



Délégués du personnel **CFDT** du réseau commercial Groupama Loire-Bretagne Réunion du 19 Septembre 2017

Chèques Déjeuner

Les DP CFDT ont remonté tous les dysfonctionnements concernant la carte « chèques déjeuner ». Ils ont émis l'idée de ne plus avoir de chèques à l'avance mais d'adapter le nombre à la réalité des jours travaillés.

La direction doit nous confirmer cette possibilité.

Heures de connexion

Les DP CFDT demandent à nouveau à « connaître précisément les règles et les horaires de connexion/déconnexion pour les salariés utilisateurs de l'outil Genesys »

La direction précise que les heures de connexion suivent les heures d'ouverture et de fermeture des agences.

Après 12H15 et 17H45 les appels sont re-routés directement vers le SVI. Les DP précisent qu'il est anormal que certains salariés aient un rappel à l'ordre alors qu'ils ne se sont logués qu'à 08H32 (quid du temps de connexion...).

La direction confirme qu'un temps de démarrage est nécessaire pour se loguer ...

Marché des pros

Les DP CFDT précisent que l'organisation qui a été mise en place avec le Schéma De Distribution a créé une scission au sein des métiers AGRI et ACPS. Certains chargés de clientèle sont dans une situation de mal être au travail et certains chargés d'affaires croulent sous la charge de travail

La réorganisation des équipes avait pour vocation d'améliorer les parts de marché et la satisfaction client ce qui est le cas selon la direction malgré l'absence d'éléments probants...

Les DP CFDT alertent de nouveau la direction sur les pertes de compétences de nombreux chargés de clientèle. Les portefeuilles sont disparates et n'ont plus rien à voir avec les critères initiaux mis en place.

Le SDD vieillit mal...

Suivi personnalisé

Les DP CFDT demandent la mise à jour des tableaux de bord en appliquant la proratisation de l'ETP sur l'objectif suivi personnalisé.

La direction précise que la rémunération variable s'appliquera bien au prorata en fin d'année.

Les DP CFDT interpellent aussi la direction sur la situation des itinérants qui au fil de l'année voient leurs fichiers évoluer en fonction des changements de portefeuille.

La direction indique que tout le travail réalisé va être payé. Dont acte.

Effectifs

Les DP CFDT sont inquiets sur la stabilité des effectifs et demandent à connaître le taux de départ des conseillers entre 0 et 12 mois et entre 12 et 24 mois après titularisation ?

La direction n'ayant pas d'éléments sur le sujet nous répondra lors de la prochaine réunion.

Genesys

Les DP CFDT dénoncent les normes de réception d'appels mises en place dans certains secteurs.

En début d'année la direction avait confirmé que le conseiller avait la possibilité de se mettre en retrait en fonction de son activité.

Genesys devient-il un outil de contrôle de l'activité ?

Lourdeurs des procédures

Les DP CFDT dénoncent la lourdeur de procédures pour des modifications mineures (ajout d'un enfant en assurance scolaire) qui contribue à la dégradation de la qualité de service et de la relation client.

Que compte faire la direction pour remédier à cette problématique ?

La direction prend le point et reviendra vers les DP lors de la prochaine réunion.



Elus municipaux

Les DP CFDT sont interpellés par les salariés ne pouvant faire valoir leurs droits en tant qu'élus de la république. La direction va rappeler les règles applicables en la matière.

Les élus ayant des mandats municipaux ou autres peuvent s'absenter dans le cadre de leur mandat à hauteur du quota horaire prévu par la loi. L'employeur ne peut pas s'opposer à cette absence (si elle est comprise dans le quota).

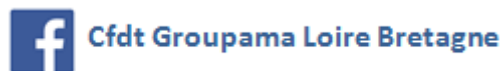
**Prochaine réunion Délégués du
Personnel : Jeudi 17 Octobre
2017.**

**Nous comptons sur vous pour
nous transmettre vos
questions !**



Délégués du personnel Groupama Loire Bretagne

**Retrouvez toute
l'actualité de la
CFDT GROUPAMA
Loire Bretagne**



N'hésitez pas à nous contacter