



POINT « DIRECTIONS METIERS

Information sur le projet d'évolution de l'organisation des réseaux commerciaux - Direction Développement MAAF : mise en place 1er janvier 2025

Souhait de la Direction métier d'optimiser la proximité managériale au seins des réseaux agences et du DCRC.

Création d'un nouveau centre pour effectuer une animation physique régulière. Besoin de remaillage géographique et d'évolution de la structure hiérarchique pour les Agences et les DCRC.

Pour les agences :

- Création de 3 régions supplémentaires pour passer de 9 à 12 régions en métropole.
- Création d'une Direction Régionale réunissant tous les DROM : La Guadeloupe, La Martinique, La Guyane et la Réunion

La mutualisation des appels restent toujours d'actualité.

Il faudra dans l'avenir renforcer les équipes PRO selon la Direction métier. Il n'est pas d'actualité de revenir en arrière avec des conseillers qui font du PRI et du PRO. En revanche il faudra valoriser la matière « PRO » pour trouver de l'effectif.

Information/Consultation sur la demande de renouvellement de l'agrément du service autonome de santé au travail LE MANS

[cliquez ici](#)

Information/Consultation concernant le projet de déménagement du CCA de NANCY avec passage en NET

[cliquez ici](#)

Projet VISION MAAF - Information sur la création du suivi de sinistre digital PRO

Besoin de visibilité émanant des clients avec un nombre moyen de contacts par sinistre à 5,4. La démarche a également pour but d'harmoniser les services digitaux proposés aux clients et rendre plus visibles les informations à dispositions et les clients plus autonomes.

QUESTIONS DIVERSES

Charges de travail en Agences :

Il semblerait que sur la ligne rouge des agences les appels des clients ne soient pas comptabilisés au niveau des appels reçus ? Si c'est le cas, comment la direction peut-elle y remédier pour refléter la réelle prise d'appels et donc la charge de travail en Agence ?

Cette ligne ne doit pas être communiquée. Ce n'est pas le processus et cela n'a pas de sens. Si un DA pratique cela, il faut le faire remonter à la Direction métier.

A partir de Juin, un nouveau contrôle de pièces plan « OCT » s'installe au sein des agences. Celui-ci prévoit une très forte augmentation de nombre de pièces à contrôler par le Directeur d'agences. Est-ce que la charge de travail pour l'activité nouvellement dimensionnée a été appréciée ? En cas d'absence de DA, notamment des absences prolongées, qui se charge du contrôle ?

Ce pilote a été « chargé » ce qui a pu demander une charge de travail supplémentaire mais il fallait le faire pour en assurer l'efficacité. Avant les contrôles avaient lieu tous les 6 mois, mais maintenant ce sera tous les mois. En cas d'absence du DA c'est le RCT qui s'en charge.

Agences MAAF :

Merci de nous indiquer le process pour qu'un DA demande un changement d'horaires dans son agence ?

Il existe un formulaire dans ADOC. Mais tout changement doit être validé avec le RCT. Ce changement a beaucoup d'impacts au niveau national.

Planning DI :

Les CRC des centres d'expertise reçoivent un mois à l'avance le planning de leurs permanences. Puis chaque jeudi ou vendredi, en fonction des semaines, les salariés reçoivent le planning de leurs vacations. Un manager peut-il demander à un CRC de respecter le planning des vacations, alors que celui-ci ne respecte pas le planning des permanences ?

Les vacations doivent s'inscrire dans le planning des permanences. Il faut faire remonter s'il y a des incohérences.

DCRC Pose de congés :

Pour valider un congé l'animateur de groupe regarde le pourcentage d'absents et de présents sur la période, le nombre de salariés présents dans chaque groupe et ainsi refuserait la pose de congé sur le même site pour laisser des absences pour d'autres équipes du même site alors qu'il n'y a pas forcément de demande de ces équipes sur cette même période ? Sur quel accord repose ces nouvelles règles ?

Si les délais sont respectés, il n'y a pas ce genre de problème. Pas de nouvelles règles. Toutefois sur les PROS il y a eu des difficultés. Le point sera repris par la Direction. Les taux doivent s'appliquer sur les centres et non les équipes.



Brèves de CSEE Niort MAI 2024

STC et DCRC :

Le centre DCRC de Toulouse fonctionne avec une assistance technique interne. Les conseillers ne peuvent pas appeler le STC. Les conseillers de ce centre doivent se rapprocher de l'animateur chargé de l'assistance technique. Où en est le bilan qui devait être réalisé sur la pertinence de ce fonctionnement ? A défaut de ce bilan, les élus demandent que le centre de Toulouse retrouve un fonctionnement similaire aux autres DCRC.

Recherche d'un équilibre sur les questions récurrentes. STC deuxième niveau. Manager 1er niveau. Planning affiché à la semaine, collaborateurs identifiés. Dans une démarche d'amélioration on demandera aux équipes leurs avis. Des calages sont à faire. Il n'est toutefois pas interdit de contacter le STC.

DCRC et la Bourse aux samedis :

L'article 2.3 dans l'accord temps de travail DCR indique : il est convenu que la Direction veillera à une répartition équitable dans le cadre de la planification initiale entre collaborateurs du nombre de samedis travaillés. De plus dans la fiche organisationnelle DCRC est noté : il est possible d'échanger et céder un ou plusieurs à un autre collaborateur. La Direction peut-elle confirmer qu'il n'y a ni minimum ni maximum dans le nombre de samedis à céder ou à prendre dans la bourse ?

La répartition est effectuée par phare et le nombre de samedis est partagé. Sur le samedi 7000 appels. Il faut être à la disponibilité du client. C'est un atout commercial par rapport à la concurrence.

RH :

Dans le cadre des PPSS actuels sur les centres d'expertise, les salariés ont eu plusieurs réunions et points effectués avec leur RRH. Les salariés se plaignent de l'opacité des informations données quant à leur droits, notamment sur le calcul de leur prime de licenciement. Ces salariés ont l'impression d'être abandonnés et sont démunis et en difficulté psychologique avec parfois une grande précarité matérielle.

L'UNSa demande un accompagnement des salariés en PPSS et notamment le calcul systématique et détaillé de la prime de licenciement ainsi que des différents droits les concernant.

Cela concerne le chapitre 6 « accompagnement dans le cadre d'une mobilité volontaire » avant de passer vers une « mobilité contrainte » et pour finir par un « licenciement ». Des ateliers ont été menés, il y a eu des échanges entre la société BPCE avec 5 postes proposés. Aucun poste n'a été accepté. Les échanges se poursuivent encore pour accompagner le délai du dispositif vers l'externe.

Direction du développement et utilisation des enveloppes commerciales récurrentes :

Les enveloppes sont elles consommées en totalité ? Peut-on avoir une vision nationale et par régions ?

98 % de consommation c'est trop pour la Direction qui considère que le récurrent devient trop cher. Les enveloppes vont diminuer et seront morcelées désormais sur l'année.



Budget commercial des agences :

Dans certains territoires, il est demandé aux agences de ne plus faire du tout de remises aux clients car plus de budget ni d'offre UP'2 pourtant offre nationale. Est-ce une consigne généralisée ? L'enveloppe initiale 2024 a t-elle été sous-évaluée par rapport aux années précédentes ?

Il n'y aura pas de rallonge et un rappel sera fait aux agences. Un premier suivi début mars ne permet pas à l'Agence d'être réactive. La Direction métier s'interroge car ils ont le suivi tous les 15 jours.

Budgets commerciaux :

Pourquoi les budgets commerciaux ne sont-ils connus que tardivement ? Les commerciaux pourraient-ils avoir une visibilité dès le début d'année ?

Cette année il a été décalé car il y a eu un nouveau choix de le donner par trimestre.

Objectifs :

Dans certains territoires, des objectifs supplémentaires et parallèles aux objectifs commerciaux P3CO sont imposés. Ces objectifs génèrent interrogation et charge supplémentaire pour les salariés, sont-ils cohérents et en rapport avec la volonté de travailler en « national » pour l'entreprise ?

Le réseau physique en pleine évolution (flux diminuent et potentiel business aussi), l'agence doit veiller à un volume suffisant pour atteindre ses propres objectifs. L'agence si elle ne prenait pas des RDV pour elle-même se mettrait en danger.

Borne de recharge véhicule électrique :

Sur le bâtiment BELUGA, une borne électrique est réservée pour un véhicule seul et n'est pas occupée en permanence. Pouvez-vous nous expliquer la présence de cette place réservée ? D'autre part, est-il prévu une augmentation du nombre de places de recharge ?

Une place est réservée au service du véhicule de maintenance mais pas à un salarié. A ce stade une réflexion est en cours pour l'augmentation et la rationalisation du nombre de places chez Covéa.

« Relation » des salariés :

Le nombre de salariés sanctionnés pour avoir renseigné des assurés considérés comme relations ne fait que croître. Il apparaît que ces relations informatiques ne font l'objet d'aucune mise à jour. La Direction est-elle consciente du fait que cette politique peut être jugée abusive par toute juridiction qui pourrait être amenée à statuer sur ce sujet ? Qu'a-t-elle prévu pour alléger ces mesures trop répressives ?

Pas traité en CSEE. Situations individuelles.