

Compte-rendu de la CSSCT du 11 octobre 2023

- Présentation de l'étude Prévention portant sur le matériel de simulation de conduite des CDE
- Point sur les sites avec des travaux en cours et ceux qui feront l'objet de déménagement ou de réfection en 2024
- Point sur le bouton Panique : il y a une fiche sécurité sur chaque site indiquant l'utilisation/maintenance annuelle par Vérisure. Le numéro communiqué à Vérisure pour rappeler est celui de la ligne rouge de l'agence et si la softphonie ne fonctionne pas ils ont le téléphone de secours sur site. La direction prend le sujet pour déplacer le téléphone de secours, ainsi qu'un rappel des consignes auprès des collaborateurs

Questions Internes

- SKILLEOS : vote pour l'extension « Youscribe » test d'un an
- Vote du catalogue vacances-famille été/Toussaint 2024

Questions Direction du Développement

- Combien d'alternants ont été recrutés en agences cette année ? Comment s'organise leur formation au vu des effectifs et de la charge en agence ? Quels sont les moyens accordés au tuteur en terme de disponibilité pour se conformer à l'Accord GPEC (art 4.1.2.2) ? Les objectifs de l'agence sont-ils révisés pour en tenir compte ?

La Direction a opéré un recensement des agences volontaires pour accueillir des alternants et annonce la création prochaine d'une « communauté d'alternants » pour les accompagner . Les objectifs de l'agence avec alternant ne sont pas revus. Un entretien de début d'alternance est prévu entre le manager et le tuteur.

L'UNSa a souligné l'intérêt de l'alternance en agence, tant pour l'entreprise et les alternants que pour le tuteur, tout en demandant des moyens suffisants afin d'assurer une formation dans de bonnes conditions, s'agissant d'entités à effectifs réduits sans révision d'objectifs.

L'UNSa a déclaré regretter que le tutorat ait parfois été confié au Directeur d'Agence déjà très sollicité alors que des conseillers expérimentés s'étaient portés volontaires, ce choix privant ainsi l'attribution de la prime destinée au tuteur.

La Direction souligne qu'il n'y a pas de volonté de sa part de désigner spécifiquement les DA comme tuteurs.

- Combien de CDD dans les CCC se sont vus proposés un CDI ? Combien ont accepté ? Combien se sont vu proposer un poste, en agence ? Préciser les sites concernés.

21 CDD se sont vu proposés un CDI sur leur CCC ou d'autres aucun dans une agence. Cela se décompose de la manière suivante : 5 sur Saran, 3 sur Nancy, 8 sur Arras et 2 sur Ermont.

1 personne souhaitait aller en CG mais sa candidature n'a pas été retenue

- Est-il envisageable de proposer des journées d'immersion dans les CG pour les salariés des CCC et des agences et vice versa ?

Pour la Direction il ne peut s'agir que d'une proposition à la marge, sous forme d'1 journée en immersion. Il n'y a pas de volonté d'ouvrir cette possibilité à tous les collaborateurs mais seulement à ceux qui en prennent personnellement l'initiative dans le cadre d'une mobilité.

L'UNSa regrette la lourdeur du process qui s'apparente à une candidature de poste.

- Plénières régionales. Ce rdv annuel est très attendu les managers de la relation client. Ils consolident la cohésion de groupe au sein d'une région, et le cap est donné pour l'ensemble des équipes. Pourquoi l'équipe des CDE (chargés de développement de l'externe) n'a pas été conviée dans certaines régions ?

Les plénières s'adressent en principe aux managers, mais la Direction a observé avec intérêt que certains DR ont pris l'initiative d'inclure les CDE ainsi que des formateurs, des Responsables de CG et de GMF VIE... Il y aura un REX (Retour d'Expérience) et la Direction Commerciale discutera de la possibilité d'élargir le panel des participants.

- Point sur le nombre d'agences qui sont en « PMTA » (plan de mesure tarifaire automobile) ? Si possible, depuis quand pour chacune d'entre elles ?

27 agences, 8 sorties et 8 entrées, idem que l'an passé.

- Le « vis ma vie », est-il bien ouvert aux collaborateurs du réseau ?

La direction indique qu'elle ne s'interdit pas de le proposer aux collaborateurs du réseau en posant toutefois la règle qu'il ne sera pas ouvert à tous.

- Un pop-up peut-il être créé afin de prévenir le conseiller d'un PA sans encaissement et bloquer le dossier ?

Le DA peut sortir un état en fin de journée. A partir de juillet 2024 un suivi des PA sans encaissement sera mis en place. La demande de pop-up sera prise en compte dans le cadre du prochain plan informatique soit 2025.

- Agences et fichiers épargne à traiter : à l'ouverture des fiches sociétaires, il y a un push opportunité rdv finances, qui nous rappelle alors que ce sociétaire doit être reçu et géré par le CF de l'agence. Pourquoi nous attribuer ces fichiers si l'on ne peut pas exploiter le contact pour l'agence ? Ces fichiers sont-ils prévus pour prendre des rdv aux CF ?

Il s'agit d'une anomalie. Le sujet est à l'étude avec la DMCP.

Questions Direction Assurance Vie

- Point sur le test de nouvelle organisation dans le CCC Vie d'Ermont:

Un indicateur de pause devrait être livré sur les postes des collaborateurs dans le courant du 1er trimestre 2024.

- Quand un sociétaire perçoit une indemnisation à la suite d'un sinistre, le CF dont il dépend est-il avisé pour placer la somme sur un contrat GMF Vie ? Si oui pouvez-vous nous rappeler le process ?

Il n'existe pas de process particulier (sauf en ce qui concerne les Inspecteurs corporels). Lorsque les inspecteurs règlent un sinistre, ils demandent au sociétaire s'il veut être mis en relation avec un CF. Il est à noter que seulement 50% des inspecteurs appliquent ce process.

- Quelle répartition des résultats entre réseau physique CF et le réseau à distance (Nouveaux Clients, Prévoyance, CA, UC, transfert Fourgous, réinvestissement décès...) ?

Il n'existe pas de répartition. Le CRC participe au business par la prise de RDV pour les CF.

Questions Direction Indemnisation

- Information sur le projet d'élargissement des Call-Back au suivi sinistres Auto:

Domaine concerné : l'ensemble des CG Auto du SCI avec la distinction des compétences GRC et GDS. Hors périmètre : ADENES et STI, DROM et Corporels Médiants et Importants (DIARD).

Distribution des flux : Orientation des flux en fonction des compétences GRC ou GDS. Les flux de call-Back SST sont distribués sur la vacation SST et ils sont prioritaires sur les appels téléphonique SST. Pas de hausse des flux téléphoniques.

L'UNSa exprime son inquiétude: l'élargissement des Call-Back au suivi des sinistres autos ouvre la porte à la mutualisation au plan national de la gestion des dossiers, y compris de la gestion des dossiers les plus complexes. La dépersonnalisation des dossiers de la compétence de la GDS Auto risque de nuire à la qualité de gestion. Si le volume prévisionnel des Call-Back est à ce jour minime, il est susceptible d'augmenter de façon conséquente dans l'avenir (ces appels sont prioritaires sur les appels directs).

L'UNSa alerte donc la Direction sur le risque de remise en cause du modèle de fonctionnement actuel des Centres de Gestion (Auto dans l'immédiat et sans doute Habitation quand la joignabilité permettra l'élargissement à ce périmètre) ainsi que des modalités de la P3Co aujourd'hui basée sur des chiffres par entité.

- Information sur l'outil de planification PACT:

Il existera une zone commentaire dans laquelle le conseiller pourra s'il le souhaite justifier d'un impératif à l'appui d'une demande. Un algorithme permettra d'arbitrer les demandes en fonction des refus antérieurs afin d'assurer une certaine équité, le manager et le POP gardant la main pour la décision finale. Le suivi du débit / crédit reste l'outil SIRH habituel.

- Point et retour sur les « études en cours » listées lors de la Commission de suivi wrap-up, du 13 décembre 2022 :

Outils-Poursuite de l'intégration des courriers dans RSI pour un envoi plus simple au sociétaire : Le nombre de lettres COUR est progressivement diminué au profit des courriers RSI.

Outils-Intégrer une fenêtre pop-up demandant si le conseiller est sûr de vouloir fermer le dossier/mettre fin à l'appel: La demande a été présentée et en attente de faisabilité technique.

Softphonie-Disposer d'un temps de Wrap-up après un appel émis en DST/SST. Avancement : expression de besoin adressée à la DTSI : C'est maintenant le cas, sauf anomalies à remonter.

Softphonie-Réintégration de la vision sur le nombre d'appels en attente. Avancement : expression de besoin adressée à la DTSI : L'étude est toujours en cours.

Processus-Fluidifier nos demandes vers STA : Idem, nouveau process pour fin 2023

Selfcare-Modifier ou suspendre l'information au client indiquant le dépôt du rapport et le traitement sous 48 heures : Cette information a été désactivée.

- Quid de la demande de processus visant à fluidifier la « demande d'avis à SRF » qui avait été prise en compte par la Direction.

Un nouveau formulaire a été élaboré par SRF et sa livraison se fera courant novembre. Les questions/réponses seront intégrées automatiquement dans la GED et seront consultables par tous les collaborateurs.

- Combien de dossiers sont en attente de parution « arrêté catastrophe naturelle » ? A combien s'élève le montant total du provisionnement pour ces dossiers ?

627 en 2022 et 1284 en 2023 (?) à vérifier

- ATS de soutien. Demande de prolongation de leurs missions. Si refus, quelles mesures seront mise en place pour soutenir l'ATS dans ces missions en 2024 ? Pour les ATS de soutien qui vont reprendre leur poste en GRC ou GDS, quelles mesures vont être prises pour valoriser leur expérience ?

La Direction confirme l'absence de prolongation des missions ATS de soutien qui se termineront en fin d'année 2023, à l'exception toutefois du centre de Gestion Habitation de Saran du fait de nombreuses créations de postes sur ce site. La politique actuelle est de nommer des managers techniques afin de leur assurer davantage de confort dans leurs fonctions et de crédibilité. La Direction réunira les ATS pour un point de situation le 5 décembre..

L'UNSa exprime son incompréhension sur la suppression des ATS de soutien qui met beaucoup de salariés en difficulté dans les CG. Nous demandons à la Direction la mise en place d'un dispositif d'accompagnement par la DRH de ces conseillers en fin de mission (entretien systématique pour validation de compétences et proposition de mobilité ...).

- Formation posture CG auto : dans certains CG suite à l'autotest, « Identifier son niveau d'écoute et d'affirmation de soi, en vue d'une formation relation client d'une journée », les managers ont demandé aux salariés de communiquer leurs résultats alors qu'il est juste mentionné que les salariés, s'ils le souhaitent, pourront échanger sur leurs résultats avec le formateur. Est-il donc normal que les managers demandent la copie des résultats qui sont personnels ?

La Direction confirme qu'en aucun cas le manager ne peut exiger les résultats de ce test.



Question diverses

RIE de Levallois : mi-novembre, test de 6 mois de livraison de repas via l'application de SoHappy (en + de la restauration sur place) : diversification de l'offre.