



Réponses aux questions des représentants de proximité TNO

CFTC août 2024

Question 1 ; Support PC

Des collègues nous ont fait remonter que suite à l'installation des nouveaux PC, ils avaient des douleurs au niveau du cou car l'écran est trop bas ce qui oblige à baisser la tête toute la journée, et le support livré contraint à avoir le clavier de biais. Une possibilité d'avoir un support pour surélever le PC est-elle envisageable ?

Réponse : Ce sont des situations individuelles qui doivent être traitées en individuel. Les salariés concernés doivent faire remonter à leur manager et leur binôme RH les éventuelles difficultés qu'ils rencontrent concernant leur poste de travail.

Question 2 : TELEAGENT ELEARNING

Lorsque le conseiller n'a pas de sociétaire en agence il doit se connecter en téléagent. Il est également demandé de faire ses formations e-learning en même temps..

Pouvez-vous nous dire si cette pratique est validée par la direction ? si ce n'est pas le cas merci de faire le point avec les managers ?

Réponse : Nous confirmons que les conseillers peuvent 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.

Question 3 : 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 1/2 journée d'absence d'enfant malade ?

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

Question 4 : 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 afin que cela cesse enfin?

Réponse : Ce rappel a déjà été fait. Il convient en effet de trouver la juste mesure et de partager le meilleur mode de communication en fonction des informations à partager et des situations de travail - sur site ou à domicile.

Question 5 : Carte Upone

Certains collègues ayant opté pour la carte Upone dématérialisée indiquent ne pas pouvoir l'utiliser, ils ne prennent pas le train, n'ont pas besoin de métro etc.. Le site n'est pas explicite, cette carte ne fonctionne pas pour Aleop, le réseau de transport en commun des Pays de la Loire. Peut-il être fait un rappel des modalités d'utilisation de cette carte.

Réponse : Les informations destinées aux salarié(e)s font l'objet d'une page sur RHCONNECT

(<https://macif-aemagroupe.employee.eu.people-doc.com/articles/4f5562ce-18e6-46ed-b46e-afd3685c2ae1>) qui renvoie sur les pages d'information du Groupe UP, en outre sur les modalités de remboursement par le dépôt d'un justificatif sur le site de UP ONE.

Les salariés possédant une carte Up One dans le cadre du forfait mobilité durable peuvent trouver des informations et une Foire aux questions/réponses, en se connectant sur le site Up One. Une fiche est dédiée aux endroits où la carte Up One peut être utilisée. Il existe une autre fiche sur "Comment se faire rembourser une dépense ?". Les salariés qui n'ont pas pu utiliser leur carte Up One pour effectuer un achat peuvent demander leur remboursement depuis leur application Up One. Il leur est demandé de télécharger le justificatif de dépense, de renseigner le lieu et la date de la dépense, de sélectionner l'univers éligible de cet achat et de renseigner les coordonnées bancaires. L'équipe Up One vérifie l'éligibilité de la demande et procède au remboursement.

Question 6 : Stationnement Villepinte

Suite à une visite au PAP de Villepinte, nous avons constaté de grosses difficultés de stationnement pour les conseillers.

En effet, les salariés ne disposent d'aucune place de stationnement à proximité de l'agence, elles sont soit payantes soit en zone bleue ce qui obligent les conseillers à se garer plus loin. Sachant qu'ils viennent tous travailler grâce à leurs véhicules, certains jours, ils peuvent tourner jusqu'à 25 minutes.

Cette situation n'est vraiment pas confortable surtout qu'il y a un parking sous le bâtiment et un autre qui propose des places en face de l'agence.

Réponse : Nous avons déjà répondu à cette question en juin. Nous réitérons donc notre réponse

"L'employeur ne prend pas en charge les frais de stationnement."

La multiplicité des environnements des locaux de notre parc font autant de situations disparates sur le stationnement des salariés mais également des sociétaires.

Néanmoins, ce critère de stationnement fait partie de nos clés de recherches de nouveaux locaux dans le cadre des transferts d'agence mais il n'est pas toujours possible de combiner tous les besoins."

Question 7 : Stationnement Aulnay sous bois

Le PAP dispose seulement de 2 places de parking pour 4 salariés.

Les places autour de l'agence sont essentiellement payantes, certaines places sont gratuites mais elles sont rares et obligent les conseillers à "tourner" dans les rues.

Il y a encore quelques mois des places étaient proposées à la location dans le même immeuble.

Des solutions sont-elles en cours pour remédier à ce problème?

Réponse : La multiplicité des environnements des locaux de notre parc font autant de situations disparates sur le stationnement des salariés mais également des sociétaires.

Néanmoins, ce critère de stationnement fait partie de nos clés de recherches de nouveaux locaux dans le cadre des transferts d'agence mais il n'est pas toujours possible de combiner tous les besoins.

Question 8 : retrait visite syndicale au CRC

Pour les salariés des CRC CO, vous nous avez indiqué que la consigne de retrait lors des visites syndicales était "**retrait autres**".

Pouvez-vous donc nous confirmer les points ci-dessous?

- Que cela n'impacte 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 : "L'échange syndical" n'impacte pas le temps de pause. Concernant la seconde question, il est rappelé que les échanges ne doivent pas perturber le bon fonctionnement du service.

Question 9 : 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 : Il n'est pas prévu de créer une cellule dédiée pour ces demandes mais plutôt de simplifier le parcours de connexion pour nos assurés. Par ailleurs, nous rappelons que tout motif de contact peut donner lieu à découverte d'un nouveau besoin client, mise à jours des données, rebond commercial...

Question 10 : VISITE MÉDICALE

Lorsque les salariés des CRC effectuent leurs visites médicales, un test auditif est effectué dans certains cas et dans d'autres non, pouvez nous dire quelle est la règle ? Le conseiller peut-il en faire la demande ?

Réponse : 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. Dans chaque cas, il doit y avoir un échange autour du travail et de la santé du salarié, des risques auxquels il est exposé et comment les prévenir. Le salarié peut bien évidemment faire part de ses préoccupations à la médecine du travail.

Question 12 : FRAIS HOTEL

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".