

#### Champ organisationnel et social : Point sur les appels téléphoniques réalisés par les UGP

Les élus questionnent la direction au sujet des mises à jour des adresses en appel sortant. Mettre à jour une adresse nécessite une revue totale des contrats souscrits, ce qui relève plutôt des tâches du CEA.

La Direction : il s'agit de la mise à jour des capitaux assurés sur ces contrats, pour ceux qui paraissent sous assurés et d'une actualisation de contrats qui n'ont jamais été modifiés depuis au moins 15 ans. Les capitaux semblaient faibles notamment en cas de sinistre. Cette UGP est habituée à ce type de démarches.

Le téléphone est aujourd'hui un outil de gestion pour récupérer des informations. L'idée n'est pas de mettre le collègue en difficulté. Le test ne concerne que le contrat habitation. Si un point global est nécessaire, il y aura renvoi aux réseaux commerciaux.

Le test a commencé en Octobre par la formation des collègues au téléphone.

Les organisations syndicales s'étonnent que le travail des uns et des autres se trouve ainsi mélangé : les UGP font du commercial, les agences font du sinistre, les sinistres font du téléphone ...

Nous assistons à une perte de sens de chaque métier, ressentie par nombre de salariés.

La Direction nous indique qu'il s'agit de simplifier le contact à l'assuré. Les tests montrent que la MATMUT tente de trouver les canaux les plus efficaces pour toucher l'assuré.

Le test sera suivi par le CSE. Les salariés concernés peuvent contacter nos élus pour faire part de leur ressenti et s'assurer du suivi efficace en CSE.

Champ organisationnel et social : Point sur les appels téléphoniques réalisés par les UGP P.1

Fonctionnement des instances représentatives du personnel P.1

Point PGIS P.1 et P.2

Mutuelle Ociane Matmut : Centre d'appels P.2

Mutuelle Ociane Matmut : Service commercial entreprises P.3

ISIDORE : point d'étape P.3

Champ des activités sociales et culturelles P.4

Points sur la fin de séance P.4

#### Fonctionnement des instances représentatives du personnel

La CGT déplore que les élus CFDT, CFTEC et CFE-CGC n'aient pas voté pour les candidats présentés par FO.

Fo se retrouvera donc sans aucun représentant de proximité pour défendre sur le terrain les droits des salariés, alors que FO dispose normalement de 8 postes réservés. Ces élus ont préféré laisser des postes vacants plutôt que de respecter la voix des urnes. La CGT regrette que la démocratie puisse être ainsi bafouée par un vote des élus du CSE, vote qui ne respecte finalement pas la voix des salariés.

La CGT a voté pour tous les candidats présentés par toutes les organisations syndicales, puisque chacune dispose de postes réservés à son organisation. Nous ne pouvons que regretter le dénouement de ces votes. 3 postes de représentant de proximité seront donc à pourvoir prochainement, et devinez comment seront élus ces 3 postes ? Par un vote des élus du CSE ...

#### Point PGIS

Les effectifs : Il y a eu 14 CDD qui sont passés en CDI sur les PGIS. 20 CDD ont été approchés au total. 6 d'entre eux n'ont pas souhaité donner suite à la proposition de la Direction . Les 14 CDI sont répartis sur les sites de manière suivante: 6 sur Rouen, 1 sur Nogent, 3 sur St Cyr...1 sur Aix, 2 sur Montauban. Un autre poste sera réparti sur l'un des 5 sites.

Recrutement à venir en 2022: La Direction annonce 20 CDI dans un premier temps et un recrutement de CDD à venir, selon les besoins en cours de recensement. Mais la direction ne précise pas combien de CDD seront transformés en CDI et combien de postes supplémentaires seront créés.

#### Point sur l'entraide entre PGIS et Agences.

- En moyenne les agences ont reçu 500 à 600 appels soit  $\frac{1}{3}$  des appels pour des déclarations répartis de manière homogène sur le territoire. L'opération pourra être renouvelée si d'autres événements climatiques surviennent.
- Les événements climatiques concernent 5 à 10 % des déclarations selon les années.

**Accessibilité des PGIS :** La CGT demande un visuel sur le taux d'accessibilité de chaque PGIS.

On constate une différence entre les entités selon que la PGIS soit ou non dotée de Smart. Nous constatons une baisse du taux d'accessibilité sur les PGIS dotées de Smart. Par exemple, sur Aix le taux est à 50%.

La CGT rebondit et indique que sur le site de Aix il n'est prévu qu'un seul recrutement en CDI. Or cette PGIS est en souffrance depuis longtemps mais elle n'est pas, pour autant dotée d'effectifs supplémentaires qui pourraient lui permettre de résoudre certains problèmes rencontrés actuellement (conditions de travail dégradées, etc...). La CGT regrette l'absence de logique entre les recrutements actuels et les besoins réels.

Se pose alors la question des appels perdus : ce sont des rappels de sociétaires selon la Direction. La CGT demande si on sait combien de fois un sociétaire peut rappeler pour son dossier. La Direction indique qu'il est difficile de mesurer ce taux mais cela peut représenter 30% voire 40% des appels, un assuré rappelle donc 2 ou 3 fois pour avoir le service, puis peut se présenter en agence, très mécontent... On reste très loin du taux d'accessibilité souhaité (80%).

**Personnalisation des dossiers :** La Direction souhaite maintenir une personnalisation des dossiers, ce qui est loin d'être le cas. Puis, si le gestionnaire en charge du dossier est indisponible, on élargit ensuite à d'autres collègues. Le Planning de déploiement de Smart est désormais le suivant : Nogent Sur Marne mi Février, puis St Cyr et pour finir Rouen ( dates non fixées). Quand la Direction déploie Smart, elle prévoit une entraide bien en amont du déploiement afin que le gestionnaire puisse aborder Smart sans trop d'encours. Une attention est également apportée aux périodes de congés .

La CGT fait remarquer que les effectifs supplémentaires ne sont pas répartis en fonction des sites sous Smart les plus en difficulté. La Direction s'engage à regarder de plus près les besoins en effectif sur chaque PGIS. Nous demandons le délai moyen de traitement d'un dossier sinistre et le délai maximum. La Direction répond qu'elle ne dispose pas de ces données. La CGT fait remarquer que Smart a été vendu comme un moyen de personnalisation de l'appel sociétaire mais que c'est loin d'être le cas dans les faits.

**Répartition des tâches du gestionnaire selon la Direction :** 20% en gestion pure, back office pour 40 % (le gestionnaire n'a au téléphone que les appels pour ses dossiers) et, enfin, 40% de téléphone (le gestionnaire reçoit tous les appels de la PGIS). 60 % de l'activité serait réalisée sans utilisation du téléphone selon la Direction (des chiffres très loin de nos retours terrain). Habituellement un gestionnaire prend en moyenne 19 appels, sous SMART, cela descend à 15 appels. Bilan des heures supplémentaires au 29 octobre : la Direction n'est pas en capacité de nous donner les chiffres. Elle renvoie ce point au CSE de décembre.

La CGT dénonce des faits sur certaines PGIS ou UGS concernant la grève : il a été proposé aux gestionnaires de rattraper leurs heures de grève en heures supplémentaires. La Direction va vérifier ces informations.

## **Mutuelle Ociane Matmut : Centre d'appels**

**Point sur l'organisation, l'activité et les effectifs :** Depuis le 02/11/2021, 30 téléconseillers ont fait 285 heures supplémentaires, sur les tranches horaires entre 8h00- 9h30 et 17h00-18h45. Selon la direction, ce besoin d'heures supplémentaires s'explique par le regain d'activité à l'échéance. Il s'agit d'une forte période de souscription, la résiliation infra annuelle n'étant pas encore entrée dans les habitudes.

**Point sur les effectifs du centre d'appels :** 94 salariés au 01/01/2020, 114 salariés au 01/01/2021 et d'ici la fin de l'année il y aura 126 salariés. Ces recrutements concernent dans un premier temps des CDD de 9 mois qui correspondent à une longue période d'essai (SIC) ! L'ensemble des organisations syndicales ont indiqué leur désaccord sur la méthode utilisée qui ne respecte en aucun cas le droit du travail.

La CGT va se pencher prochainement sur ces pratiques illicites pour faire cesser l'utilisation de CDD à des fins de période d'essai. Ces salariés doivent passer en CDI !

**Concernant les primes pour le quadrimestre Juin/Septembre 2021 au centre d'appels :** Sur 69 salariés sur le service adhérents, 54 % seulement ont obtenu une prime variable (1000 € en moyenne).

**Modalités de fixation des objectifs 2021 :** Mr Hasselot souligne que la méthode de fixation des objectifs est la même depuis 20 ans chez Ociane. Les objectifs sont déterminés par activités (prise de RDV pour les conseillers entreprise, réponse à des prospects...), en fonction des taux d'atteinte précédemment réalisés (n-1) ainsi qu'en fonction des tendances de marché observées et des orientations choisies par l'Entreprise. Selon la Direction, les objectifs se veulent toujours "réalistes et atteignables". Les chiffres semblent être le moteur principal de l'activité. Quid de l'humain car ces chiffres sont consultés tous les jours par la Direction... La Direction Ociane est invitée par les élus à consulter un peu moins les chiffres, et un peu plus le code du travail, et à respecter avant tout l'humain et non sa productivité.

Concernant le faible taux de reversement des primes sur le premier quadrimestre 2021 (moins de 20 % avec un très faible montant) : la Direction s'abrite derrière la désorganisation du service suite à la pandémie laissant entendre que les performances des collègues sur cette période étaient mauvaises. Elle refuse catégoriquement de remettre en question les critères de fixation des objectifs sur cette période. La Direction n'est pas en mesure de communiquer les critères de fixation des objectifs pendant ce CSE. Elle promet qu'ils seront inclus dans un Compte Rendu que la direction communiquera aux Organisations syndicales .

La CGT fait remarquer que les objectifs quadrimestriels ne sont pas proratisés par rapport aux congés posés. Si un collègue pose des congés pendant le quadrimestre, il doit redoubler d'efforts pour atteindre ses objectifs. Ces derniers peuvent-ils prendre en compte la situation réelle des salariés ? La Direction prend le point et reviendra vers les élus.

## Mutuelle Ociane Matmut : Service commercial entreprises

**Modalités de fixation des objectifs 2021 / 2022 des CME :** La sortie de l'alliance Mutex , qui appartient à 51 % au groupe Vyv, ne posera pas de problème selon la Direction. Le partenariat avec Mutex quant à lui est toujours d'actualité. Sur les objectifs des CME en 2022 la Direction tiendra compte des résultats de 2021 pour les fixer.

La Direction recherche, en complément des partenariats avec Mutex et l'UNMI, d'autres partenariats avec des acteurs du marché en prévoyance et pourquoi pas BNP Cardif.

Les objectifs prennent, selon la Direction, en compte un certain nombre de particularités, notamment la notoriété régionale d'Ociane et la sectorisation attribuée aux CME.

Concernant la fixation des objectifs 2022, la CGT demande de prendre en considération la situation économique actuelle compliquée en entreprise ainsi que la perte de certains contrats au profit d'IME ou des agences.

La Direction indique qu'il n'y aura pas de cannibalisation entre les agences et les CME Ociane. Par ailleurs, il n'y a jamais eu aussi peu de faillite, de ce fait la situation économique n'est pas si mauvaise que cela. La CGT indique que cette situation est un trompe l'oeil, il faudra faire attention à l'effet retard des faillites des entreprises sous perfusion des aides de l'état...

Nous questionnons sur la dématérialisation des contrats car certains CME et CAE se voient obligés de repasser en entreprise faire signer les contrats suite à des pertes de courriers. La direction MOM indique qu'elle n'a jamais eu connaissance de ces remontées.

## ISIDORE : point d'étape de la mise en œuvre de la nouvelle organisation du réseau d'agences

Il reste à ce jour 8 agences mono personnelles, une est en cours de renforcement. A terme il en restera 7. La Direction rappelle que la pression commerciale doit être toute relative car il n'y a pas d'objectif, ni de variable. Elle nous invite à faire remonter toute problématique rencontrée. Les élus alertent la direction sur les risques de RPS (Risques Psychosociaux). La Direction s'engage à accompagner les collaborateurs pour éviter les risques.

La CGT questionne la direction sur le nouveau logiciel BOB Segmentation qui met en concurrence les agences entre elles en établissant un classement entre agences (classement sur la performance et sur l'activité). La Direction nous précise que cela est une demande des DA, et qu'il s'agit d'un moyen d'information/connaissance qui va s'enrichir au fur et à mesure.

La CFE-CGC, fidèle défenseur du benchmark et de la comparaison entre salariés, vient à la rescousse de la Direction commerciale en citant cette belle maxime : "Quand je me regarde je me déssole, quand je me compare je me console". La CGT appelle ça plutôt presser les salariés comme des citrons jusqu'à leur épuisement.

La CGT insiste et alerte la Direction sur le risque de dérives de ce type de comparaison, créatrice de rivalités et de pressions directes et indirectes sur les DA et les conseillers, d'autant que pour établir un classement, encore faut-il pouvoir comparer les mêmes éléments, ce qui n'est pas le cas (position de l'agence, typologie de clientèle, présence de concurrents ...)

Avant d'être des commerciaux nous sommes des Assureurs précise la direction...

La CGT constate aussi que dans la réorganisation Isidore, les postes d'attachés de direction et classes 7 sont pourvus de plus en plus en externe.

Cela explique en partie l'augmentation de la pression commerciale exercée au sein des agences qui résulte d'une différence de culture d'entreprises avec ces nouveaux directeurs majoritairement recrutés au sein de compagnies d'assurance commerciales et non mutualistes !

La Direction indique que la majorité des postes à pourvoir de Directeurs des Ventes et Directeurs Régionaux a été pourvue prioritairement en interne (sauf que la totalité des décideurs est issue de l'externe...)

La CGT constate d'ailleurs une évolution rapide de certains de ces nouveaux embauchés à l'externe.

La CGT déplore enfin que la classe des DA ne soit pas alignée sur les autres postes de managers au sein du groupe et demande la généralisation en classe 6 de l'ensemble des managers puisqu'ils managent tous des classes 3, 4 et 5.

La Direction nous invite à réaborder ce sujet lors de la négociation GEPP (1er semestre 2022), ce que nous ne manquerons pas de faire !

Les élus demandent une compensation pour tous les départs liés au poste de CEA itinérants. N.Ciornei annonce que seuls seront remplacés les CEA itinérants issus d'agences ayant une perte commerciale liée à ce départ.

La RH annonce être en phase de finalisation de la mise en place des CEA itinérants, le prévisionnel de la campagne de recrutement est prévue pour la période Décembre/janvier.

## Champ des activités sociales et culturelles

Rapport mensuel d'activité : Il y a 5821 inscrits à ce jour, une dizaine de demandes d'inscriptions nouvelles par jour. Les 6200 demandes en attente de gestion seront traitées dans l'ordre des dates d'arrivée sachant qu'il y a le plus souvent plusieurs demandes par salariés. Le chiffre est donc à minorer. Les inscriptions de salariés de moins de 6 mois d'ancienneté sont enregistrées car ils ont droit de prétendre au bon de Noël 2021.

Retard : Une priorité est donnée à la gestion des dossiers, il y aura une fermeture de l'accueil téléphonique le jeudi. Un CDD est actuellement en formation (embauche pour 6 mois).

Il est prévu une uniformisation de la pause déjeuner, compte tenu de l'absence de passage des collaborateurs MATMUT sur place. On s'achemine vers une plage fixe de la pause déjeuner et des horaires fixes également pour la journée

Résolution du CSE quant à la mise en place d'un appel d'offres dans le cadre des bons Noël Adulte 2021 : Vote de l'ensemble des élus du CSE Pour l'attribution d'un Bons Noel ADULTES de 170,00€

## Points sur la fin de séance

La CGT demande en fin de séance un CSE extraordinaire sur l'ensemble des composantes et des projets liés aux Professionnels (PROPULSE, IME, PFT Entreprises et CAE), et ce avant la fixation des objectifs 2022 qui seront impactés par les réorganisations en cours et évolutions qui en découleront . FO est la seule Organisation Syndicale qui soutient notre demande.

La CGT avait déjà demandé, à l'Ordre du jour du CSE de Septembre dernier, de pouvoir questionner l'ensemble des Directions Opérationnelles IARD Entreprises sur tous les sujets afférents à ce secteur d'activité mais notre demande avait été reportée, initialement, au CSE de Novembre puis dorénavant à celui de Décembre si tout va bien !

Les élus CFE CGC, CFDT, CFTC et UNSA ne se prononcent pas.

La CGT aborde pour finir la situation sanitaire actuelle et demande la remise en place du télétravail exceptionnel ainsi que d'autres mesures permettant de protéger efficacement la santé des salariés.

La Direction reviendra rapidement vers les élus pour discuter des mesures à prendre.

Avez-vous des questions pour le prochain CSE ? Contactez-nous !