



## Délégués du personnel **CFDT** du réseau commercial Groupama Loire-Bretagne Réunion du 20 juin 2017

### Prise de congés

**Les DP CFDT** demandent qu'il soit rappelé à l'encadrement que la prise de congés est un droit et qu'elle n'est pas conditionnée à l'atteinte d'un objectif.

La direction indique qu'il n'y a pas de condition de résultats pour une validation des congés.

De plus, le fait d'être sur un Temps Fort n'est pas non plus un motif de refus, du moment que la continuité de service est assurée.

Si vous avez des refus de congés injustifiés, revenez vers **vos DP CFDT**

### Prise de congés (bis)

Comme chaque année, il subsiste des refus d'accepter des congés sur la semaine 35

**Les DP CFDT** rappellent la note 2017 sur la prise de congés d'été :

« Période de congés hors RTT (préconisation)

Été (entre le 8 juillet et le 02 septembre 2017) »

Que compte faire la direction pour remédier au problème ?

Le seul motif de refus de prise de congé la semaine 35 est une raison de continuité de service et non la présence obligatoire aux réunions de lancement de l'action de septembre. En effet, la direction indique qu'il y aura des séances de rattrapage pour les salariés absents lors de ces réunions

Il n'est donc pas interdit de prendre des congés la semaine 35.

Si vous avez des soucis pour prendre des congés semaine 35, revenez vers **vos DP CFDT**.

### Validation des congés

**Les DP CFDT** demandent un rappel de la règle de validation des congés KELIO par le N+1.

La direction indique que ce délai doit être raisonnable.

Dans des réunions précédentes, la direction commerciale avait indiqué que « 8 jours étaient un délai raisonnable ».

Pour **les DP CFDT**, la direction demandant à ses salariés de planifier au plus tôt les congés, il serait donc normal que les managers les valident ensuite rapidement.

### Genesys

**Les DP CFDT** demandent à connaître précisément les règles et les horaires de connexion/déconnexion pour les salariés utilisateurs de l'outil GENESYS.

**La direction indique que les horaires de connexion et déconnexion à GENESYS sont bien les horaires d'agence.**

**Les DP CFDT** demandent que les appels ne soient plus transférés dans les agences pendant les heures de fermeture des agences soit avant 8h 30, entre 12h15 et 14h00 et après 17h45.

En attendant que cela soit fait, pensez à vous déconnecter à 12h15 et 17h45. Les appels sortants peuvent être réalisés sans être connectés à Genesys.

### Suivi personnalisé

**Les DP CFDT** veulent connaître l'objectif d'appel « suivi personnalisé » par métier.

- CP, CI, CP DEV, CP sans portefeuille : 150
- CCAC: 150
- CDE: 100
- CCA : 130
- CDA : 120

L'objectif est atteint si le taux de transformation est de 80% du fichier exploité.

**Ces objectifs sont proratisés par rapport au temps de travail.**

### Rémunération variable 2016

**Les DP CFDT** demandent à connaître le nombre de salariés ayant bénéficié de la garantie de 70% de rémunération variable en 2016 ?

La direction indique que 153 salariés ont bénéficié de la garantie à 70% sur le réseau commercial.

**Prochaine réunion Délégués du Personnel : Mardi 19 Septembre  
Nous comptons sur vous pour nous transmettre vos questions !**

## **Déclaration de la part des Délégués du Personnel Réseau CFDT**

« Les Délégués du Personnel Réseau CFDT alertent la direction sur la situation des conseillers sur le réseau commercial et plus particulièrement sur le marché professionnel.

Sur le marché des particuliers, les Délégués du Personnel Réseau CFDT constatent une saturation due aux lourdeurs administratives, aux dysfonctionnements récurrents, aux pressions de plus en plus prégnantes (prises de congés remises en question suite à des objectifs non atteints). La direction commerciale impose à l'encadrement un management par le chiffre uniquement ce qui nuit de facto au collectif.

Comme sur le marché des particuliers, les Délégués du Personnel Réseau CFDT constatent, également sur le marché des professionnels, de plus en plus un mal-être au travail et des salariés de plus en plus en difficultés, à la limite de la rupture. Ils ne se reconnaissent plus dans leur métier. Les lourdeurs des procédures informatiques les empêchent de faire leur métier de base : la relation clientèle. Cet état de fait a été accentué par le message envoyé cette semaine pour le marché pro invitant les chargés de clientèle et les chargés d'affaires à un atelier téléphonique. :

Les cibles d'appels en AGRI et les objectifs : 60 appels dans la journée

- 30 appels sur la cible des TMA sans la garantie Bris => 30 souscriptions (1 exploitation peut avoir 2 à 3 tracteurs à équiper) pour un montant moyen de 300€ soit un objectif de 9 000€
- 10 appels sur les non équipés de l'option Pro en GAV => 5 souscriptions, montant moyen 150€ soit un objectif de 750€
- 10 appels sur les non équipés de la garantie Mortalité du troupeau => 4 souscriptions, montant moyen 300€ soit un objectif de 1 200€
- 10 rdvs à décrocher

Les cibles d'appels en ACPS

- 20 appels sur les non équipés de l'option Pro en GAV => 10 souscriptions, montant moyen 150 euros soit 1 500 e
- 20 appels pour effectuer des relances de projets => Obtenir 10 promesses de signatures (qui seront suivies de rdvs à caler sur le champs) => pour un montant de 10 000 euros
- 20 rdvs à décrocher

Ces objectifs irréalisables et la méthode employée avec la mise en place d'ateliers téléphoniques à la chaîne sont déplorés par l'ensemble des Chargés de Clientèle et des Chargés d'Affaires. Dans un marché sous pression, le réseau commercial est à bout.

Les Délégués du Personnel Réseau CFDT sont conscients de la nécessité de relancer le développement commercial, ceci étant cette relance du développement ne doit pas se faire au détriment des conditions de travail des salariés. L'action envisagée ne peut mener qu'à des situations de rupture pour un certain nombre de commerciaux qui ont l'impression que la direction commerciale dénigre la qualité de travail et les nombreux efforts fournis.

En outre, et pour conclure, dans un contexte de crise agricole, une opération « coup de poing » auprès de nos sociétaires du marché agricole, pour « étoffer » leurs garanties, ne risque-t-elle pas d'être mal interprétée par certains d'entre eux ? Ne va-t-elle pas, dans le contexte actuel, légèrement à l'encontre d'une sensibilité et d'une solidarité affichées par le Conseil d'Administration de GLB face à la crise actuelle ? »

Suite à cette déclaration, **les DP CFDT** interpellent la direction sur les points suivants :

- **Que compte faire la direction pour répondre au mal être d'une grande partie du réseau commercial ?**
- **La direction commerciale a-t-elle pour objectif de faire exploser le réseau commercial ?**
- **La direction commerciale est-elle consciente qu'elle risque des burn out ? »**

La direction n'a pas pour objectif de faire exploser le réseau commercial. La direction est obsédée par le fait de récupérer de la productivité et d'améliorer les procédures. Différentes évolutions ont été mises en place.

La direction regrette la forme du message envoyé au marché professionnel. Le travail que fait le réseau est globalement de bonne qualité.

**Les DP CFDT** indiquent que, depuis de nombreuses années, ils alertent la direction sur la pression mise sur le réseau commercial. **Les DP CFDT** indiquent aussi que la politique de la « batonnites aigues » imposée par la direction commerciale ne peut pas se faire au détriment des conditions de travail et de la santé des salariés.