

## LES ECHOS DU CSE

COMPTE RENDU DU CSE DU 18 ET 19 JANVIER 2022

La CGT réclame depuis plusieurs mois la levée de l'anonymat des votes des élus en séance. La CGT a toujours exprimé ouvertement ses positions pendant le CSE pendant que d'autres syndicats se cachent derrière le scrutin anonyme.

Chacun doit assumer ses positions auprès des salariés qui les ont élus. Cela étant rappelé, nous avons été étonnés de constater lors de ce CSE une opposition de la part de certains élus. Ont-ils du mal à assumer leurs choix ? Un courrier a été envoyé à l'inspection du travail pour faire cesser cet anonymat dans les votes.

### PARI 1 - 2022 et contexte sanitaire

La Direction expose que la pérennité du réseau d'agences passe par le RDV physique des sociétaires.

La CGT est d'accord mais expose que cette opération commerciale (avec des prises de RDV) aurait pu être reportée compte tenu de la crise sanitaire actuelle pour éviter le brassage de clients en agence.

Cela est contradictoire avec la FAQ "réseau en période de crise sanitaire" et les préconisations nationales. La politique commerciale doit être capable de s'adapter à la crise sanitaire.

Selon La Direction, les équipes ne ressentent pas de pression par rapport à ce challenge. Le classement prend en compte l'ETP posté et le PARI n'a pas pour but d'évaluer l'activité d'une agence. De plus, le challenge n'est pas obligatoire, il ne s'agit que d'une animation commerciale.

La CGT émet des doutes quant au caractère réellement facultatif de ce type d'opérations ainsi qu'à la transparence des consignes.

A titre d'exemple, nous illustrons les phonings non traités qui amènent une réaction de la hiérarchie. La Direction réfute ce constat et mentionne que si les objectifs sont atteints, le traitement des phonings n'est pas une obligation.

La CGT regrette l'absence de réponse de certains interlocuteurs en séance, qui sont invités par la Direction sur des sujets sur lesquels ils ne sont pas décisionnaires.

### ISIDORE : CEA itinérant

Ouverture des Bourses à l'Emploi à partir de Mars pour un recrutement de 45 postes.

Répartition : 5 CEA itinérants par région.

La CGT demande le remplacement des CEA qui deviendront CEA itinérants.

La Direction rappelle que le projet est à Iso effectif. Le remplacement dépendra de la capacité, pour l'agence concernée, de supporter le départ d'un CEA ou pas.

A nos interrogations sur les délais de prévenance, les durées de renfort effectuées, l'indemnisation/la rémunération de ce poste ainsi qu'à notre demande de savoir à partir de quelle durée d'absence le CEA sera remplacé par un itinérant et pour combien de temps d'absence, la Direction indique que ces éléments sont à l'étude.

PARI 1. 2022 et contexte sanitaire P. 1

ISIDORE : CEA itinérant P. 1 et 2

Projet Échange mails P. 2

Débat sur la formation au sein du réseau P.2

Point d'information sur la situation sanitaire COVID-19 P.2

Modalités de mise en œuvre du télétravail P.3

Nouveau planning de déploiement SMART sur PGIS P.3

Budget convivialité P.3

Champ des activités sociales et culturelles P.4

La Direction rappelle que le projet est à Iso effectif. Le remplacement dépendra de la capacité, pour l'agence concernée, de supporter le départ d'un CEA ou pas.

A nos interrogations sur les délais de prévenance, les durées de renfort effectuées, l'indemnisation/la rémunération de ce poste ainsi qu'à notre demande de savoir à partir de quelle durée d'absence le CEA sera remplacé par un itinérant et pour combien de temps d'absence, la Direction indique que ces éléments sont à l'étude.

Les dispositifs existants perdureront : **maintien de la fonction AMI et des entraides entre agences.**

**La CGT demande l'ouverture, au plus vite, de négociations afin de déterminer les conditions de travail et le salaire de ce poste.**

La Direction rappelle qu'elle souhaite inclure les CEA itinérants dans le cadre de l'accord AMI.

Celui-ci a été prorogé d'une année fin 2021 pour un an avec une négociation prévue à compter de Septembre à la demande de 3 OS (CGC,CFDT,CFTC) et ce **contrairement à notre demande d'une renégociation rapide sur le premier trimestre.**

⇒ **Conséquences** : des collègues vont postuler et être recrutés sans que les contours ne soient définis par un accord d'entreprise (salaire, indemnisation de remplacement, zone géographique, etc.).

La Direction ne donne pas suite à notre demande.

## Projet Echange mails

La Direction expose trois projets en cours pour les mails entrants pour la DGARS, IARD et MPJ :

- les mails qui viennent des collaborateurs externes (experts, médecins, avocats...);
- une réflexion concernant l'usage du canal mail par les sociétaires et prospects;
- l'ouverture du canal mail standard pour les échanges entre assureurs (obligation de la profession).

Le **premier projet** devrait être mis en œuvre au **1er avril** (Les PGIS ne seront concernées qu'à partir du passage sous SMART de l'ensemble des sites).

Le but est de permettre un routage automatique en temps réel du mail envoyé par le collaborateur externe dans le dossier sinistre via la corbeille de tâche du gestionnaire. Le gestionnaire pourra prioriser les mails selon leur urgence. Il pourra modifier les pièces jointes, les extraire.

Un accompagnement des salariés des différentes directions qui verraient leurs activités baisser est prévu.

## Débats sur la formation dans le réseau

La présentation d'un nouveau produit nous a permis de revenir sur les méthodes actuelles de formation, insuffisantes.

**La CGT précise que le système de formation en cascade actuellement pratiqué** (le technicien forme le DV qui forme le RC qui forme le DA. Le DA forme alors le CEA pendant le tempo) **amène à dégradation des formations et une perte des compétences techniques du CEA.**

**La CGT revendique une formation équivalente pour tous** (pas de distinction entre un DV, DA ou CEA).

La Direction indique que les formations ne peuvent pas contenir tous les aspects techniques mais souhaite augmenter l'aspect pratique via l'accompagnement du DA.

La Direction va néanmoins rester attentive à l'aspect "conseil" du métier et s'engage à faire un point avec la DGARS relatif aux formations, à leur contenu, leur temps et leur animation.

**La CGT précise que lors d'une formation, les questions posées au technicien auront des réponses plus directes et précises.**

La Direction comprend que nous ayons peur de la dilution d'information lors de la formation indirecte.

## Point d'information sur la situation sanitaire COVID-19

Chiffres à date : cas avérés : 189 - cas suspectés : 0 - cas contacts : 183

Pas de différence avérée, dans les cas annoncés, entre le back office et le front office.

La RH reste en attente de la mise à jour du protocole sanitaire de l'État pour ajuster la FAQ.  
La base actuelle est celle de l'accord en cours mais est modifiable si la pandémie persiste.

La CGT demande la dotation d'auto tests pour les collègues : la Direction refuse.

Situation des remplacements entre agences : les remplacements ne sont pas encouragés car il faut éviter les interactions.  
Si le remplacement est acté, la solution d'un seul collègue qui fait le remplacement et non, comme cela a pu se faire, 5 collègues pour un jour.

La CGT déplore à nouveau le manque de nettoyage des locaux dans le réseau. La Direction souhaite avoir des retours précis et demande aux Organisations Syndicales de faire remonter tant les faits avérés que les suspicions.

Nous vous invitons à nous faire remonter tout constat de nettoyage insuffisant d'un local occupé par un salarié positif au Covid-19.

## Modalités de mise en œuvre du télétravail

Aucune modification n'est prévue concernant le télétravail en Agence : maintien du système actuel selon l'effectif de l'agence.

Le métier de CEA n'est pas télétravaillable selon la Direction. Or, il est demandé aux collègues de prendre leur ordinateur tous les soirs, afin qu'ils puissent télétravailler s'ils se révélaient cas contact.

Nous vous invitons à nous faire remonter toute situation où il vous serait refusé d'emporter votre PC tous les jours, ce qui relèverait d'un manque de confiance, selon la Direction.

La Direction suit les visites de l'Inspection du travail mais nous informe n'avoir reçu qu'une seule mise en demeure, quelques demandes d'informations et des rapports de satisfecit des mesures appliquées.

La Direction va réfléchir à une campagne de sms pour inciter les sociétaires à prendre RDV pour venir en agence bien qu'elle fasse remarquer le coût de cette solution proposée par les élus.

Est à l'étude une nouvelle phase de prise en charge de fauteuil ou du double écran pour les collègues en télétravail.

## Nouveau planning déploiement SMART en PGIS

Le planning de déploiement de SMART est revu, du fait de l'impossibilité de tenir des formations en présentiel :

- Rouen le 10 Mai,
- St Cyr sur Loir le 29 Mai,
- Nogent sur Marne le 14 Juin.

Début Février : mise en place d'une entraide entre PGIS sous Smart pour le flux téléphonique afin d'anticiper les congés.

## Budget convivialité

**Rappel** : Actuellement stoppé du fait de la situation sanitaire, le budget 2021 est utilisable jusqu'au 31 Mars 2022. La participation est basée sur le volontariat.

A la demande de report du budget non utilisé avant fin Mars sur le reste de l'année 2022, la Direction va faire un point et nous apporter une réponse avant la fin de la date butoir.

La CGT demande à revoir le système obligeant le manager à avancer les fonds. La Direction refuse en précisant que le remboursement des frais avancés est effectué dans la semaine. A défaut, il est conseillé d'appeler le service des frais professionnels.

Dans l'hypothèse d'une impossibilité financière d'avancer ces frais, le salarié doit contacter le RRH et les service des frais professionnels afin de trouver une solution (possibilité d'avance sur salaire avant le remboursement des frais).

La CGT revendique davantage de souplesse et un parallélisme entre tous les salariés (qu'ils soient au forfait ou à l'horaire) pour que l'instant puisse déborder sur le temps de travail.

Nous proposons, par exemple, qu'il y ait un repas du midi, avec toute l'équipe et avec un temps un peu plus long de pause, temps qui serait accordé par l'entreprise sans obligation de récupération. La Direction est ouverte à notre demande mais procédera à un traitement au cas par cas, invitant le manager à consulter la RH et la Direction métier afin de convenir de cette possibilité.

L'achat de viennoiseries ne peut pas être imputé sur le budget convivialité du fait d'une décision de l'URSSAF.

## Champ des activités sociales et culturelles

6085 salariés inscrits au CE dont 184 qui ont moins de 6 mois d'ancienneté afin d'obtenir les bons de Noël.

**Gestion** : 5897 dossiers en attente - traitement en cours des dossiers à compter du 7 Octobre 2021.

2 recrutements au sein du CE sont prévus du fait des absences pour résorber les dossiers en cours et permettre l'ouverture des prestations pour 2022.

**Pour information, une procédure est engagée suite à l'exclusion des membres de deux organisations syndicales (FO et UNSA) dans les commissions spécialisées du CSE, et à leur remplacement par trois élus émanant d'organisations syndicales qui y comptent pourtant déjà des membres (CFE-CGC, CFDT et CFTC), excluant de fait ces deux organisations syndicales des débats.**

**La CGT se place du côté de la pluralité des opinions, et regrette le choix de ces trois syndicats.**

**Nous déplorons que le budget de fonctionnement du CSE (qui sert notamment à financer les enquêtes et expertises) soit impacté par les frais de procédure et d'éventuelles condamnations qui auraient pu être évités par une intelligence collective et un règlement amiable du désaccord.**

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