



## Délégués du personnel **CFDT** du réseau commercial Groupama Loire-Bretagne Réunion du 27 avril 2017

### **GENESYS**

**Les DP CFDT** rappellent à la direction que les horaires de travail des CP sont de 8h30 à 12h24 et de 14h00 à 17h54. Par conséquent, toute demande de connexion informatique à 8h30 précise ne peut pas avoir lieu. Que compte faire la direction pour stopper ce genre de dérive ?

Pour la direction, 8h30 est bien l'heure d'ouverture d'agence. Vu le temps de connexion informatique, aucune demande de logage à Genesys ne peut être faite à 8h30.

Si vous avez des messages contraires à cette règle, merci de revenir vers **vos DP CFDT**.

### **GENESYS bis**

Suite au Comité d'entreprise du 6 avril où il a été annoncé une baisse de 20% des appels entrant sur le CRC, **les DP CFDT** interpellent la direction sur ce transfert d'activité vers le réseau qui provoque une surcharge de travail. Comment la direction compte-t-elle re-calibrer l'activité quotidienne dans les agences ? (ne pas faire de confusion entre activité commerciale et activité générale)

Pour la direction, le CRC améliore son taux de décroché, il contribue donc plus aux taux de réalisation.

La direction indique que les conseillers d'agence peuvent se mettre en retrait pour effectuer leur travail administratif

**Les DP CFDT** alertent une nouvelle fois la direction sur la surcharge de travail qu'engendre l'outil Genesys.

### **Augmentations individuelles**

**Les DP CFDT** demandent à connaître les modalités de communication des augmentations individuelles et des primes ponctuelles ?

La direction indique que les augmentations individuelles sont remises individuellement avec un courrier par le manager.

### **Prolog (nouveau format des réunions mensuelles)**

**Les DP CFDT** sont interpellés par les nouvelles modalités et le nouveau format des réunions mensuelles. De nombreux collègues remontent une charge de travail supplémentaire incompatible avec les objectifs assignés.

Compte tenu de l'accroissement du temps administratif au détriment du temps commercial, la direction a-t-elle prévue une diminution des objectifs ?

La direction indique que le format précédent des réunions mensuelles était trop descendant. Ce nouveau format permet au conseiller d'acquiescer préalablement certains thèmes afin d'avoir une réunion plus opérationnelle.

**Les DP CFDT** demandent à la direction que chaque salarié ait un temps dédié pour l'assimilation des divers sujets.

La direction indique que le manager doit faire en sorte que chaque conseiller ait un temps dédié pour préparer la réunion. Malgré ce nouveau temps administratif, elle indique aussi qu'elle ne diminuera pas les objectifs.

### **Marchés professionnels**

**Les DP CFDT** alertent la direction sur la complexité et la multiplicité des procédures administratives engendrant une surcharge de travail des chargés de clientèle et des chargés d'affaire qui supprime la partie commerciale.

Quels moyens la direction compte-t-elle mettre en œuvre pour remédier à la situation ?

La direction indique qu'elle veut donner plus d'autonomie aux chargés de clientèle et aux chargés d'affaire. Elle veut aussi simplifier les procédures et les outils.

**Les DP CFDT** alertent la direction sur la lourdeur administrative engendrant aujourd'hui un mal être sur cette population qui ne peut plus exercer son métier commercial correctement. **Les DP CFDT** dénoncent aussi le message demandant la prise de 15 rendez-vous par semaine.

**Prochaine réunion Délégués du Personnel : Mardi 23 mai 2017.  
Nous comptons sur vous pour nous transmettre vos questions !**



**BIG BROTHER**

is managing you

## GENESYS- La face cachée de big brother...

Extraits de messages reçus par les conseillers...

« Genesys est un outil « collectif » subit par des commerciaux ayant une rémunération « individuelle ».... Cherchez l'erreur !

Le but initial de Genesys est la satisfaction client (dixit la direction). Il n'en est rien : les clients ne tombent pas dans leur agence respective, il y a des tensions entre collègues et surtout il remet en cause la base de notre métier = la fidélisation du client, qui devient inexistante dans le sens où le PCR n'a plus de sens. Le client n'est plus suivi au fil de l'eau .... »

« Je voulais juste t'informer que j'ai eu un appel de .....ce matin me demandant pourquoi je n'avais été logué que 2h50 ce matin... »

Si vous voulez nous faire parvenir vos messages (nous les publierons de façon anonymes) envoyez à

**[cfdtgroupamaloirebretagne@gmail.com](mailto:cfdtgroupamaloirebretagne@gmail.com)**

**Délégués du personnel Réseau commercial  
Groupama Loire Bretagne**



N'hésitez pas à nous contacter



#CFDTGLB



Cfdt Groupama Loire Bretagne



<http://cfdtglb.fr/>