



Animation et à l'activité commerciale du réseau d'agences

Animation Commerciale P.1

La CGT interpelle la Direction en ce sens par la lecture d'une déclaration préalable : "Alors que le Pari#2 arrive sur la fin, les salariés du réseau reçoivent un point d'activité sur les ambitions qui ne sont pas atteintes au mois d'août ainsi que les chiffres qu'il faut atteindre.. Effectivement, le triathlon du PARI#3 (RDV, Prévoyance, Épargne) arrive dès début septembre. Les équipes restent donc perpétuellement sous pression malgré les alertes adressées à la Direction lors du CSE de Juillet 2023.

OCIANE P.2

Frais professionnels P.2

La CGT interpelle à nouveau la Direction sur différents points concernant l'animation au sein du réseau d'agence, il apparaît que lors des déplacements de l'encadrement réseau les CEA se retrouvent avec un DR ou DV à leurs côtés lors des réceptions clientèles. Quel est le but et quelles sont les fréquences de cette nouvelle pratique ? Les directeurs d'agence et les responsables commerciaux n'ont-ils pas l'attribution de suivre les conseillers ?

Temps de travail P.3

Véhicules d'entreprise P.3

En effet, les responsables commerciaux sont déjà en permanence sur le terrain avec les salariés, pas une semaine ne se passe où il y a la visite des RC, ou du DV ou de l'encadrant des RC, sous prétexte "d'aider" les conseillers mais qui en réalité mettent une pression pas possible (probablement que la pression leur est mise également) pour accrocher le client d'une manière ou d'une autre, en abordant même parfois le thème de l'épargne en premier.

MPJ P.3

Par ailleurs au sujet des responsables commerciaux, Il semblerait que des agences aient été « choisies » pour un suivi et un coaching par la présence du RC à raison de 2 jours par semaine du 04/09 au 31/12. Est ce que cela concerne tous les secteurs de vente ? (Ce coaching est réalisé uniquement sur la souscription de Cvie uniquement). La Direction serait à l'origine de cette stratégie nous dit-on, ne craint elle que cette pression du chiffre entraîne une lassitude des conseillers ?

Rappelons que lorsque les DA ont donné leurs ambitions pour 2023, certains DV ont demandé de les revoir à la hausse !

Nous arrivons en fin d'année et les chiffres ne sont finalement pas atteints. Est ce motivant de fixer des objectifs à la hausse qui ne seront finalement pas atteints ? Qui sera jugé responsable de cette non atteinte des résultats ? Nous alertons la direction sur la teneur des fiches de fonction concernant les DA, les DV et les DR, notamment sur le fait que ces acteurs soient garants des résultats !

Le malaise au sein du réseau d'agence perdure, sans compter sur certaines menaces de fermetures d'agences ou de réduction des effectifs et ainsi déplacer les salariés vers d'autres agences, lorsque les chiffres ne sont pas assez importants. L'absentéisme accompagné du problème de recrutement n'améliorent pas les choses. De plus en plus, un fossé se creuse entre les commerciaux embauchés récemment et les anciens dit « seniors » qui n'ont pas les mêmes méthodes , ni la même compétitivité. Le salarié a d'ailleurs maintenant dans sa fiche d'entretien la notion d'objectif donc la guerre du contrat est enclenchée entre les salariés.

Sans parler des outils, des e-learning chronophages à réaliser , les sessions de MeetMeCall à effectuer, des réponses à donner sur tout les clients sur tous les sujets puisque le conseiller clientèle doit pouvoir répondre à tous les clients sur tous les sujets (sinistres, remboursements Ociane, l'assurance emprunteur, les loyers impayés, l'épargne ..) Ces alertes ne sont pas d'hier, nous vous les relayons en permanence, la direction peut-elle enfin répondre aux différentes interrogations citées ?"

Les élus demandent à ce qu'il y ait des supports techniques plus importants compte tenu de la multiplicité des produits à commercialiser, des référents bien identifiés en fonction de la problématique du salarié. La CGT interpelle la direction sur les entretiens accompagnés par une DV et/ou un DR qui sont différents en fonction des agences. Nous demandons qu'ils soient réalisés sur volontariat car certains collègues peuvent être perturbés par le fait qu'un DR ou DV assiste à l'entretien clientèle. Il peut être aussi difficile pour eux d'exprimer un refus à leur hiérarchie.

La direction rappelle que ces déplacements n'ont pas vocation à surveiller les conseillers lors d'entretien ou émettre un jugement, ces déplacements sont fait afin que les hiérarchiques soient plus en adéquation avec ce qui se passe sur le terrain.

La CGT alerte sur la surutilisation des RC et les différences entre les secteurs de vente : certaines agences en retard sur leurs ambitions ont un RC bien trop fréquemment, ce qui engendre une pression forte sur les épaules de l'agence (et le RC n'a pas forcément non plus son mot à dire), quand d'autres qui surperforment ont un RC régulièrement pour qu'ils surperforment encore plus et permettent au groupe d'agences d'atteindre son objectif

Enfin la CGT intervient sur :

- Le e-learning Protection de la clientèle afin que la Direction soit consciente qu'il pose question et qu'il n'est pas en adéquation avec les pratiques du réseau. La Direction va travailler sur le sujet.
- Les documents contractuels non conformes à la réglementation de la Protection de la Clientèle sur le volet de l'absence de rémunération variable pour les salariés soumis à objectifs et primes variables (les produits santé et auto indiquent que ces salariés n'ont pas de variables sur ces sujets, alors que c'est faux).

Une centaine de CDI reste à pourvoir dans le réseau d'agence, une dizaine de CDD et encore 18 CEA renfort.

OCIANE

Nombreux recrutements en CDD : grandes difficultés à recruter en CDI. Pour autant, à chaque fois qu'un salarié exprime le souhait de passer en CDI, sa demande est étudiée dans les meilleurs délais et si le dossier est OK, une date de passage en CDI est prévue même si l'échéance du CDD n'est pas arrivée.

Taux de décroché des appels : 82 % (appels adhérents) / 96 % (appels Safran).

Les appels engendrés par les retards de gestion sont un sujet prégnant pour les salariés. Afin de retrouver des délais de gestion satisfaisant et anticiper des pics d'activité, la Direction a donc mis en place les plans suivants :

Prestations : Heures supplémentaires + renfort de 10 ETP supplémentaires pendant 2 mois chez IGestion + recrutement de 6 ETP en plus de l'effectif actuel

Contrats : Heures supplémentaires + externalisation de la gestion des C2S jusqu'en juin prochain chez Tessi (équivalent de 3 ETP) + recrutement de 13 ETP en plus de l'effectif actuel.

Délai de gestion en presta prévus fin novembre : 1 semaine max. Sur les contrats : la situation s'améliorera mi novembre mais la situation normalisée sera atteinte plus tardivement (le temps que les embauches se concrétisent et montent en compétences).

La CGT souhaite que la sous-traitance ne soit qu'une solution temporaire. La direction le confirme, les salariés en question sont "réservés" respectivement jusqu'en novembre 2023 et juin 2024.

La CGT propose que certains actes de gestion simple puissent être effectués par des conseillers téléphoniques volontaires. Cette possibilité n'est pas encore donnée mais la direction étudie la frontière entre les différents services afin de délester le service contrat d'acte simple. Toutefois il s'agit d'un sujet en cours de réflexion, aucun délai ne nous a été annoncé.

S'agissant des heures supplémentaires, la CGT dispose de remontées de salariés à temps partiel qui sont exclus de la campagne, alors que certains seraient volontaires. La CGT estime que l'entreprise ne doit pas exclure une catégorie de salarié, et encore moins lorsqu'ils sont volontaires. La DRH fera le point avec Ociane au plus vite.

La CGT demande à la Direction opérationnelle de s'attarder également sur le sujet du télétravail qui semble être ouvert à partir d'un an d'ancienneté chez Ociane, alors qu'il l'est après 6 mois dans le reste du groupe.

Frais professionnels

NEO : Plateforme de réservation des déplacements professionnels : Remplacement d IMA Voyages par NEO depuis le 26/09.
Connexion depuis un pc pro et smartphone (pas possible du PC Perso).

Réservation en toute autonomie sans avance de frais, en cohérence avec la politique relative aux frais professionnels de la Matmut. Si réservation "hors barème", elle sera soumis à l'arbitrage du manager.

Prestations NEO : Avion, hébergement, location véhicule, train. Le principe sera d'effectuer exclusivement les réservations d'hébergement et de transport via NEO. Pour les autres frais engagés dans le cadre des déplacements (restauration, bus, métro ...), Jenji devra être utilisé.

Gestion des frais professionnels dans Jenji

Les problèmes d'utilisation de Jenji sont remontés auprès de la direction. L'outil reste chronophage à la saisie.

La CGT intervient également sur les problèmes des délais de remboursements qui sont trop longs, 3 semaines avec relance.

La Direction indique qu'elle sera à nouveau attentive aux délais suite aux remontées terrain par la Cgt, elle a déjà périodiquement renforcé l'équipe de gestion des frais et fera un état des lieux des délais actuels.

Temps de travail des salariés à temps partiel, CET et congés anniversaires

Jusqu'au 31/12/2023, l'acquisition et la pose des congés payés et congés anniversaires étaient proratisés au temps de travail.

La CGT revendique, puisque les règles changent, de repasser les compteurs CET sur un équivalent temps plein (les 4 jours de CET d'un 80 % deviennent 5 jours, pour continuer à valoir une semaine). L'injustice est d'autant plus forte pour les congés anniversaire qui n'auraient jamais dû être proratisés selon le temps de travail, puisque notre convention collective fixe un nombre de jours, sans indiquer une proportionnalité au temps de travail.

La Direction indique être satisfaite de l'avenant qui a été signé par 3 organisations syndicales et ne pense pas modifier cette règle, même si elle va s'y pencher et regarder les impacts.

La CGT demande la sortie rapide d'une FAQ expliquant les nouvelles règles de pose de congés applicables au 01/01/2024, et intégrant les situations particulières (temps partiels, jour férié, récupération, RTT etc...), puisque les managers vont prochainement demander les souhaits de congés du 1er trimestre 2024.

Autre sujet : depuis cet été, la Direction applique L3123-8 du code du travail : pour les temps partiels, le travail sur un jour habituellement non travaillé est rémunéré et ne peut plus être récupéré.

L'accord d'entreprise actuel accorde la possibilité au salarié de choisir entre la récupération et le paiement. Toutefois, le code du travail sur ce point est d'ordre public et s'impose donc à l'entreprise.

Toutefois, la Direction donne droit à notre revendication : s'il y a travail un jour habituellement non travaillé et qu'une récupération est possible dans la même semaine, ce système peut perdurer.

Pour finir, la CGT souhaite connaître la position de l'entreprise sur l'acquisition des congés payés pendant un arrêt maladie, suite à un arrêt récent de la Cour de Cassation le décidant. La direction nous indique attendre le cadre juridique de déclinaison avant de donner sa position, sauf que ce principe (qui résulte du droit européen) devrait s'appliquer depuis bien longtemps.

Point de suivi relatif aux véhicules d'entreprise

La Direction a conscience des enjeux écologiques : il faut définir le nouveau parc automobile. Des élus demandent à relancer les discussions du groupe de travail, la CGT demande à ce qu'un groupe de travail incluant toutes les organisations syndicales représentatives puissent se tenir, et pas uniquement un groupe composé de la CFE-CGC et de la CFDT comme précédemment.

Nous souhaitons connaître la politique actuelle sur les boîtes automatiques : cette information nous sera communiquée ultérieurement.

Autre information : le partenariat sur le boîtier michelin est terminé depuis le 1er septembre et l'entreprise réfléchit à une éventuelle solution alternative.

A ce jour il y a 396 véhicules 2 places et 61 véhicules 5 places. Les kilométrages de trajet privé ne sont pas connus mais aucune refacturation n'a été faite pour dépassement des 12 000 kms privés.

Point de suivi des activités MPJ

Aucun CDI à pourvoir actuellement mais des CDD sont en attente pour pallier aux absences (des salariés en mission temporaire, des absences courte ou longue durée etc...).

La Direction évoque un marché de l'emploi tendu dans le secteur de la PJ.

La CGT s'inquiète des données sociales suivantes : le fort taux de turn over (11.4%, soit le n°2 du groupe) impliquant une partie de salariés constamment en formation, et du taux d'absentéisme (9.2%, soit le n°3 du groupe), données de facto liées aux conditions de travail actuelles : le contenu du travail demandé par la Direction (avec un intérêt moins marqué qu'auparavant sur le juridique) et la rémunération.

Nous déplorons les salaires d'embauche extrêmement faibles compte tenu du niveau de diplôme exigé et du marché d'emploi tendu en PJ. Nous alertons la Direction sur la nécessité de rendre plus attractif les postes.

La DRH nous rappelle qu'une étude des rémunérations est en cours. Nous sommes en effet dans l'attente de son retour.

serveur vocal interactif qui permet d'orienter les appels pour la gestion PJ vers la gestion.

IMATECH : 4 personnes sont dévolues à MPJ. **La CGT dénonce la durée du contrat et demande l'internalisation des effectifs car IMATECH n'aurait dû être que temporaire. Par ailleurs, nous demandons à la Direction de se pencher sur la qualité du travail fourni par IMATECH** : les retours négatifs de sociétaires et des salariés sont fréquents, tant sur la qualité de la relation, la qualité de la réponse juridique que le compte rendu de l'appel téléphonique.

La Direction affirme que l'assistance téléphonique est un tremplin à la carrière des salariés, en effet, depuis l'enquête ayant eu lieu en 2021, de nombreux salariés ont bénéficié d'une mobilité fonctionnelle / d'une affectation temporaire dans un autre service.

-> Ce sujet des évolutions de carrière sera traité dans le futur accord "gestion des emplois et des parcours professionnels", dont la négociation débutera en 2024.

Gestion:

Chiffres de l'activité par rapport à août 2022 : Hausse des ouvertures : 24000 ouvertures contre 23000. Le portefeuille PJ augmente (notamment par lme et Cardif). Diminution du nombre de dossiers en stock : 55 000 (-1.3%), selon la Direction, due à la négociation. 72% de résolution amiable des dossiers. A fin août : 5200 tâches dans les corbeilles, soit une moyenne de moins de 40 tâches par salarié, ce qui satisfait la Direction.

Les effectifs seraient adaptés aux entrants prévisionnels, et l'entreprise est attentive à adapter l'effectif au plus proche de l'activité. A ce sujet, la CGT s'interroge, notamment sur le pôle social. Actuellement, la Direction nous indique qu'aucun besoin d'effectif supplémentaire n'aurait été remonté ni identifié...

Concernant les métriques d'activité, la CGT interroge la Direction sur les données de comparaison : sont-elles des moyennes qui suivent l'activité ou des seuils considérés comme maximum ? Des différences sont-elles constatées entre le siège et réseau, et entre les différents pôles ? Combien de salariés se situent au delà des objectifs attendus ? Ces questions restent sans réponse.

La CGT revendique l'évolution des indicateurs afin qu'ils correspondent à l'activité réellement effectuée.

La Direction l'entend et nous informe que cela est en cours de réflexion (pas de période fixée). Les salariés seront associés à l'évolution et l'issue sera échangée en CSSCT.

La Direction indique que les métriques ne sont qu'un indicateur parmi d'autres, et ne remplace pas l'évaluation du travail de fond. **Nous mentionnons : une grande partie de la pratique est pilotée par les chiffres.** Certaines tâches sont soumises au bâtonnage par les managers alors qu'elles ont peu d'intérêt tant pour le salarié que pour le sociétaire, avec pour impression que certains process ne servent qu'à alimenter des statistiques (par exemple l'appel à l'ouverture d'un dossier, rédaction d'une **note sur tous les appels téléphoniques...**). **La qualité ne dispose aujourd'hui d'aucune réelle évaluation.** De plus, nous évoquons la mince frontière entre le suivi de l'activité et la pression pouvant en découler sur les salariés.

Conséquences : réduction de l'autonomie des gestionnaires, ce qui est problématique pour certains et également pour le métier en lui-même.

La Direction souhaite simplifier les procédures pour permettre un traitement plus rapide des tâches mais rappelle que les process sont justifiés par la satisfaction du sociétaire avant tout.

Enfin, nous réitérons : - la charge de travail est désormais alourdie des nouvelles activités de gestion induites depuis la réorganisation et les manipulations de l'outil informatique inadapté; - notre revendication permettant la prise en compte de **absences de moins de 4 jours dans la Capacité Unique de Gestion**. La Direction n'est pas fermée à améliorer le dispositif et ne souhaite pas qu'il se complexifie.

Activité téléphonique : la boucle téléphonique va être testée en région à partir du mois d'octobre. Nous relevons deux problématiques : - l'impact sur le travail des secrétaires dont nous exigeons l'anticipation. Leur poste se vide en substance, ce qui est dommageable compte tenu de l'aide qu'elles pourraient apporter aux sociétaires mais aussi aux salariés qui pourraient avoir plus de temps pour se consacrer à la gestion. Toutefois, la Direction confirme sa volonté de réduire les métiers dits administratifs en prévision de l'automatisation des tâches et de l'intelligence artificielle.

- Par ailleurs, nous rappelons que les interruptions téléphoniques constituaient, lors de l'enquête, une problématique majeure, surtout à la filature compte tenu de la boucle téléphonique alors déjà mise en place. Nous émettons d'importantes réserves sur la nationalisation de ce système. Selon la Direction le volume d'appels n'est pas si important. Il n'y aura pas de boucles élargies sur plusieurs sites mais uniquement à la taille de l'équipe.

Enfin, pas de projet de nouveau logiciel informatique mais seulement des améliorations continues.

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