



ACCORD UES MATMUT

# **ACCORD RELATIF AUX DISPOSITIFS D'ENTRAIDE DES METIERS DE LA RELATION SOCIETAIRE**

**21 décembre 2022**



Entre :

Les Sociétés de l'Unité Économique et Sociale constituée autour de la MUTUELLE ASSURANCE DES TRAVAILLEURS MUTUALISTES (MATMUT) visées ci-après et représentées par Madame Véronique JOLLY, dûment habilitée :

SGAM Matmut, Société de Groupe d'Assurance Mutuelle dont le siège social est situé 66 rue de Sotteville 76100 ROUEN

MATMUT SAM, Société d'Assurance Mutuelle à cotisations variables dont le siège social est situé 66 rue de Sotteville 76100 ROUEN

MATMUT MUTUALITE L2, Mutuelle dont le siège social est situé 66 rue de Sotteville 76100 ROUEN

MATMUT PROTECTION JURIDIQUE, Société Anonyme dont le siège social est situé 66 rue de Sotteville 76100 ROUEN

INTER MUTUELLES ENTREPRISES, Société Anonyme dont le siège social est situé 66 rue de Sotteville 76100 ROUEN

MATMUT VIE, Société Anonyme dont le siège social est situé 66 rue de Sotteville 76100 ROUEN

MUTUELLE OCIANE MATMUT, Mutuelle dont le siège social est situé 35 rue Claude Bonnier 33054 BORDEAUX Cedex

MATMUT PATRIMOINE, Société Anonyme dont le siège social est situé 66 rue de Sotteville 76100 ROUEN

Ci-après dénommée « l'UES MATMUT »

D'une part,

et les organisations syndicales représentatives de l'UES MATMUT :

- CFDT : ..Pierrette LEGENDRE.....
- SN2A-CFTC : .....
- CGT : ..Ludovic BARROIN.....
- CFE-CGC : Frédéric POICHET.....
- FO : ..Michel LEMAIRE.....

D'autre part,

Il est convenu ce qui suit.

CFDT	SN2A-CFTC	CGT	CFE-CGC	FO	Direction Générale
PL		LB	FP	ML	JV

**SOMMAIRE**

<b>PREAMBULE .....</b>	<b>4</b>
<b>Titre 1. Dispositions générales .....</b>	<b>5</b>
Article 1 - Champ d'application .....	5
Article 2 - Objet de l'accord .....	5
<b>Titre 2 – L'Agence de Missions Internes.....</b>	<b>5</b>
Partie 1 – Les modalités du dispositif .....	6
Article 1. Les missions de l'Agence de Missions Internes (AMI) .....	6
Article 2. L'engagement dans le dispositif .....	6
Article 3. Les dispositifs d'accompagnement managériaux.....	7
Article 4. La fin de l'engagement dans le dispositif AMI .....	8
Partie 2 – Les mesures d'accompagnement .....	8
Article 1. Mesures financières .....	8
Article 2. L'indemnisation des frais professionnels .....	9
<b>Titre 3 – Les modalités de mise en place du dispositif Conseiller en Assurance Renfort (CEA R) .....</b>	<b>11</b>
Article 1. Le dispositif d'accompagnement managérial et commercial.....	11
Article 2. Rappel des principaux éléments du statut du collaborateur CEA Renfort .....	12
Article 3. Mesures financières .....	13
Article 4. L'indemnisation des frais professionnels .....	14
<b>Titre 4 – Les modalités d'accompagnement des remplacements ponctuels dans le réseau des agences .....</b>	<b>14</b>
Article 1. Rappel des principaux éléments du dispositif de remplacement ponctuel dans le réseau des agences .....	14
Article 2. Mesures financières .....	15
Article 3. Remboursement de frais .....	15
<b>Titre 5 – Dispositions finales.....</b>	<b>15</b>
Article 1 - Entrée en vigueur et durée de l'accord .....	15
Article 2 - Modalités de suivi .....	15
Article 3 - Notification, dépôt et publicité .....	16
<b>Titre 6 – ANNEXES .....</b>	<b>17</b>

CFDT	SN2A- CFTC	CGT	CFE-CGC	FO	Direction Générale
PL		LB	FP	ML	JV

## PREAMBULE

L'Agence de Missions Internes a été mise en place initialement par un accord collectif majoritaire du 11 octobre 2018 dans l'objectif de répondre à un besoin opérationnel d'entraide de longue durée. Par un avenant n°1 à l'accord relatif aux collaborateurs relevant de l'Agence de Missions internes en date du 15 décembre 2021, le dispositif a été prorogé pour une durée d'un an.

En anticipation du terme de cet accord, prévu le 31 décembre 2022, les partenaires sociaux sont convenus de recenser les différents dispositifs d'entraide existants pour la gestion de la Relation Sociétaire, en sus du dispositif de l'Agence de Missions Internes.

Ce travail d'identification permet également :

- de mesurer l'évolution des besoins organisationnels, notamment du fait de la dématérialisation des flux et des interactions. Cette dernière autorisant de l'entraide à distance, sans déplacement ;
- de prendre en compte la création d'un nouveau métier dans le réseau des agences : le Conseiller en Assurance Renfort.

En dépit de ces évolutions, des besoins opérationnels d'entraide temporaire subsistent sur le périmètre de la Relation Sociétaire, avec notamment la situation spécifique du réseau des agences.

L'objet premier des dispositifs du présent accord est de répondre dans le cadre d'une entraide à durée déterminée à ce besoin opérationnel et d'animer à cette occasion une diversité d'expériences pour les collaborateurs.

Forts de ce constat et de cet objectif partagés, les partenaires sociaux ont négocié un accord global relatif à l'accompagnement des modalités d'entraide sur le périmètre de la Relation Sociétaire.

Les dispositifs de l'Agence de Missions Internes, des Conseillers en Assurance Renfort et les remplacements ponctuels en agence ont ainsi été discutés et leurs modalités d'accompagnement ou de mise en place précisées.

CFDT	SN2A- CFTC	CGT	CFE-CGC	FO	Direction Générale
PL		LB	FP	ML	JV

## Titre 1. Dispositions générales

### Article 1 - Champ d'application

Le présent accord est applicable à l'ensemble des collaborateurs des métiers de la Direction Relations Sociétaires de l'Unité Economique et Sociale MATMUT, telle que définie par accord collectif du 9 octobre 2019.

### Article 2 - Objet de l'accord

Le présent accord a pour objet de répondre aux besoins opérationnels d'entraide sur le périmètre de la Relation Sociétaire et particulièrement des métiers de la distribution et du développement.

Dans ce cadre, les partenaires sociaux souhaitent définir les modalités d'accompagnement des dispositifs de l'Agence de Missions Internes (AMI), des Conseillers en Assurance Renfort (CEA R) et des remplacements ponctuels en agence.

Concernant les collaborateurs de l'Agence de Missions Internes et les Conseillers en Assurance Renfort, le présent accord créé une prime dite « d'affectations successives ». En effet, cette-dernière valorise le fait que ces collaborateurs acceptent le principe d'affectations successives sur différents sites, soit sur une période donnée sur le périmètre France métropolitaine (AMI), soit sur une zone géographique donnée sans limite de temps (CEA R).

A cette occasion, les partenaires sociaux souhaitent aussi rappeler que ces dispositifs d'entraide n'ont pas vocation à pallier un défaut de planification des congés payés ou un défaut d'organisation. L'UES Matmut investit dans des dispositifs d'entraide opérationnelle pour compenser les aléas possibles relatifs à l'absentéisme, aux délais de recrutement, aux mobilités et autres événements pouvant déstabiliser la composition des équipes au service des sociétaires et prospects.

## Titre 2 – L'Agence de Missions Internes

Le dispositif de l'Agence de Missions Internes est un dispositif conventionnel, mis en place initialement au sein de l'UES Matmut par un accord collectif majoritaire du 11 octobre 2018.

Il permet d'affecter pour une période de 2 ans, renouvelable, des collaborateurs dans une Agence de Missions Internes, dont la vocation est de couvrir des besoins temporaires de ressources au sein de la Direction Relation Sociétaire.

Le collaborateur qui rejoint l'Agence de Missions Internes accepte des missions temporaires de 4 à 6 mois, sur un périmètre France métropolitaine, dans l'objectif d'acquérir une diversité d'expériences et de gagner en compétences. Au terme de sa collaboration au sein de l'Agence de Missions Internes, une affectation définitive est proposée dans le cadre de son parcours professionnel. Cette affectation prend en compte l'expérience acquise au cours des différentes missions réalisées par le collaborateur, ses

CFDT	SN2A- CFTC	CGT	CFE-CGC	FO	Direction Générale
PL		LB	FP	ML	JV

souhaits d'affectation fonctionnelle et/ou géographique et les opportunités de postes au sein de l'UES Matmut.

Le bilan du premier accord triennal relatif à l'Agence de Missions Internes montre l'intérêt du dispositif, à savoir :

- Bénéficiaire de ressources formées et expérimentées pour pourvoir des postes vacants pendant quelques mois,
- Et favoriser la variété d'expériences et les parcours professionnels au sein de l'UES.

Le besoin opérationnel d'entraide par l'Agence de Missions Internes est majoritairement exprimé sur le périmètre du réseau physique d'agences. Les parties conviennent, dans une logique de support aux parcours professionnels, que l'univers métier de l'Indemnisation et Services ne sera pas pour autant exclu du présent dispositif.

## **Partie 1 – Les modalités du dispositif**

### **Article 1. Les missions de l'Agence de Missions Internes (AMI)**

L'un des objectifs de l'Agence de Missions Internes est de répondre efficacement et rapidement aux besoins concrets de remplacements et/ou de surcroîts d'activité identifiés sur le périmètre France métropolitaine de la Direction Relation Sociétaire.

Les missions d'entraide gérées par l'Agence de Missions Internes sont d'une durée moyenne de 4 à 6 mois.

Lorsqu'un besoin temporaire est identifié, l'Agence de Missions Internes affecte le collaborateur en respectant un délai de prévenance raisonnable entre deux missions, sans que celui-ci soit inférieur à 72 heures.

Afin de permettre au collaborateur de développer son parcours professionnel et son expérience, l'Agence de Missions Internes est attentive à la diversité des affectations et des missions du collaborateur.

La période entre deux missions est prioritairement mise à profit pour permettre au collaborateur d'entretenir ou développer ses compétences par tous moyens (e-learning, présentiel, co-développement, partage d'expériences, formation externe...) et pour permettre au collaborateur de prendre ses droits à congé. Durant cette période, le collaborateur est affecté sur un site de travail proche de son domicile.

Ces actions peuvent également être réalisées ou poursuivies sur le lieu de sa mission.

### **Article 2. L'engagement dans le dispositif**

L'Agence de Missions Internes est ouverte à tout collaborateur volontaire disposant de l'autonomie et de l'expérience nécessaires à la bonne tenue de son poste.

L'engagement dans le dispositif AMI se fait pour une période de deux ans, renouvelable.

Cet engagement fait l'objet d'une formalisation contractuelle à durée déterminée, par voie d'avenant au contrat de travail.

CFDT	SN2A- CFTC	CGT	CFE-CGC	FO	Direction Générale
PL		LB	FP	ML	JV

Une période d'intégration d'un mois permet tant au collaborateur qu'à l'Agence, de s'assurer de la bonne compréhension des enjeux, des modalités du dispositif et l'adéquation entre le profil et la mission. Pendant cette période, chacune des parties peut se rétracter. Dans ce cas, le collaborateur retrouve son poste initial. Si jamais le retour au poste initial n'est pas possible ou non souhaité par le collaborateur, ce dernier est affecté sur un poste de même nature ou équivalent.

Concernant la durée du travail, le collaborateur en décompte horaire affecté à l'Agence relève des dispositifs classiques en vigueur dans l'UES. Pour information, à la date de signature du présent accord, il est fait application de l'article 12 de l'accord ORTT du 28 janvier 2005, soit un horaire collectif hebdomadaire de 35 heures pour un collaborateur à temps complet.

Il appartient au responsable du site d'affectation de communiquer au collaborateur AMI l'organisation de son temps de travail, dans le respect de son cadre horaire et des dispositions conventionnelles relatives aux temps de repos.

Concernant la planification des congés, les collaborateurs en mission sont amenés à prendre leurs congés prioritairement lors de périodes de basse activité déterminées en fonction de l'activité des sites de travail, et/ou lors de périodes entre deux missions. Ce principe est animé en tenant compte des usages métier, des règles conventionnelles relatifs à la planification des congés et de l'équilibre vie privée/vie professionnelle des collaborateurs concernés.

Par ailleurs, les mesures financières prévues au présent accord sont exclusives de tout autre dispositif ayant le même objet (exemple : bénéfice de jour de repos pour samedi, prime SGT, prime d'intervention le samedi).

Les collaborateurs de l'AMI en tant qu'acteurs d'entraide et de soutien aux équipes, ne sont pas éligibles au télétravail habituel.

### Article 3. Les dispositifs d'accompagnement managériaux

Chaque collaborateur est suivi et accompagné en proximité par l'Agence de Missions Internes. Les collaborateurs de l'AMI sont rattachés administrativement à cette entité du siège social. L'Agence agit en proche collaboration avec le manager de l'entité d'accueil et reste l'entité de référence du collaborateur.

A ce titre, les attributions du responsable de l'Agence sont notamment les suivantes :

- La détermination des besoins en formation et/ou accompagnement utiles à l'exercice des missions confiées et/ou à la montée en compétences du collaborateur ;
- La mise en place de feedbacks réguliers ;
- La réalisation des entretiens individuels d'évaluation et/ou des entretiens professionnels...

Afin de faciliter l'organisation des débuts de mission (mise en relation, recherche de logement, aides...), l'Agence opérera un suivi de proximité.

Le responsable de l'entité d'accueil au sein de laquelle le collaborateur de l'AMI exerce sa mission est le garant, au quotidien, de sa bonne intégration dans l'équipe et des consignes liées à l'activité et procède

CFDT	SN2A- CFTC	CGT	CFE-CGC	FO	Direction Générale
PL		LB	FP	ML	JV

à la validation des congés. Il veille également au respect effectif des périodes de repos journalier et hebdomadaire.

Afin de partager un maximum de retours d'expérience entre collaborateurs, la Direction des Ressources Humaines proposera la mise en relation des collaborateurs AMI dans le cadre d'une animation de communauté dédiée.

#### Article 4. La fin de l'engagement dans le dispositif AMI

A l'issue de la période d'engagement dans l'AMI, La Direction s'engage à étudier des opportunités d'évolution et/ou d'affectation pour les collaborateurs de l'Agence et garantit leur repositionnement. Il sera notamment tenu compte du parcours professionnel, des compétences et des aspirations des collaborateurs AMI, ainsi que des besoins de l'Entreprise.

Pour préparer le départ du collaborateur de l'AMI, un entretien a lieu entre le responsable de l'AMI et le collaborateur au plus tard 3 mois avant le terme de l'engagement.

Au cours de leur affectation au sein de l'AMI, les collaborateurs peuvent continuer à postuler, à tout moment, à tout poste proposé au sein de l'UES MATMUT.

## Partie 2 – Les mesures d'accompagnement

Le dispositif de l'Agence de Missions Internes comporte des spécificités, que les parties souhaitent accompagner. Ce dispositif d'accompagnement est exclusif de toute autre indemnisation ou avantage ayant le même objet existant au sein de l'Entreprise (prime d'intervention, compensation du temps de trajet supplémentaire...).

### Article 1. Mesures financières

#### ➤ Au titre des affectations successives

Le salarié engagé dans le dispositif AMI bénéficie d'une prime d'affectations successives, telle qu'évoquée à l'article 2 du titre 1. Le bénéfice de cette prime cesse au terme de son rattachement à l'Agence de Missions Internes.

Le montant forfaitaire de cette prime est de 200 euros bruts par mois pour un salarié à temps complet. Cette prime est versée mensuellement sur 12 mois.

Elle est proratisée pour les salariés à temps partiels ou en forfait jours réduit mais aussi en cas d'absence du salarié, quelle que soit la nature de cette absence, à l'exception des périodes de congés payés ou assimilées à du temps de travail effectif.

CFDT	SN2A- CFTC	CGT	CFE-CGC	FO	Direction Générale
PL		LB	FP	ML	JV

Cette prime n'est pas versée dès lors que le salarié de l'AMI n'est pas missionné. Par exemple, au titre des périodes entre deux missions.

➤ Au titre du temps de trajet

Il est créé une indemnisation forfaitaire AMI destinée à :

- L'indemnisation forfaitaire du temps de trajet supérieur au temps de trajet habituel domicile /lieu de travail ;
- Et à compenser une possible affectation sur le périmètre France métropolitaine des collaborateurs de l'Agence de Missions Internes.

Le montant de cette indemnité forfaitaire est de 30 euros bruts pour une journée ou une demi-journée de présence effective au sein de la structure d'accueil où se déroule la mission, et donnant lieu à un déplacement professionnel distant de plus de 20 kilomètres de son lieu de résidence habituel.

Elle n'est pas proratisée pour les collaborateurs à temps partiels et en forfait jours réduit.

Cette indemnisation étant destinée à compenser les contraintes de temps de déplacement, d'une part, et les interventions sur un périmètre large, d'autre part, elle n'est pas versée pendant les périodes entre deux missions et en cas d'absence du collaborateur, quelle que soit la nature de cette absence, à l'exception des périodes de congés payés. Le prorata s'opère en jours calendaires.

Le versement de cette prime forfaitaire est exclusif de tout autre dispositif ayant le même objet.

Article 2. L'indemnisation des frais professionnels

La spécificité du statut des collaborateurs de l'Agence de Missions Internes implique l'engagement de certains frais professionnels, dont les modalités d'indemnisation sont précisées ci-après.

➤ Le dispositif d'avance sur frais

Le mécanisme d'avance sur frais est une somme fixe attribuée à tout collaborateur intégrant l'AMI et en faisant la demande, afin de lui permettre de couvrir ses dépenses dans le cadre de sa mission professionnelle.

Le montant de cette avance est de 1200 euros.

Lors du départ de l'AMI, le montant de cette avance fait l'objet d'une régularisation sur le bulletin de paie.

CFDT	SN2A- CFTC	CGT	CFE-CGC	FO	Direction Générale
PL		LB	FP	ML	JV

➤ Le régime de l'indemnisation du déplacement

Dès leur entrée dans l'AMI, il est proposé à chacun des collaborateurs d'opter soit pour le régime de l'IGD soit de bénéficier du dispositif indemnitaire issu du barème de remboursement de frais professionnels Matmut. Le collaborateur peut renoncer à cette option au cours de la mission, avec un délai de prévenance d'un mois et l'accord de la DRH.

○ L'indemnisation forfaitaire Grand Déplacement

Le « Grand Déplacement » est caractérisé par l'impossibilité pour un collaborateur de regagner chaque jour sa résidence habituelle du fait de ses conditions de travail.

En application des dispositions réglementaires et des règles URSSAF en vigueur, l'empêchement est présumé caractérisé lorsque les deux conditions suivantes sont simultanément réunies :

- La distance lieu de résidence habituelle / lieu de travail temporaire est supérieure ou égale à 50 km (trajet aller) ;
- Les transports en commun ne permettent pas de parcourir cette distance dans un temps inférieur à 1 h 30 (trajet aller).

La Direction indemnise à ce titre le salarié par le versement d'une Indemnité Grand Déplacement (IGD) dont le dispositif et les montants sont régis par les règles fixées par l'URSSAF.

Cette indemnité est versée pour les périodes concernées par l'empêchement ci-dessus défini, y compris pour les journées de maladie, week-end et de jours fériés pour lesquels le collaborateur AMI atteste de l'impossibilité de regagner sa résidence habituelle.

Ces indemnités couvrent l'indemnisation des dépenses supplémentaires de logement et de nourriture (petit déjeuner et dîner à l'exception du repas du midi).

Concernant la prise en charge des frais de déplacement lieu de travail temporaire / lieu de résidence habituelle pour les salariés percevant une IGD, les parties conviennent de la prise en charge, sur la base de justificatifs, de deux allers/retours par mois.

Au regard des règles URSSAF en vigueur, cette prise en charge est exclusive du versement de l'indemnité de grand déplacement pour les périodes concernées.

○ L'indemnisation des frais professionnels, si le collaborateur de l'AMI n'opte pas pour le régime de l'IGD ou n'y est pas éligible

La Direction prend en charge, sur la base de justificatifs, et dans le cadre du barème de frais professionnels MATMUT en vigueur, les frais engagés par le salarié dans l'exercice de sa mission (nuitée, petit déjeuner et repas du soir)

CFDT	SN2A- CFTC	CGT	CFE-CGC	FO	Direction Générale
PL		LB	FP	ML	JV

- La prise en charge des frais de déplacement lieu de travail temporaire / lieu de résidence habituelle ou inhabituelle, si le collaborateur de l'AMI n'opte pas pour le régime de l'IGD ou n'y est pas éligible

La Direction prend en charge, sur la base de justificatifs, les frais de déplacement dans les limites du barème des frais professionnels applicable au sein de l'Entreprise.

Au regard de la nature des déplacements des collaborateurs de l'AMI, et dans une logique à la fois de prévention et de responsabilité sociale et environnementale, la Direction souhaite promouvoir le recours prioritaire aux modalités de transports en commun.

Les frais d'abonnement aux transports en commun sont dans ce cadre pris en charge, à hauteur de 100%.

En cas de non desserte ou de mauvaise desserte des transports en commun, et en fonction du temps et /ou de l'urgence impartis, les frais de déplacement liés à l'utilisation du véhicule personnel sont pris en charge dans les limites du barème des frais professionnels applicable au sein de l'UES. A ce titre, si l'utilisation du véhicule personnel résulte d'une convenance personnelle, l'accord du manager de l'AMI est requis et le remboursement se réalise sur la base des frais de transport les plus économiques (indemnités kilométriques ou transports en commun).

### Titre 3 – Les modalités de mise en place du dispositif Conseiller en Assurance Renfort (CEA R)

Le Conseiller en Assurance Renfort est un collaborateur dont la mission a été définie dans le cadre du projet de réorganisation du réseau d'agences dit ISIDORE. Il constitue l'acteur prioritaire de l'entraide de courte durée sur le périmètre du réseau d'agences.

La création de ce nouveau métier a vocation à apporter un soutien ponctuel aux agences du réseau des agences Matmut en cas de besoins de courtes durées et sur un périmètre d'intervention contractuellement prédéfini.

Les dispositions du présent titre ont vocation à définir le cadre de mise en place de ce nouveau métier. A titre d'information, la fiche de fonction du CEA R est communiquée à titre informatif en annexe 3 du présent accord.

#### Article 1. Le dispositif d'accompagnement managérial et commercial

Le dispositif de CEA Renfort est rattaché à chaque Directeur Régional du réseau des agences, qui gère notamment en proximité la planification des affectations desdits collaborateurs. Le Directeur Régional peut déléguer au Directeur des Ventes certaines de ses attributions, pour une meilleure proximité.

Dans le cadre de la mise en place de ce dispositif, les CEA Renfort peuvent solliciter, à leur initiative ou a minima après deux ans d'exercice, un entretien RH portant sur leur parcours professionnel.

CFDT	SN2A- CFTC	CGT	CFE-CGC	FO	Direction Générale
PL		LB	FP	ML	JV

Concernant l'animation commerciale, le Directeur Régional anime les CEA Renfort et donne un accès aux ressources de toute nature : notes, formation animation...

## Article 2. Rappel des principaux éléments du statut du collaborateur CEA Renfort

Les CEA Renfort relèvent du collège non cadre et du régime de décompte horaire. Leur durée hebdomadaire de travail habituelle est de 36h15mn, réparties sur 5 jours.

Lors de leurs interventions, ils sont soumis aux horaires des agences dans lesquelles ils effectuent leur mission. De ce fait, les CEA Renfort peuvent être amenés à travailler le samedi, en fonction des horaires de l'entité d'accueil. Dans cette hypothèse, ils se voient appliquer les dispositions de récupération en vigueur s'ils remplissent les conditions.

Les CEA Renfort, en tant qu'acteurs d'entraide et de soutien en agences, ne sont pas éligibles au télétravail habituel pour maintenir un bon niveau d'accueil physique des sociétaires et prospects.

Un suivi régulier des planifications et des récupérations est opéré par le management. En fonction des horaires de l'entité d'accueil, les récupérations des débits / crédits sont organisées en concertation avec le manager. Idéalement ces récupérations sont planifiées dans un délai rapide ou un délai concerté avec le collaborateur pour une planification optimisée, tant pour l'entreprise que pour le salarié. De façon générale et dès lors que la situation opérationnelle le permet, un délai de prévenance raisonnable est observé pour anticiper la planification des interventions des CEA Renfort.

Ces planifications tiendront compte des dispositions légales, règlementaires et conventionnelles sur la durée du travail et les temps de repos journaliers et hebdomadaires.

Dans un souci de préservation de l'équilibre des temps de vie privés et professionnels des CEA Renfort, la planification des interventions et l'organisation des récupérations devront être les plus rationnelles et pertinentes possibles. Elles pourront notamment prendre en compte la situation personnelle du collaborateur (par exemple : l'emplacement de son domicile) et les besoins opérationnels exprimés. De façon générale, le manager sera très attentif aux mesures de prévention, notamment de prévention du risque routier.

Par exemple : préservation des temps de déjeuner, prise en charge de nuitée et frais de dîners tenant compte du lieu de la mission ou des temps de trajet, ...

Un bilan régulier de la nature des déplacements sera réalisé par le manager. Si le nombre de trajets longs (en temps et/ou en distance) s'avère trop important, dans une logique de prévention du risque routier et d'optimisation des déplacements, le manager proposera l'organisation de ceux-ci et notamment l'organisation du découcher.

Concernant la planification des congés, les collaborateurs sont amenés à prendre leurs congés prioritairement lors de périodes de basse activité déterminées en fonction de l'activité des sites de travail, et/ou lors de périodes entre deux missions. Ce principe est animé en tenant compte des usages métier, des règles conventionnelles relatifs à la planification des congés et de l'équilibre vie privée/vie professionnelle des collaborateurs concernés.

CFDT	SN2A- CFTC	CGT	CFE-CGC	FO	Direction Générale
PL		LB	FP	ML	JV

Enfin, dans le cadre de l'animation des parcours professionnels des métiers de la Relation Sociétaire, il peut être envisagé qu'un collaborateur relevant du collège cadre opère une mobilité vers le métier de CEA Renfort. Cette mobilité, après analyse des équipes RH, peut être jugée pertinente et sera accompagnée de façon spécifique. Dans ce cas, le collaborateur pourra conserver à titre individuel sa classification, alors qu'il rejoint un métier non cadre. Concernant son régime horaire, si ce collaborateur bénéficiait d'une convention de forfait jours, il pourra soit conserver cette dernière, soit opter pour un passage au régime horaire (36h15 hebdomadaires).

### Article 3. Mesures financières

#### ➤ Au titre des affectations successives

Le collaborateur CEA Renfort bénéficie d'une prime d'affectations successives, telle qu'évoquée à l'article 2 du titre 1, car il exerce dans le cadre d'affectations successives prévues sur une zone géographique définie. Le bénéfice de cette prime est subordonné à l'exercice de ce métier et cesse lors d'une mobilité fonctionnelle.

Le montant forfaitaire de cette prime est de 200 euros bruts par mois pour un salarié à temps complet. Cette prime est versée mensuellement sur 12 mois.

Elle est proratisée pour les salariés à temps partiels ou en forfait jours réduit mais aussi en cas d'absence du salarié, quelle que soit la nature de cette absence, à l'exception des périodes de congés payés ou assimilées à du temps de travail effectif.

Cette prime n'est pas versée dès lors que le CEA Renfort n'est pas missionné. Par exemple, lorsqu'il travaille dans son agence de rattachement.

#### ➤ Au titre du temps de trajet

Les CEA renfort à l'horaire collectif sont amenés dans le cadre de leur mission d'entraide à effectuer de fréquents déplacements impliquant des temps de trajet excédant les temps habituels de déplacement domicile/lieu de travail habituel.

En conséquence, une contrepartie forfaitaire temps de déplacement a été mise en place. Cette contrepartie permet l'indemnisation du temps de trajet supérieur au temps de trajet habituel domicile/lieu de travail habituel.

Au regard de la variété des affectations inhérente aux missions du CEA Renfort, cette indemnisation est forfaitaire.

Cette contrepartie est fixée à un montant brut mensuel de 200 € pour un salarié à temps complet.

Cette contrepartie est proratisée, en jours calendaires, en cas d'absences non assimilées à du temps de travail effectif.

Le versement de cette prime forfaitaire est exclusif de tout autre dispositif ayant le même objet.

CFDT	SN2A- CFTC	CGT	CFE-CGC	FO	Direction Générale
PL		LB	FP	ML	JV

Ces dispositions ne sont pas applicables aux salariés ayant conservé leur convention de forfait jours dans le cadre de leur mobilité vers un poste de CEA Renfort.

#### Article 4. L'indemnisation des frais professionnels

La Direction prend en charge, sur la base de justificatifs, et dans le cadre du barème MATMUT de frais professionnels, les frais engagés par le collaborateur dans l'exercice de sa mission (nuitée, petit déjeuner et repas du soir).

En cas de non desserte ou de mauvaise desserte des transports en commun, les frais de déplacement liés à l'utilisation du véhicule personnel sont pris en charge dans les limites du barème des frais professionnels applicable au sein de l'Entreprise, après accord managérial.

La Direction s'engage également à étudier la dotation d'un véhicule d'entreprise pour chaque CEA Renfort, après analyse des kilométrages parcourus sur 12 mois, conformément aux dispositions en vigueur dans l'UES Matmut. Dans une volonté de facilité de mise en place de ce nouveau métier, la Direction de la Relation Sociétaire a prédéfini, pour les années 2022/2023, des zones pour lesquelles il est acté que la dotation d'un véhicule d'entreprise est nécessaire (annexe n°1).

#### Titre 4 – Les modalités d'accompagnement des remplacements ponctuels dans le réseau des agences

Les remplacements ponctuels dans le réseau d'agences constituent une pratique d'entraide entre agences pour des besoins opérationnels de courte durée et de proximité.

Au terme du déploiement du dispositif de CEA Renfort, le recours à ce type de remplacements ne se fera que :

- S'il est validé par le Directeur Régional ou Directeur des ventes ;
- Lorsque le déploiement d'un CEA Renfort n'est pas jugé pertinent ou possible par ces derniers ;
- Et si le besoin ne nécessite pas une affectation temporaire de ressources de plus de 4 semaines.

#### Article 1. Rappel des principaux éléments du dispositif de remplacement ponctuel dans le réseau des agences

Lorsqu'un besoin opérationnel d'entraide de courte durée et sur un périmètre géographique accessible est exprimé dans le réseau d'agences, un collaborateur Conseiller en Assurances volontaire peut être affecté pour assurer une mission ponctuelle d'entraide.

Dans ce cadre,

- Les CEA volontaires pour un remplacement ponctuel gardent leur régime horaire et ne sont pas soumis aux horaires de l'agence d'accueil ;
- Ces collaborateurs, durant la période du remplacement, ne peuvent bénéficier du télétravail habituel.

CFDT	SN2A- CFTC	CGT	CFE-CGC	FO	Direction Générale
PL		LB	FP	ML	JV

## Article 2. Mesures financières

### ➤ Au titre des remplacements ponctuels

Une prime d'intervention ponctuelle est mise en place.

Cette prime est versée en cas de remplacement ponctuel d'une durée inférieure à 4 semaines, dans un site différent de l'agence d'affectation habituelle. Elle est d'un montant de 14 € bruts par jour travaillé.

### ➤ Au titre du temps de trajet et des déplacements

Une compensation forfaitaire est créée. Elle est calculée sur la base du kilométrage supplémentaire journalier effectué par rapport à la distance habituelle domicile - travail, lorsque ce déplacement est effectué hors temps de travail (y compris dimanche, jour férié ou jour habituellement non travaillé).

Les compensations sont les suivantes :

- Distance de 20 à 49 km : 15 € bruts,
- Distance de 50 à 99 km : 19 € bruts,
- Distance de 100 à 149 km : 23 € bruts,
- Distance ≥ 150 km : 27 € bruts.

## Article 3. Remboursement de frais

L'Entreprise prend en charge, sur la base de justificatifs, et dans le cadre du barème MATMUT de frais professionnels, les frais éventuellement engagés par le collaborateur dans l'exercice de sa mission.

En cas de non desserte ou de mauvaise desserte des transports en commun, les frais de déplacement liés à l'utilisation du véhicule personnel sont pris en charge dans les limites du barème des frais professionnels applicable au sein de l'Entreprise, après accord managérial.

## Titre 5 – Dispositions finales

### Article 1 - Entrée en vigueur et durée de l'accord

Le présent accord entrera en vigueur à la date de signature. Le présent accord est conclu à durée déterminée de 5 ans.

Il pourra être révisé et dénoncé dans le respect des conditions légales en la matière.

### Article 2 - Modalités de suivi

Conformément aux dispositions de l'accord relatif à la mise en place du Comité Social et Economique du 11 octobre 2019, le suivi du présent accord est effectué annuellement en commission de suivi des accords issus du bloc 3 de négociation.

CFDT	SN2A- CFTC	CGT	CFE-CGC	FO	Direction Générale
PL		LB	FP	ML	JV

Article 3 - Notification, dépôt et publicité

Le présent accord est notifié à l'issue de la procédure de signature électronique par la Direction à l'ensemble des Organisations Syndicales Représentatives par message électronique avec accusé de réception.

En application des articles L. 2231-6 et D. 2231-2 et suivants du Code du travail, il est également transmis par voie dématérialisée sur la plateforme de téléprocédure TéléAccords en deux versions, une version complète comportant la signature électronique des parties en format pdf et une version anonymisée publiable en format docx, ainsi que les pièces nécessaires au dépôt.

Une copie de la version complète comportant la signature électronique des parties est déposée auprès du Greffe du Conseil de Prud'hommes de ROUEN.

Le présent accord est à la disposition des collaborateurs sur l'intranet de l'UES Matmut.

Fait en un exemplaire original numérique.

A Rouen, le 21 décembre 2022.

POUR LA DIRECTION DE L'UES MATMUT

Jolly Véronique

*Jolly Véronique*

POUR LES ORGANISATIONS SYNDICALES REPRESENTATIVES DE L'UES MATMUT :

CFDT, Pierrette LEGENDRE

*Pierrette LEGENDRE*

SN2A-CFTC,

CFE-CGC, Frédéric POICHET

*Frédéric POICHET*

CGT, Ludovic BARROIN

*Ludovic BARROIN*

FO, Michel LEMAIRE

*Michel LEMAIRE*

CFDT	SN2A- CFTC	CGT	CFE-CGC	FO	Direction Générale
PL		LB	FP	ML	JV

Titre 6 – ANNEXESAnnexe 1 – Zones d'intervention des Conseillers en Assurance Renfort pour lesquelles il est décidé, a priori, de l'attribution d'un véhicule d'entreprise pour les années 2022-2023

PACA	Avignon
	Toulon
	Valence
SUD OUEST	Toulouse
	Montauban
	Montpellier
	Bayonne
CENTRE ATLANTIQUE	Angoulême
EST	Dijon
AURA	Annecy
	Saint Etienne
	Auxerre
OUEST	Rennes
	Brest
NORD	Arras
	Rouen

CFDT	SN2A- CFTC	CGT	CFE-CGC	FO	Direction Générale
PL		LB	FP	ML	JV

## Annexe 2 Tableau de synthèse informatif

Ce tableau est communiqué à titre purement informatif, dans un objectif de lisibilité des dispositifs. Il n'a aucune valeur conventionnelle, notamment quant aux références au barème des frais professionnels ou autres usages.

	<b>L'Agence de Missions Internes</b>	<b>Le Conseiller en Assurance Renfort</b>	<b>Le remplacement ponctuel en agence</b>
<b>Contrepartie des affectations successives</b>	<p><b>Prime d'affectations successives</b>            Cette prime est versée au collaborateur qui accepte le principe de plusieurs affectations sur différents sites, soit sur une période donnée sur le périmètre France métropolitaine, soit sur une zone géographique donnée sans limite de temps.            Concernant le collaborateur de l'AMI, il s'agit d'affectations successives prévues sur une zone géographique contractuellement définie, sans limite de temps.            Le montant forfaitaire de cette prime est de 200 euros bruts par mois pour un collaborateur à temps complet.            Cette prime est versée mensuellement, sur 12 mois et peut faire l'objet de prorata.</p>	<p><b>Prime d'affectations successives</b>            Cette prime est versée au collaborateur qui accepte le principe de plusieurs affectations sur différents sites, soit sur une période donnée sur le périmètre France métropolitaine, soit sur une zone géographique donnée sans limite de temps.            Concernant le Conseiller en Assurance Renfort, il s'agit d'affectations successives prévues sur une zone géographique contractuellement définie, sans limite de temps.            Le montant forfaitaire de cette prime est de 200 euros bruts par mois pour un collaborateur à temps complet. Cette prime est versée mensuellement, sur 12 mois et peut faire l'objet de prorata.</p>	<p>Sans objet</p>
<b>Indemnisation du temps de déplacement supérieur au temps de trajet habituel domicile-travail</b>	<p><b>Indemnisation forfaitaire AMI</b>            Cette indemnisation est destinée à :            - L'indemnisation forfaitaire du temps de trajet supérieur au temps de trajet habituel domicile /lieu de travail ;            - Et à la compensation d'une possible affectation sur le périmètre France métropolitaine des collaborateurs de l'Agence de Missions Internes.             Le montant de cette indemnité forfaitaire est de 30 euros bruts pour une journée ou une demi-journée de présence effective au sein de la structure d'accueil où se déroule la mission, et donnant lieu à un déplacement professionnel distant de plus de 20 kilomètres de son lieu de résidence habituel. Cette prime peut faire l'objet de prorata.</p>	<p><b>Contrepartie forfaitaire temps de Déplacements :</b>            Cette contrepartie permet l'indemnisation du temps de trajet supérieur au trajet habituel domicile/lieu de travail.            Au regard de la variété des affectations inhérente aux missions du CEA Renfort, cette indemnisation est forfaitaire.            Cette contrepartie est fixée à un montant brut mensuel de 200 € pour un collaborateur à temps complet, et peut faire l'objet de prorata.</p>	<p><b>Compensation forfaitaire</b>            Versée pour compenser le temps de trajet supplémentaire à la distance habituelle entre le domicile et le lieu de travail. cette contrepartie est calculée sur la base du kilométrage supplémentaire journalier effectué par rapport à la distance habituelle domicile - travail, lorsque ce déplacement est effectué hors temps de travail (y compris dimanche, jour férié ou jour habituellement non travaillé).            ■ distance de 20 à 49 km : 15€ bruts,            ■ distance de 50 à 99 km : 19€ bruts,            ■ distance de 100 à 149 km : 23€ bruts,            ■ distance ≥ 150 km : 27 € bruts.</p>
<b>Avance de frais</b>	<p>Somme fixe attribuée à tout collaborateur intégrant l'AMI et en faisant la demande, afin de lui permettre de couvrir ses dépenses dans le cadre de sa mission professionnelle.</p>	<p>Sans objet</p>	<p>Sans objet</p>

	<b>L'Agence de Missions Internes</b>	<b>Le Conseiller en Assurance Renfort</b>	<b>Le remplacement ponctuel en agence</b>
<b>déjeuner</b>	Tickets restaurants	Tickets restaurants	Si remplacement dans une agence à plus de 10km de l'affectation habituelle et du domicile et si trajet supérieur au trajet habituel : application du barème des frais professionnels
<b>Indemnisation du déplacement</b>	Option entre le régime des remboursements de frais professionnels ou le régime de l'indemnisation forfaitaire grand déplacement	Indemnisation du déplacement en fonction du barème des indemnités kilométriques pour la première année d'exercice. La dotation d'un véhicule d'entreprise sera étudiée pour chaque CEA Renfort, après analyse des kilométrages parcourus sur 12 mois, conformément aux dispositions en vigueur dans l'UES Matmut. Frais de nuitées, petit déjeuners et dîners indemnisés selon le barème des frais professionnels.	Application des barèmes de remboursement de frais professionnels & du régime des Indemnités Kilométriques
<b>Indemnisation du remplacement ponctuel</b>	Sans objet	Sans objet	<b>Prime d'intervention :</b> Cette prime est versée en cas de remplacement ponctuel d'une durée inférieure à 4 semaines, dans un site différent de l'agence d'affectation habituelle.
<b>Samedi</b>	Sans objet	<b>Prime de remplacement du samedi :</b> versée en cas de travail le samedi en journée complète – hors situation de crédit horaire débiteur	<b>Prime de remplacement du samedi :</b> versée en cas de travail le samedi en journée complète
<b>HS</b>	Régime commun	Régime commun	Régime commun
<b>Bénéfice du contrat Auto Mission</b>	Oui, lorsque le déplacement est réalisé avec le véhicule personnel et donne lieu au versement d'indemnités kilométriques	Oui, lorsque le déplacement est réalisé avec le véhicule personnel et donne lieu au versement d'indemnités kilométriques	Oui, lorsque le déplacement est réalisé avec le véhicule personnel et donne lieu au versement d'indemnités kilométriques

## Annexe 3 Fiche de fonction CEA Renfort (à titre informatif)

Cette fiche de fonction est communiquée à titre purement informatif dans un objectif de lisibilité des dispositifs et n'a aucune valeur conventionnelle.

# CONSEILLER EN ASSURANCE RENFORT

## NIVEAU 2

CLASSE 4

Créé le 29/04/2022

**Rubriques de la fiche :**

- MISSION(S) 👁️
- ACTIVITÉS PRINCIPALES ET SECON...
- FORMATION ET COMPÉTENCES 👁️
- SPÉCIFICITÉS DE LA FONCTION 👁️
- COMPÉTENCES METIERS 👁️
- COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES 👁️



**MISSION(S)** X

Au sein d'une zone géographique déterminée, le conseiller en assurance renfort intervient au sein des agences, en soutien de l'activité. À ce titre, il :

- commercialise les produits et services du Groupe
- contribue aux résultats des différents sites où il exerce

**ACTIVITÉS PRINCIPALES ET SECONDAIRES** X

**Activités principales**

Dans le cadre d'une démarche pro active auprès des sociétaires et prospects :

- Réalise la souscription, la modification de contrats après analyse de tous les éléments nécessaires (appréciation du risque, tarification, ...)
- Propose au sociétaire et/ou prospect les produits répondant le mieux à ses besoins et développe les arguments de vente appropriés
- Gère tous types de flux (internet, téléphone, etc.)
- Participe à la mise en oeuvre des plans d'actions de développement commercial
- Assure la promotion des services digitaux déployés par le Groupe
- Alimente et exploite les bases de données de la Relation Client (contacts, devis, relances,...)
- Assiste, en cas de besoin, les conseillers en assurance niveau 1
- Évalue les dossiers de crédit et établit, le cas échéant, les chèques de financement
- Décline un service de qualité dans le respect de la Charte des Engagements Qualité du Groupe
- Participe, le cas échéant, à la formation des nouveaux embauchés, des stagiaires et/ou des alternants

**Activités secondaires**

- En matière de sinistres, accueille, renseigne le sociétaire, enregistre la déclaration et assure le lien avec le site gestionnaire (Plate-forme de Gestion Sinistres, Siège Social,...)
- Participe ponctuellement aux actions de communications (salons, centres commerciaux,...)
- Participe, le cas échéant, au bon fonctionnement matériel des sites dans lesquels il exerce

**FORMATION ET COMPÉTENCES** X

**Niveau de formation nécessaire si recrutement externe**

- Bac + 2 avec expérience professionnelle commerciale

**Aptitudes requises**

- Réactivité
- Esprit d'équipe et de solidarité
- Capacité d'adaptation
- Force de conviction
- Écoute et compréhension des autres
- Maîtrise de soi
- Orientation client
- Capacité d'organisation
- Goût du résultat et du challenge

**Connaissances nécessaires**

- Produits et services du Groupe
- Règles de souscription et de gestion de contrats
- Méthode de vente Matmut
- Techniques d'entretien téléphonique
- Politique commerciale du Groupe
- Logiciels et/ou applicatifs informatiques propres à son domaine d'activité

SPÉCIFICITÉS DE LA FONCTION		X
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fréquence importante de déplacements pour apporter une contribution et un soutien aux agences qui connaissent un contexte particulier (effectif réduit, surcroît d'activité...).</li> <li>• Contacts permanents avec le public.</li> <li>• Fonction à dominante commerciale requérant une capacité d'adaptation et d'autonomie face à des situations variées.</li> </ul>		
COMPETENCES METIERS		X
<b>SAVOIR</b>		<b>Exigence requise</b>
Connaître la politique commerciale du Groupe et/ou des partenaires		Notion
Connaître les méthodes de ventes		Maîtrise
Connaître les règles de souscription et de gestion de contrats		Maîtrise
<b>SAVOIR-FAIRE</b>		<b>Exigence requise</b>
<b>Apporter un conseil et/ou un soutien technique(s)</b>		Pratique
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconnaissance de l'expertise technique du collaborateur par les membres de son équipe et de sa hiérarchie.</li> <li>• Progression des collaborateurs dans l'acquisition des savoirs et savoir-faire.</li> <li>• Evolution de l'autonomie des collaborateurs.</li> <li>• Accompagnement technique (production et commerciale) des collaborateurs juniors de l'agence.</li> <li>• Soutien aux collaborateurs confirmés.</li> </ul>		
<b>Apprécier le risque</b>		Maîtrise
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyse complète de l'environnement du risque.</li> <li>• Justesse de l'appréciation eu égard aux critères définis.</li> </ul>		
<b>Conduire un entretien commercial</b>		Maîtrise
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Application de la méthode de vente.</li> <li>• Prise de recul dans des situations délicates.</li> <li>• Pertinence des arguments développés.</li> <li>• Adhésion des sociétaires et/ou prospects.</li> </ul>		
<b>Conduire un entretien téléphonique</b>		Pratique
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maîtrise de la durée de l'entretien.</li> <li>• Respect des différentes étapes de l'entretien.</li> <li>• Communication adaptée à l'interlocuteur.</li> <li>• Satisfaction de l'assuré.</li> </ul>		
<b>Promouvoir les produits et services du Groupe en lien avec la politique commerciale</b>		Maîtrise
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualité des informations reportées dans le GRC (mise à jour profil, champs assurables, commentaires...).</li> <li>• Concrétisation de l'entretien de vente.</li> </ul>		
<b>Réaliser et/ou modifier des contrats</b>		Maîtrise
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Application des règles légales et contractuelles.</li> </ul>		
<b>Tarifier le risque</b>		Maîtrise
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adéquation de la tarification aux risques.</li> <li>• Respect de la procédure.</li> </ul>		
COMPETENCES COMPORTEMENTALES		X
<b>APTITUDES PROFESSIONNELLES</b>		<b>Exigence requise</b>
<b>Capacité d'adaptation</b>		Pratique
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptation à l'environnement de travail.</li> <li>• Adaptabilité aux évolutions des organisations et des procédures.</li> <li>• Ajustement des comportements en fonction des caractéristiques des enjeux de la situation et du type d'interlocuteur.</li> <li>• Satisfaction de l'assuré.</li> </ul>		
<b>Capacité d'organisation</b>		Pratique
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion pragmatique du temps et des priorités.</li> <li>• Respect des délais.</li> <li>• Planification de son travail de manière méthodique.</li> <li>• Capacité à traiter un volume d'activités confié.</li> </ul>		
<b>Ecoute et compréhension des autres</b>		Pratique
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compréhension et/ou anticipation des besoins et des attentes.</li> <li>• Réponses ou solutions adaptées aux besoins exprimés.</li> <li>• Communication constructive et adaptée avec différents interlocuteurs.</li> <li>• Disponibilité.</li> <li>• Empathie.</li> <li>• Souci de la qualité de service.</li> </ul>		
<b>Entraide</b>		Pratique
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entraide, communication et coopération entre les membres de l'équipe.</li> <li>• Échange et partage des informations.</li> <li>• Partage d'expérience.</li> <li>• Intégration et adaptation à l'équipe.</li> <li>• Souci de l'intérêt collectif.</li> </ul>		
<b>Force de conviction</b>		Pratique
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Traitement efficace des objectifs.</li> <li>• Pertinence des arguments développés.</li> <li>• Force de persuasion.</li> <li>• Adhésion des interlocuteurs à un point de vue.</li> </ul>		

<b>Maitrise de soi</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Gestion et contrôle des émotions en présence de situations irritantes, inattendues ou stressantes</li><li>• Maintien de son sang froid en cas de forte tension</li><li>• Comportement et communication adaptée à tout type de situation</li></ul>	Pratique
<b>Orientation client</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Réponse adaptée aux demandes des clients</li><li>• Relations constructives avec les clients</li><li>• Anticipation des besoins des clients</li><li>• Développement d'une culture orientée client</li></ul>	Notion
<b>Réactivité</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Adaptation et disponibilité face à l'urgence et aux situations imprévues</li><li>• Traitement rapide et approprié des demandes</li><li>• Remontée rapide des informations et/ou des situations sensibles auprès de la hiérarchie</li></ul>	Pratique