



Réponses aux questions des représentants de proximité CFTC SE d'août 2024

1. Gobelets machine

Les machines à café du Centre de Gestion d'Arles ne distribuent plus de gobelets et nous le comprenons tout à fait. Par contre, le café est toujours au même prix alors que le prestataire fait une économie. Est-il possible de revoir les tarifs avec le prestataire ?

Réponse : le sujet n'est pas spécifique au territoire Sud Est et ne relève pas de la compétence RP. Pour rappel, les machines à café qui sont des dispositifs de confort, sont mises en place par des prestataires et la MACIF n'intervient pas sur les tarifs. Néanmoins, une demande en ce sens va être faite au prestataire Distrimatic.

2. Espace personnalisé MACIF

Les salariés crc et pap sont souvent mis en difficulté par des sociétaires qui leur demandent une aide pour se connecter à leur espace personnalisé. Ces contacts sociétaires n'ont aucune valeur ajoutée. La Direction peut-elle prévoir une cellule dédiée afin d'apporter une assistance à nos sociétaires et soulager les conseillers et téléconseillers ?

Réponse : le sujet n'est pas spécifique au territoire sud est et ne relève pas de la compétence RP.

La MACIF travaille à l'amélioration continue des interfaces digitales (*applications / sites internet*) auprès de ses sociétaires et comme toute interface celles-ci disposent d'aides en ligne à la connexion (*avec des process notamment en cas de login ou mots de passe oubliés etc...*).

Il n'est néanmoins pas possible techniquement d'interdire à un sociétaire de contacter son agence ou un CRC pour ces motifs. Dans ce cas de figure, néanmoins, le contact est l'occasion d'identifier les besoins client, de mettre à jour des données, de procéder à des rebonds commerciaux.

3. Visite médicale

Des salariés en CRC d'arles ont passé leur visite médicale et n'ont pas eu de test auditif sous prétexte que ce métier ne le nécessite pas . Pouvez-vous nous préciser si cette règle est juste ? Si l'audition d'un salarié baisse naturellement, n'est il pas important pour l'employeur de savoir si l'activité du salarié est toujours compatible ?

Réponse : la question posée par la même organisation syndicale sur d'autres territoires RP, n'est pas propre au territoire sud est. Le contenu de la visite médicale relève de la compétence de la médecine du travail et non de la MACIF. Cependant, des actions de prévention audition en partenariat avec la MPPM sont organisées dans plusieurs CRC.

4. Décompte enfant malade

La Direction peut elle nous indiquer si un salarié étant présent le matin et devant s'absenter l'après midi uniquement pour cause d'enfant malade, se voit comptabiliser 1 journée complète ou ½ journée d'absence enfant malade ?

Réponse : Le fractionnement en demi-journée dépend du temps de présence au poste de travail

5. Retrait visite syndicale CRC CO

Lors de la CRP TSE du 27 juin dernier, pour les salariés des CRC CO, vous nous avez indiqué que la consigne de retrait lors des tournées syndicales était pour eux "retrait autres". Pouvez-vous donc nous confirmer les points ci-dessous?

- Que cela n'impact pas leur temps de pause et donc que quelque soit la durée de l'échange avec le syndicat, ils pourront prendre leur durée de pause journalière habituelle avant ou après l'échange ?
- Qu'ils ne peuvent pas subir de remontrance de leurs responsables quant à la durée de ce "retrait autres" ?

Réponse : Les échanges avec les représentants syndicaux n'impactent pas le temps de pause. Nous rappelons, néanmoins, sur l'interpellation sur la durée, qu'ils ne doivent pas perturber le bon fonctionnement du service.

6. Frais de hotel en formation

Lors des formations dans le cadre d'une mobilité, pouvez vous rappeler sous quelles conditions un salarié peut bénéficier des frais d'hôtel ?

Réponse : les règles et conditions de prise en charge des frais d'hébergement et de restauration sont les mêmes quelle que soit la formation. Elles sont explicitées dans le "Guide des notes de frais" et le guide "Ma formation".

7. Objectifs sur tchat

Les conseillers des CRC CO subissent toujours des tchats toutes les heures, collectifs et individuels, leur rappelant l'objectif de la journée et leur reste à faire. Pouvez-vous refaire un point avec les managers afin que cela cesse enfin?

Réponse : Le rappel a déjà été fait.

Comme déjà évoqué à de nombreuses reprises, le tchat est un outil d'animation d'équipe qui n'a pas vocation à disparaître. Néanmoins, il convient de trouver le juste équilibre dans la demande de partage des informations via cet outil.

8. Téléagent elearning

De plus en plus, les PAP sont contraints (de par l'absence de flux) d'être en téléagent. Cependant, est-il normal d'être connecté en téléagent lorsque l'on demande au conseiller d'effectuer une ou plusieurs formations en e-learning? Pouvez-vous nous éclaircir sur ce point car ce cas se voit dans certains PAP de TSE?

Réponse : Comme relevé, les conseillers peuvent effectivement être en téléagent en l'absence de flux physique dans leur agence, comme tout au long de l'année. Les formations doivent être organisées sur des créneaux dédiés, sans les mélanger avec d'autres activités.

9. Evénements climatiques HS

Il y a actuellement des campagnes d'heures supplémentaires en Flux Froids pour les CRC Sinistres car la corbeille est trop pleine.

Lors d'un évènement climatique, vous baissez le Flux froid, vous annulez les réunions et les Flux Flex ne sont quasiment que du Flux chaud.

Nous ne cessons de vous alerter sur le fait que trop de flux chaud dans une journée est très fatiguant et peut réduire la productivité et l'efficacité des salariés. L'équilibre et vos engagements sur les temps dédiés aux différents flux ne sont pas respectés. Il est évident que les CRC sin ne sont pas bien dimensionnés. Qu'en est il des recrutements CRC sin? Que comptez-vous faire rapidement afin d'améliorer la situation?

Réponse : Les engagements sur la proportion entre flux froid, flux chaud et flux flex sont respectés.

Le flux flex composé tant de flux chaud que de flux froids, s'adapte à la demande.

La répartition dépend du seuil donné par la supervision mais également du contexte global (sinistralité, dimensionnement), cycle, journée et horaire où le collaborateur est logué.

Un point de situation sur les effectifs a été présenté en Commission Métier CRC SIN et IARD du 04/07.

Les équipes RH et métiers sont mobilisées pour optimiser les recrutements sur ce dernier quadrimestre.