Réponses aux questions des représentants de proximité TSO CFTC juillet 2024

1 - Cartes de visite PAP

Il nous est remonté que certains PAP aimeraient avoir des cartes de visite à distribuer aux socs lors des RDV. La Direction peut elle nous indiquer sa position sur ce sujet ?

Réponse : Nous nous sommes déjà prononcés sur ce sujet. La direction ne souhaite pas utiliser les cartes de visite papier. Les outils digitaux permettent désormais d'échanger, de confirmer, de prendre RDV avec l'agence, et répondent à notre ambition environnementale.

2 - Impossibilité d'accès expertises

Les PAP souhaiteraient avoir à nouveau de la visibilité sur les suivis, missions et rapports d'expert sur les sinistres autos et habitations, sans forcément vouloir effectuer d'actions, car ils sont de plus en plus confrontés à des irritants de la part de sociétaires qui se déplacent en agence car pas de nouvelles ou impossibilité de joindre un gestionnaire sinistre.
La Direction peut-elle entendre ces remontées au niveau des PAP et revenir sur sa décision initiale ?

Réponse : Il n'est pas envisagé de changer les process et les périmètres en termes de gestion des sinistres en agence. En cas de difficulté, le conseiller peut solliciter son manager.

3 - Organisation des dérogations CRC PRO TOURS et NIORT

Actuellement, demander une dérogation relève du parcours du combattant :
Cela se passe par CHAT, avec un manager qui peut accorder une dérogation par complaisance à son collaborateur de son équipe, et pas forcément à la demande d'un collaborateur d'une autre équipe.
D'un point de vue plus général, la CFTC a demandé s'il était possible de mettre en place un numéro unique impliquant l'ensemble des dérogateurs de niveau B et C sur France entière, afin de faciliter le parcours du collaborateur demandeur, qu'en pense la direction ?

Réponse : La direction a souhaité mettre en test au début de l'année un dispositif où chaque manager apporterait la réponse aux dérogations sollicitées par son équipe, pour faciliter la montée en compétence.

Après quelques mois de test et en concertation avec les collaborateurs et les managers, il a été finalement retenu une organisation mixte, à savoir, les demandes de dérogations sont gérées dans un dispositif mutualisé avec tous les managers CRC Pro (numéro unique).
Il est fait exception à ce principe le jour de RO où tout le monde est présent, chaque manager d'équipe prend alors en charge les dérogations de son équipe, pour satisfaire aux objectifs de montée en compétence.

Concernant votre suggestion, pour votre information il existe déjà un numéro unique d'assistance commerciale dédiée au Marché des Professionnels.

4 - Déplacements lors des missions managériales
Vous créez des postes de mission managériale temporaire. Ces missions MOA en détachement sont attribuées le plus souvent à des salariés qui ne travaillaient pas à l'origine dans l'agence où a été créé ce poste. Ces derniers ont donc des déplacements professionnels pour se rendre dans cette agence de rattachement.
Comment sont pris en compte les accidents de trajet responsables de ces salariés en missions managériales temporaires : malus, franchise ?

Réponse : Il s'agit d'un déplacement professionnel et est donc régi par la même législation qu'un déplacement domicile/lieu de travail.

5 - Utilisation des nouveaux écrans informatiques en agence
Vous avez équipé les agences d'un nouveau matériel informatique. Lors du déploiement de cet outil et lors de sa présentation en commission métier, il a été indiqué que les conseillers commerciaux peuvent utiliser indifféremment l'écran de l'ordinateur portable ou l'écran déporté. Il s'agissait de se servir de l'écran sur lequel le salarié se sentait le plus à l'aise en termes de posture de travail pour éviter toute fatigue oculaire ou musculaire.
Sur plusieurs sites certains salariés nous ont fait remarquer qu'une consigne a été donnée par le RCZ de ne travailler que sur l'écran de l'ordinateur portable : les grands écrans ne devaient servir qu'à montrer au sociétaire notre démarche commerciale. Cette situation n'est pas concevable.
Pouvez vous faire un rappel à l'ensemble des RCZ pour ré expliquer l'utilisation des écrans déportés ?

Réponse : En réception client, il est recommandé d'utiliser le portable et de laisser libre l'écran afin de partager les informations utiles au client.
En dehors de l'entretien, le conseiller utilise le matériel à sa convenance.

6 - Jours de télétravail
Nous savons que les 7 jours de télétravail mensuel ne sont pas reportables d'un mois sur l'autre, néanmoins pouvez-vous mettre en place plus de souplesse sur la période estivale en offrant la possibilité aux salariés d'en récupérer une partie ?

Réponse : La Direction confirme que le forfait de 7 jours mensuels n'est pas reportable d'un mois sur l'autre.

7 - Affichage tract

Il a été demandé aux managers, dans une zone de ne plus afficher les tracts syndicaux mais de les déposer en salle de pause pour les agences; charge aux OS de les afficher lors de leurs visites de sites.
S'agit-il d'une préconisation ou de l'application d'une réglementation ?

Réponse : Les règles relatives à la distribution des tracts sont issues de l'article 5.4.1 de l'accord collectif sur le droit syndical du 28 mai 2021. Selon cet article, chaque organisation syndicale est en charge de l'élaboration et de la diffusion des tracts auprès des salariés. Les tracts doivent être affichés et distribués par les organisations syndicales dans le cadre de leurs visites.

8 - Assurance du PC en télétravail

Pouvez-vous nous confirmer que le pc est bien assuré lorsque le salarié est en télétravail quelle que soit son assurance habitation ?

Réponse : Il est renvoyé à l'accord télétravail qui prévoit que l'entreprise met en place au bénéfice des télétravailleurs à domicile, un contrat collectif couvrant le risque lié à l'exercice d'une activité professionnelle à domicile. En cas de problème avec l'ordinateur, il faut solliciter Ed&moi.