Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère du Travail

Direction Régionale
des Entreprises
de la Concurrence
de la Consommation
du Travail et de l'Emploi
d'Ile-de-France

Unité Départementale de
l'Essonne

Inspection du Travail
UC2-02ème Section
98 Allée des Champs Elysées
Courcouronnes
CS 30491 –
91042 EVRY Cedex

Tél. : 01.78.05.41.77
ou 01.78. 05. 42. 41
de 9h à 12h

idf-ut91.uc2@direccte.gouv.fr

Le Contrôleur et l'Inspectrice du Travail

à

DARTY SAV MORSANG-SUR-ORGE
51 route de Monthléry
91390 MORSANG-SUR-ORGE

A l'attention de M. le Responsable du SAV
aux bons soins de M. Patrice PERROT, Directeur de zone
IADOM IDF

Evry-Courcouronnes, le 22 février 2019

Monsieur,

A la suite de notre contrôle du 12 février 2019 au SAV de Morsang-sur-Orge, au cours duquel nous avons pu nous entretenir avec les représentants du personnel et la majorité des organisations syndicales représentatives sur le site de Morsang-sur-Orge, et avec une partie de la direction, vous trouverez ci-après confirmation des observations émises à cette occasion, à l'issue des contrôles des 14 novembre et 21 novembre 2018 - au cours desquels nous étions accompagnés de Mme Nazli NOZARIAN, Inspectrice du travail, et de Mme Pauline BRUNEAU, Inspectrice du travail en formation, puis lecture et étude des différents documents que vous nous avez remis le 29 novembre 2018 :

La quasi-totalité des techniciens du SAV de Morsang-sur-Orge bénéficient d'un forfait jours en application de l'accord d'entreprise du 15 juin 2006 sur l'aménagement et la réduction du temps de travail des techniciens extérieurs de DARTY PARIS ILE DE France.

Il ressort de nos constats une grande **disparité du temps de travail** journalier et hebdomadaire selon les salariés, aboutissant dans certains cas à un non-respect des durées maximales quotidiennes et un non-respect du repos quotidien ; s'ajoutant à cela le temps non décompté du dépôt au 1er client, le temps passé au dépôt, et le temps de travail effectué au domicile) particulièrement pour les techniciens autonomes confirmés.

En confrontant la réalité des conditions de travail aux conditions légales permettant la mise en place de forfaits jours, on peut constater :

- Une **absence** du **suivi régulier de la charge de travail** de chaque salarié (contrairement à l'article L. 3121-64 du Code du travail (les entretiens réalisés sont principalement axés sur la performance et non pas spécifiquement sur la charge de travail des salariés)

- Une **absence de contrôle des repos et de l'amplitude horaire** (contrairement à l'article D. 3171-10 du Code du travail) notamment du fait de :
  - oL'absence de décompte de la durée du travail du dépôt jusqu'au 1er client
  - oL'absence de décompte du temps passé au dépôt le matin avant de partir en tournée
  - oL'absence d'une réelle pause repas.
  - oAbsence de décompte du temps de travail effectué au domicile le soir

- **Une absence d'autonomie réelle** (les tournées étant prévues par les responsables et par les clients qui s'inscrivent sur les créneaux).

Il en résulte que les conditions d'application de l'accord sur les forfaits jours ne sont pas réunies.

Le droit commun trouve donc à s'appliquer (durée légale ou conventionnelle du travail, paiement des heures supplémentaires). L'accord collectif relatif à la mise en place des forfaits se trouve privé d'effet, ce qui permettrait de faire droit à la demande d'heures supplémentaires accomplies.

D'éventuelles sanctions administratives pourraient être dressées à votre encontre.

Nous avons bien noté que vous seriez prêt à renégocier avec les organisations syndicales les points suivants :

- **Réestimation du temps moyen** d'intervention (en augmentant le temps d'intervention)
- Adapter le temps de travail et la charge de travail notamment des **nouveaux arrivants** dans le but **d'homogénéiser** le temps de travail de l'ensemble des techniciens
- Suivre régulièrement la **charge de travail** de l'ensemble des techniciens (de façon hebdomadaire)
- Rendre plus **cohérente** la prise de rendez-vous lors des tournées (ex : par secteur)

Nous avons également retenu qu'un calendrier possible de renégociation pourrait être arrêté d'ici la fin de l'année 2019 (à la suite des prochaines élections professionnelles prévues pour le mois de mai 2019).

Vous voudrez bien nous tenir informés des suites que vous aurez réservées à ces observations.

Dans l'attente de vous lire, nous vous prions d'agréer, Monsieur, l'expression de notre considération distinguée.

Le Contrôleur du travail

Philippe FESSER

L'Inspectrice du travail

Aurélie FORHAN