

Information sur l'évolution des horaires au sein des agences des DROM

L'UNSa demande à nouveau d'avoir une Information/Consultation sur le sujet mais la Direction s'y oppose. La mise en place est prévue en avril.

L'évolution est présentée comme nécessaire du fait : des disparités entre agences, avec la GMF et les attendus des clients. Cette évolution reste sur le périmètre des agences (pas encore pour les conseillers rattachés en indemnisation).

Il y a deux modèles (8h-16h30 et 8h30-17h) et trois formules de JATT (4,8 et 12). Les directeurs d'agences feront les arbitrages sur les formules JATT en concertation avec les responsables des DROM. La variable est sur la pause déjeuner (1h ou 1h30) selon la formule JATT.

Pause méridienne : avant l'agence était ouverte donc les conseillers pouvaient recevoir un client sur sa pause déjeuner. Maintenant, il y aura des roulements de présence.

Est-il prévu une augmentation des demandes de temps partiels ? Si oui de quelle manière ? L'Etude des demandes sera faite comme toute demande de temps partiel dans le Groupe.

Information/Consultation sur le projet d'évolution des outils bilan patrimonial et devoir de conseils des chargés d'affaires MAAF VIE et adaptation de la méthode de vente associé

Dans le cadre des consultations du CSEE Niort, les élus UNSa sont amenés à rendre un avis sur le projet d'évolution des outils Bilan Patrimonial et Devoir de conseils des Chargés d'affaires MAAF VIE.

Avis



Les objectifs sont ambitieux et au vu des éléments cités, **les élus UNSa prennent acte de ce projet.**

Projet d'évolution du processus recours IRD – Extension du test à 2 centres d'expertise (CE)

Gestion complète des dossiers, dont les recours émis, au sein des Centre d'Expertise de Nice et Lorient ayant pour objectifs :

- D'apprécier la volumétrie réelle des dossiers par typologie de recours
- De confirmer le périmètre de recours émis à généraliser à l'ensemble des CE
- D'apprécier les ressources nécessaires pour faire évoluer le process des recours émis
- D'identifier les compétences, les connaissances nécessaires à la bonne prise en charge de ces recours et établir le plan d'accompagnement adaptés aux CRC et CCIS
- Mesurer la performance des recours en CE

Il y a après le test un gain de 50 jours de délai de traitement.

Information sur la prolongation et l'extension du test relatif à l'évolution des relances flux digitaux au sein du DCRC

Prolongation et extension du test (685 collaborateurs DCRC concernés). 58 % des irritants concernent les outils. Il y a par exemple des appels répondeurs alors que cela ne devrait pas être possible. Impossible de voir les appels entrants et appels sortants.

Seuls les PRIS ont été interrogés sur ce test puisqu'ils y participent seuls. Le ressenti des collaborateurs n'est pas optimal. Ce test pourrait être abandonné si pas concluant au niveau des outils.

Questions diverses :

CCA MAAF NANCY : La Direction Immobilier a-t-elle des informations à nous communiquer sur un éventuel déménagement ? Un centre d'appel MAAF va-t-il s'implanter à Nancy avec un groupement des CCA ?

Le sujet sera présenté en séance lorsqu'il sera mature. Pas d'information ou d'affirmation sur la question.

DONS IMMOBILIERS : Contestation de la procédure avec un tirage au sort. Ce n'est pas dans un cadre expliqué et juridique pour les employés qui se sont inscrits.

La démarche est sociétale. RH va se rapprocher de l'immobilier pour avoir le process et voir s'il peut être amélioré.

SURCHARGE AGENCE : Les agences viennent de traverser une période d'échéance très ardue. Depuis novembre, elles reçoivent les doléances des clients agacés par les augmentations imposées par l'entreprise. Les PTA en ce début d'année sont surchargés par autant de mails et de GED qui n'ont pu être traités car les agendas commerciaux sont overbookés. Les appels de clients qui n'aboutissent pas génèrent des visites spontanées ou un afflux de mails. Un cercle vicieux se met en action et il sature tous les acteurs de la relation client. Nous demandons à la Direction d'autoriser les agences à pouvoir aménager, comme au service Indemnisation, des plages de fermetures des agences au public afin de pouvoir se mettre à jour du « retard administratif » accumulé sur cette période.

Pas de fermeture d'agence prévue

AUTO-ENTREPRENEUR : Est-il accordé aux salariés le cumul d'une activité auto-entrepreneur en gestion de patrimoine ?

Autorisé. Pas de concurrence avec COVEA. Les outils COVEA ne doivent pas servir à cette activité.

DRA : Des conseillers du DRA sont appelés à dépanner des agences de leur territoire. On leur explique que c'est sur la base du volontariat mais pour autant la pression est mise pour ne pas refuser. Cette procédure est-elle conforme ?

Le volontariat reste la règle. Sauf mentions contractuelles, la règle relève de l'employeur.

CHALLENGE AGENCES ET ACTIVITE DE DEBUT D'ANNEE : Alors que les équipes sont exsangues, nous avons un Challenge Commercial Régional qui commence dès le 1er janvier ! Les équipes commerciales sont à bout de souffle, comment une Direction qui se dit « bienveillante » peut-elle faire subir autant de pression à ses équipes commerciales ? Pourquoi si peu de reconnaissance du travail accompli par ce réseau en 2023 sans aucune trêve ? Que compte mettre en place la Direction du Développement pour aider son réseau commercial ?

A la marge des régions. Cela reste à leur main.

CONGES CMA GROUPE MAJEURS : Les congés sont attribués par équipe pour les majeurs dans les CMA depuis le projet HOPE. Des problématiques de refus se posent dans la mesure ou respecter le quota de présents suivants les périodes de congés est plus contraignant sur une équipe de 12 personnes. Est-il possible de gérer les congés des majeurs au national compte tenu de la particularité de cette équipe unique par centre ?

Renvoi sur le programme PACTE. En effet, un manque d'effectif dans un centre déstabilise entièrement le national.

CCP : Pour les CCP région 4, la DR a répondu que nous devons être à l'objectif des rendez-vous annuels et taux de rendez-vous extérieurs fixés. Il a été demandé d'où sortait cette règle en séminaire région... Réponse: des patrons du réseau ! Est-ce une réalité ? Si oui, merci de fournir la règle explicite écrite. Qu'elle est la règle pour les autres réseaux ? A ce jour, la demande de travail nomade est refusée à 95 %. Il nous est répondu par nos RCT que nous pouvons travailler dans nos voitures ou dans des bars mais pas chez nous !

25 demandes acceptés sur l'ensemble du territoire sur 30 demandes. Les données rapportées sont donc fausses. La règle : prérequis. C'est le manager qui au cours de l'entretien peut demander des prérequis (exemple : autonomie, organisation si pas dans les objectifs et pas l'inverse). En principe, il s'agit d'un retour managérial auprès du collaborateur.

CONSEILLERS PRO - DCRC : Il aurait été transmis le message aux conseillers pros qu'ils risquaient en cas de non atteinte des objectifs d'être rétrogradés en conseillers pris ! Est-ce un message émanant de la DG ? Si oui, qu'elle est la sanction pour un conseiller pri qui n'atteint pas ses objectifs ?

Ce n'est pas prévu par la Direction. Il ne s'agit pas d'une sanction prévue.

DCRC - TENUE VESTIMENTAIRE : Est-il possible d'avoir un message clair et uniforme à l'attention des conseillers des DCRC et des CMA ne recevant pas de public concernant leur tenue vestimentaire. L'interprétation des textes existants crée des disparités selon les entités. Un jogging le samedi se voit interdit sans raison apparente à certains et toléré pour d'autres ?

Sujet en cours d'étude.

SERVICE MEDICAL / SERVICE PREVENTION COVEA : Les élus demandent l'organisation d'une campagne de sensibilisation et de prévention pour aider les salariés à détecter les premiers symptômes d'une crise cardiaque ou d'un AVC. Il semblerait que selon le sexe les signes qui doivent alerter ne sont pas les mêmes ! Il paraît important que le numéro de téléphone de l'infirmerie soit rappelé afin qu'en cas de doute les salariés puissent demander un avis.

Les informations sont consultables sur la Workplace. Les coordonnées de Niort seront réactualisées.