la surcharge de travail est directement liée à la baisse des effectifs et à l'augmentation des objectifs. Beaucoup de tâches doivent se faire dans l'urgence, parfois sur plusieurs agences. Ces heures sont non reconnues, non récupérées et non payées. Des salariés avouent faire 12 heures par jour, et se passer de déjeuner le midi. La Cour de Cassation, dans un arrêt rendu en mars 1998, confirmé par un autre en juin 2010, précise que les dépassements d'horaires, acceptés de manière implicite, constituent des heures supplémentaires.**
- **Objectifs commerciaux : ils sont en hausse, sans que soit pris en compte le contexte de crise immobilière. Le suivi, de plus en plus poussé et fréquent, est assimilé à de la pression et est très mal vécu par les commerciaux. La non atteinte des objectifs fixés est considérée comme une faute professionnelle.**
- **Humiliations, insultes, menaces : malheureusement, c'est le lot constaté dans bon nombre de cas. Il s'en suit des arrêts maladie, des états dépressifs. Beaucoup, de salariés viennent au travail avec la peur, le stress. Ils avouent, pour la plupart, être sous anxiolytiques. Les populations les plus touchées sont souvent les plus anciens : on veut**

ouvertement s'en débarrasser, pour les remplacer (lorsqu'ils sont remplacés), par des personnes plus jeunes, à qui on fait signer des contrats de travail moins avantageux.

- **Indemnités kilométriques : concernant les VRP, elles sont, en principe, comprises dans les commissions. Mais les contrats de travail diffèrent suivant les régions. Se pose le problème des mois, ou années, sans résultat (crise immobilière par exemple), où il n'y a pas de commission. Le salaire fixe ne permet pas de vivre.**

Concernant les assistantes, les déplacements se font sans aucune prise en charge. Certaines font beaucoup de KM, ou se voient imposer de travailler sur plusieurs agences, afin de pallier le manque d'effectif. Il s'en suit donc une perte financière, qui peut s'avérer difficilement supportable.

- **Absence de représentants du personnel : les élections ont eu lieu dans quelques agences. Il apparaît que bien souvent les directions veulent faire le ménage avant de procéder aux élections, ceci en violation du code du travail.**

Si on peut comprendre le souhait pour le CA, de se diversifier dans l'immobilier (complément d'activité pouvant apporter des flux supplémentaires en matière de crédit, d'assurance, et de services associés), il apparaît que **cela se fait dans des conditions désastreuses, en violation du code du travail (non respect des personnes, non protection de la santé morale des salariés...), sans respect des horaires de travail (heures supplémentaires non déclarées = travail dissimulé : voir arrêts cour de cassation mars 98 et juin 2010).** Il apparaît un manque de politique nationale, cohérente, encadrant les activités au sein de SQH. Le CA ne doit pas imposer ses méthodes, mais doit travailler en collaboration avec les professionnels de l'immobilier, de façon à créer un effet de synergie entre ces 2 activités.

Il est plus que nécessaire aujourd'hui, à l'heure où au niveau de la FNCA un projet d'accord sur les conditions de travail est en cours de négociation, de mettre en place une véritable politique mettant en avant les salariés, de façon à recréer un climat social digne de ce nom et donner l'envie de travailler aux salariés. Pour rappel, une étude américano-chinoise réalisée en 2007/2008, a démontré que seul, le bien être au travail, pouvait améliorer la productivité. Cette étude est connue de l'ANDRH. Dans le cas présent, c'est tout le contraire qui se produit.

Devant la gravité des situations rencontrées, les méthodes d'un autre temps, il est impératif pour les directions du CA de prendre des mesures d'urgence, de rétablissement de conditions de travail. Certains salariés de SQH se taisent, mais d'autres ont déjà rencontré l'inspection du travail et la médecine du travail. Dans certaines CR, des procédures judiciaires sont engagées, ou sur le point de l'être.