

DGARS - Distribution

La Direction nous explique sur ce point que les ambitions sont fixées en fin d'année pour l'année N+1. Les Ambitions sont des repères collectifs par agence et sont en corrélation avec le marché, la localisation de l'agence et l'effectif de celle-ci. Ils sont fixés entre les DA et DV dans le cadre d'un entretien dédié. La Direction considère que les ambitions ne sont pas en contradiction avec le développement personnel du salarié et prône la bienveillance avant tout autre chose !

Les élus relèvent de nombreuses incohérences en matière de fixation des objectifs (à effectif égal, les ambitions ne le sont pas, relevant des écarts énormes, certains objectifs demandés étant multipliés par 8 d'une agence à une autre avec le même effectif). Face aux interrogations de nos collègues sur les résultats qui sont demandés, la Direction invite les agences concernées à faire remonter leur(s) incompréhension(s) : soit l'ambition n'a pas été correctement fixée, soit elle n'a pas bien été expliquée au DA.

Concernant le contrat Complice vie : un argumentaire de contexte est à l'étude du fait de la guerre actuelle et de la situation financière internationale (hausse des taux d'intérêt). Il devrait être transmis la semaine prochaine aux équipes.
N.CIORNEI nous explique qu'avec 16 000 contrats Vie/retraite par an sur tout le réseau, nous sommes sur une petite ambition. (15000 complice Vie et environ 900 retraite).

Nos élus proposent que les salariés soient moteurs en fin d'année des ambitions pour l'année suivante, et notamment en fonction de repères qualitatifs, car on ne peut manager qu'avec du quantitatif dans une mutuelle. La Direction va réfléchir à cette proposition et étudier sa faisabilité pour 2023.

Nous faisons également remonter le double discours (Direction et terrain), notamment sur le batonnage et la perte d'effectifs si les ambitions ne sont pas atteintes. La CGT cite, en exemple, les cas d'agences ayant stoppé des recrutements suite à la non réalisation des ambitions ou au classement dans le challenge. La Direction nie le fait que les recrutements soient liés à l'accomplissement des challenges.

Nous mentionnons aussi que certains DA demandent que les CEA puissent être disponibles sur plusieurs flux en même temps (physique, téléphonique, web...).

Il nous est rappelé l'ordre des priorités et le fait de ne se consacrer uniquement qu'à un seul flux. : **Priorité 1 le flux physique** (pas de prise d'appel), **Priorité 2 : le téléphone**, **Priorité 3 : le flux sortant**. N.CIORNEI nous indique s'être invitée aux tempos de certaines agences et elle rappellera à cette occasion l'ordre des priorités.

La CGT interpelle la direction sur la mesure uniquement des résultats obtenus mais pas sur l'effort fait pour les atteindre, car nous considérons que le travail ne se résume pas qu'au résultat. La qualité du travail ne se résume pas à la mesure quantitative des flux. N. CIORNEI prend le point sans toutefois apporter de solutions concrètes à cette situation. Nous reviendrons régulièrement sur ce sujet.

Nous évoquons le sujet des OC Web, l'importance du stock en fin de journée restant et demandons à revoir le processus actuel car tout ceci est chronophage pour nos collègues. N.CIORNEI va redescendre les bonnes pratiques sur le terrain en termes de relance et la nécessité de vérifier ce qu'elles donnent et produisent.

Cependant elle nous indique qu'il devrait y avoir moins de problèmes de redescende d'OC. Ils sont distribués à l'agence de rattachement en priorité avec une temporisation sur le site. Il en est de même pour le flux téléphonique avec un délai d'attente de 20 secondes puis transfert au sein du secteur de vente, et enfin national si pas de décroché. La réalité terrain s'avère toutefois bien différente !

Concernant les OC Web : il est demandé de **relancer 3 fois le sociétaire ou prospect** car il est constaté qu'à partir de ce nombre le taux de relance est maximisé. Réflexion en cours sur l'automatisation pour que les relances soient optimisées.

DGARS - Distribution P.1

DGARS - PRS P.2

SMART : appels téléphoniques P.2

Décompte des flux physiques P.2

Formation nouveaux embauchés P.2

Principes sur la pose de congés P.3

OCIANE - Centre d'appels P.3

OCIANE : Point sur les effectifs P.3

OCIANE : Fixation des objectifs P.4

Matmut Protection Juridique P.4

Matériel Informatique. P.4

DGARS - PRS

La durée de communication moyenne se situe entre 9 et 10 minutes. A l'heure actuelle, le nombre constaté d'appels/jour est d'environ 41. L'objectif est fixé à 45 appels/jour pour 2022. L'idée est d'allier la quantité et la qualité avec une volonté de simplifier les process. Selon la Direction, l'amélioration des process permettra une prise d'appels plus importante qu'actuellement.

Nous rappelons que le poste s'est densifié : auparavant, les appels étaient plus simples à traiter. Aujourd'hui, les contrats à vendre se sont multipliés, ainsi que les changements d'outils. La comparaison des équipes entre elles est décourageante pour les salariés.

Du fait de la pénibilité du métier, nous invitons la Direction à laisser du temps de repos/calme (sans téléphone) aux salariés pour effectuer d'autres tâches et ce afin d'éviter de fatiguer et de laisser nos collègues et réduire le turn-over observé actuellement en PRS, plutôt que de toujours vouloir augmenter la productivité et le nombre d'appels pris.

Nous questionnons la Direction sur les futurs objectifs compte tenu d'une volonté affichée en fin d'année dernière d'atteindre 50 appels/jours/CMA. La direction va examiner les ambitions réalisées et en fonction va pouvoir se prononcer sur les ambitions 2023.

La CGT s'interroge également sur la GED pour les CMA qui n'existe quasiment plus à ce jour et qui pourtant fait partie de leurs missions. La Direction répond que cela ne fait plus partie des missions des CMA : l'externalisation, les CAR ou les UGP sont chargés de cette gestion. Ceci pouvant changer dans les années à venir.

En résumé, nos interventions ainsi que nos constats terrain sur les ambitions dans le cadre des échanges avec Mme CIORNEI et la Direction :

- La CGT questionne sur le process permettant de fixer les objectifs en mettant en évidence le risque de perte de qualité du contact dicté principalement par l'atteinte de résultats : La Direction nie cette situation et notre constat.
- La pression quotidienne pour atteindre les objectifs et la fatigue engendrée par un nombre croissant d'appels, alors que le métier est déjà pénible ! La robotisation pouvant être ressentie par les salariés car seuls les résultats sont pris en considération, et non l'effort pour les atteindre.
- Pour finir la CGT souhaite poser le débat suivant : Alléger les process OUI, mais pourquoi faire ? Augmenter la productivité individuelle ou permettre aux salariés de travailler sereinement et qualitativement ? A notre interrogation, Mme CIORNEI nous répond : "100% de travail pour 100% du salaire". Cette réflexion nous scandalise, et certains élus viennent nous soutenir sur le sujet. Un salarié heureux fait un sociétaire satisfait. Et pour satisfaire nos sociétaires, une communication qualitative est préférable à un appel bâclé pour atteindre ses 50 appels / jour !

SMART : prise d'appels téléphoniques en agence

Le problème de la régionalisation va être analysé par la Direction Opérationnelle car nous mentionnons que de trop nombreux appels reçus par les agences proviennent d'autres régions de France.

Modalités de comptabilisation des flux physiques en agence

Selon la Direction, les stats de flux agence vont être communiquées à partir du 16/03 (nouvelle Version de Programme) avec un historique remontée jusqu'au 08/12/2021.

La Direction préconise l'ouverture des plages de RDV en local et ce en fonction de l'activité connue des salariés. L'agenda commercial est à la main du DA. En conséquence les disponibilités d'une agence aux RDV peuvent être calibrées en fonction des spécificités locales (ex jours de marché) et donc par celui-ci. La Direction nous rassure sur la pérennité du réseau d'agences tel qu'il est aujourd'hui.

Formation des nouveaux embauchés en agence

Nous demandons que les formations puissent se dérouler en télétravail si l'organisation de l'agence le permet car nous avons constaté de réelles disparités de fonctionnement sur ce point. La Direction est ouverte sur ce sujet et va se charger d'étudier ceci.

Rappel des principes relatifs à la pose de congés au sein des réseaux commerciaux (agences et PRS)

Le principe est un **taux de présence sur site ou distanciel (pour ceux concernés) de 50%**. La Direction indique que la mutualisation des flux permet une souplesse sur les 50% de présence.

Pour les agences : le **DA est décisionnaire**. Le fait de rester seul en agence doit être une exception et ceci doit s'effectuer sous la surveillance du manager ou d'un autre manager de proximité. Le DA propose au DV les mesures d'organisation de pose des congés en fonction de la nécessité du service.

Localement la règle peut donc être modifiée. La priorité étant de garantir la qualité de service aux assurés.

MUTUELLE OCIANE - Centre d'appels : point d'activité

144 salariés au total (ensemble des activités : adhérents, prospects, fidélisation, etc..) incluant les conseillers téléphoniques, responsables, etc.. Actuellement, **le temps d'attente avant décroché serait de 5 à 6 minutes**. Le délai moyen de traitement d'une demande de remboursement est le suivant : 98% des demandes sont traitées automatiquement. Pour les 2% restants, la direction n'est pas en mesure de répondre.

La vente à distance digitale est traditionnellement très forte chez Ociane avec, de plus, appel bilan après 1 mois de souscription pour faire le point sur les avantages et la bonne réception des documents relatifs au contrat.

MUTUELLE OCIANE : Point sur les effectifs en place à fin 2021 et les recrutements prévisionnels 2022

14 CDD transformés en CDI en 2021. **Objectif 2022 de recrutement : 100 CDI (au 01/04/2022 80 CDI)**. Sur 2021 il y a eu 41 entrées de CDI pour 10 sorties.

La Direction indique qu'il n'y a pas de problème de recrutement sur le poste de manager d'équipe. Les responsables sont d'anciens conseillers téléphoniques.

Par contre, il y a beaucoup de concurrence à l'externe sur le métier de Conseiller Téléphonique et donc des difficultés pour embaucher sont constatées. Elle mentionne par ailleurs des candidatures peu qualifiées et des candidats qui ne souhaitent pas se projeter sur ce métier et n'acceptent pas de CDI.

Les élus relèvent les difficultés de recrutement, tant en termes de salaire que d'attendus de poste. Que compte faire la direction ? La Direction mentionne en réponse : des formations plus attractives, des évolutions, etc...

Quel est le montant moyen du salaire d'embauche? Correspond-il aux RMA CL 3 ? Comporte-t-il le variable ? Pas de réponse claire à nos interrogations....

Sur les recrutements : La CGT souhaite connaître le nombre de CDI et de CDD présents en 2021 ainsi que le prévisionnel des recrutements en CDD pour 2022 ? Combien de CDI par rapport aux CDD ? combien de CDD prévus en 2022 ? Ces questions sont en attente de réponse.

La CGT relève qu'il existe un faisceau d'indices sur l'utilisation des CDD qui ont certainement pour effet de pourvoir durablement des emplois liés à l'activité normale et permanente de l'entreprise. En effet, en moyenne sur 2021, 50 salariés étaient en CDD pour surcroît temporaire d'activité durant la période janvier à septembre.

La Direction nous rétorque qu'OCIANE a une forte saisonnalité liée aux appels de cotisations et a différentes campagnes spécifiques menées pendant l'année : Pour la fin d'année : « surcroît d'activité lié à l'appel de cotisations », Pour les campagnes de prospection : « surcroît d'activité lié à une campagne de fidélisation ».

Mais, **nous rappelons toutefois que des CDD sont présents à l'année alors qu'il doit y avoir une corrélation entre pics d'activité et recours au CDD sous peine de requalification du contrat en CDI.**

Nous questionnons Mr HASSELOT afin de savoir si la pratique d'embaucher des CDD de 9 mois pour "une période d'essai" en vue d'un CDI est toujours d'actualité? Celui-ci indique ne pas embaucher de CDD déguisés en période d'essai et ne confirme pas les propos entendus dans le passé (et validé par lui-même au CSE de Novembre 2021).

La CGT mentionne également que les problèmes de recrutement en gestion peuvent aussi se répercuter sur le Front Office et générer un surcroît de travail et d'appels de mécontentement. **Lorsque la CGT alerte la Direction sur les différents avis internet Google, celle-ci rétorque de manière "hautaine" que ces avis n'ont pas de valeur.**

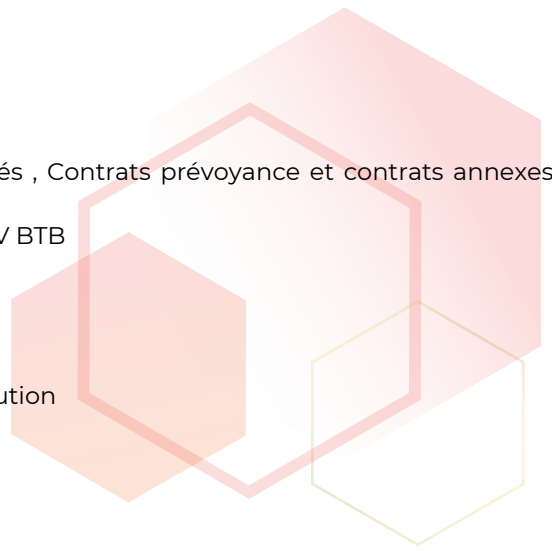
MUTUELLE OCIANE : Modalités de fixation des objectifs

Les modalités :

- FIDÉLISATION : Taux de décroché, Rétenion, nombre de contrats sauvés, Contrats prévoyance et contrats annexes type chien/chat, Mav, etc... , Satisfaction "Client", Règlement contentieux.
- VENTE : Vente de Contrats santé, nombre de nouveaux bénéficiaires, RDV BTB

Les Ambitions 2022 :

- Satisfaction salariés et sociétaires
- S'adapter aux évolutions règlementaires
- Trouver des solutions aux contraintes de marché sur les canaux de distribution
- Finir les développements de l'offre santé
- Concilier développement et fidélisation
- Finaliser Smart et initier le nouveau outil de gestion
- Participer au projet prévoyance



Sur les objectifs collectifs : L'objectif du taux de décroché ne semble pas réalisable au regard des chiffres 2021 (77.5% demandés en 2021 pour un résultat de 64.6 %), ainsi que sur les items encaissement et rétention de contrat. Les élus déplorent qu'en moyenne, les salariés ont perdu 25% de leurs objectifs, eu égard à la réorganisation du service et du déploiement de SMART en octobre 2021. Les élus demandent donc à la Direction de verser aux salariés l'intégralité des primes pour 2021.

Les objectifs 2022 sont en cours de fixation car ils dépendent des résultats de janvier. La CGT souhaite que la direction communique les éléments justifiant que les objectifs fixés sont réalisables. La Direction n'a pas de réponse, elle mentionne qu'elle n'a aucun intérêt à fixer des objectifs inatteignables mais nous lui rappelons qu'elle doit permettre aux salariés de les réaliser sinon nos collègues concernés sont en droit de réclamer le paiement intégral de la partie variable. Nous demandons par ailleurs à la Direction Opérationnelle concernée de nous communiquer lors du prochain CSE les moyens qui seront fournis pour permettre aux salariés de réaliser leurs objectifs individuels et collectifs.

La CGT demande à la DRH qu'à l'avenir, et pour éviter tous ces problèmes récurrents, les représentants du personnel soient intégrés en amont dans les réflexions et échanges sur ces sujets.

Matmut Protection Juridique

Vote de la résolution présentée par le CSE dans le cadre du droit d'alerte émis par la CGT et suite aux préconisations résultant de 6 mois d'enquête : 22 votes favorables, 1 défavorable, 3 abstentions. Est ainsi actée l'insuffisance du plan d'actions de la Direction face au diagnostic issu de l'enquête.

Vous trouverez la résolution [en cliquant ici](#)

Transport du matériel informatique

Poids des équipements nomades : 2.2kg au total. Le poids de référence pour considérer que le poids n'a pas d'impact sur la santé des salariés est de 5KG pour l'ensemble.

Il nous est rappelé qu'il est possible de demander une valisette à roulette pour certains métiers (inspecteurs, DGMTI) ou pour des salariés qui présentent un handicap et sur justification avalisée par le médecin du travail.

Une alternative possible est à l'étude : le sac à dos. Nous proposons de laisser aux collègues le choix du matériel de transport parmi les trois possibilités. L'étude est en cours mais devrait permettre de proposer cet équipement très prochainement.

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