



Délégués du personnel **CFDT** des sites et du siège Groupama Loire Bretagne Réunion du 16 novembre 2017

Décompte des heures de travail Que ce soit bien clair pour le CRC...

Conformément à l'accord sur le temps de travail toujours en vigueur à GLB, le CRC (centre de relation clientèle) fonctionne sur le principe d'un horaire fixe avec 4 groupes horaires du lundi au vendredi (8/16-9/17-10/18-11/19) et 2 groupes horaires le samedi (8/16-9/17).

Les téléconseillers du CRC ne badgent pas. Selon nous, ils sont considérés être au travail dès lors qu'ils ont franchi la porte de l'entreprise, et non pas, comme cela peut leur être demandé, dès lors qu'ils sont « logués ».

En effet, en droit Français, « **la durée du travail effectif est le temps pendant lequel le salarié est à la disposition de l'employeur et doit se conformer à ses directives sans pouvoir vaquer librement à des occupations personnelles** ». (Article L.212-4 du Code du Travail). Donc, s'il est à l'intérieur de l'entreprise, le salarié est en permanence, sauf rares exceptions, sous l'étroite subordination de l'employeur. Ce temps est donc présumé consacré à son activité professionnelle.

Nous attendons la position de la direction...



Retour vers le passé Un peu d'histoire...

Dans un temps peu éloigné, il existait au siège à Groupama Loire Bretagne une cellule appelée **STE** (Service Télé Emission), employant une quinzaine de personnes et dédiée aux appels sortants (amplitude horaire de 9 à 20H). Cette plate-forme de prise de rendez-vous a été supprimée fin 2007 et ses missions ont été confiées dans un premier

temps à un prestataire extérieur (Fym conseil). Le CRC de l'époque, appelé alors **STA** (Service Télé Accueil) a également été mis à contribution pour réaliser des appels sortants.

Cellule d'appels sortants Une renaissance du STE au CRC ?

Lors du Comité d'Entreprise du 30 juin dernier, la direction nous a présenté « l'évolution des missions de la cellule Appels Sortants », 5 collaborateurs du CRC étant dédiés à cette activité en 2017 (ils seront 7 en 2018).

Nous nous sommes étonnés de l'existence de cette cellule au sein du CRC, qui, à priori, ne nous a jamais été présentée comme telle en Comité d'entreprise...

En réunion plénière des Délégués du personnel du 16 novembre dernier, la direction nous a confirmé que des Téléconseillers du CRC font des appels sortants sur la tranche horaire 11/19, mais n'a pas su, ou voulu, nous dire s'il s'agit d'une cellule spécifique au sein du CRC, en nous disant quand même qu'il s'agit d'un 5^{ème} groupe horaire ???

Tout ceci n'est pas très clair... Est-ce que quelqu'un voudrait bien nous expliquer ?

Absence d'une journée (art 38) Pour être bien clair...

•Le responsable du salarié n'est pas en droit de lui demander un justificatif écrit, pour une absence d'un jour dans le cadre de l'article 38 de l'ANG.

•A son retour, le salarié remplit seulement le formulaire de régularisation d'absence disponible sur Phare Ouest :



DEMANDE D'ABSENCE...ou...RECUPERATION

Nom : TARTANPION Prénom : INNOCENT
 Site / siège (service) : LANDERNEAU - SANTE Réseau commercial :
 Motif de l'absence (cocher le motif)
 Absence-mandat-d'élú-local → Autorisation-d'absence (Plan-handicap)
 Autre, à préciser article 38
 R.T.T. (1) → Congé-payé (1)
 (1) - uniquement si demande faite après date de l'absence (sinon, demande à formuler sur KELLIO)

•La direction se réserve le droit de vérifier a posteriori le bienfondé de l'absence.

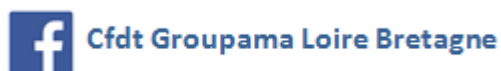
C'est assez clair ?

Vos Délégués du personnel **CFDT
Prochaine réunion le 14 décembre 2017**



Délégués du personnel Groupama Loire Bretagne

Retrouvez toute
l'actualité de la
CFDT GROUPAMA
Loire Bretagne



N'hésitez pas à nous contacter