



Réponses aux questions des représentants de proximité TNO

CFTC décembre 2024

1/ Panne de réseau

Lors d'une panne de réseau, comment sont pris en compte les résultats des salariés sur ces journées là ?

Réponse : Il s'agit de situations exceptionnelles, généralement de très courte durée. Nous ne prenons pas de mesures générales sur ces événements.

2/ Fiche collaborateur

Sur la nouvelle présentation des fiches collaborateur n'apparaît plus le nombre de jours de travail effectué, quelle en est la raison ?

Réponse : Le nombre de jours de présence moyen n'est en effet plus affiché sur la vue collaborateur.

Au vu du nombre de questions remontées sur cette donnée, nous avons fait le choix que cet indicateur soit transmis par le manager (avec l'accompagnement qu'il nécessite).

Pour mémoire notre réponse sur une question du mois d'août : le nombre de jours de présence affiché dans les outils n'est pas le nombre de jours de présence effectif au sens RH mais la retranscription du volume d'heures badgées et validées sur etemptation ramené à un multiple de 7 heures . L'objectif étant de définir un dénominateur commun équitable lorsque l'on calcule des ratios à l'ETP (ex : vente / ETP).

En cas d'incompréhension sur le calcul d'un indicateur, le salarié est invité à se rapprocher de son manager.

3/ Contrats en attente de validation :

Nous avons pu constater que les délais pour la validation des contrats Mutavie peuvent demander 1 mois voire plus. Cela engendre dans un premier temps de l'insatisfaction du sociétaire et dans un second temps, nous arrivons sur la fin d'un quadrimestre, cela peut engendrer des conséquences financières sur la prime variable du salarié.

Quelles sont les dispositions mises en place pour raccourcir ce délai ?

Réponse : Les stocks sont en cours de résorption. Concernant les souscriptions, le flux est priorisé.

Pour rappel, pour améliorer les délais de traitement, il convient également de privilégier la signature électronique des documents plutôt que la souscription papier, qui subit mécaniquement des délais plus longs.

4/ Contrats santé

Des remontées nous ont été faites selon lesquelles les demandes de souscriptions effectuées en agences étaient reprises par AMM si celle-ci n'étaient pas complètes et donc les contrats étaient annulés pour le salarié.

Pouvez-vous nous confirmer si la procédure est bien respectée ?

Réponse : La vente est systématiquement attribuée au salarié qui l'a initiée.

L'absence de justificatifs n'est à aucun moment bloquante pour la vente.

Les seules situations potentielles de contrats mis en place, annulés et re-souscrits par les équipes A2M, sont les demandes clients de modification de formule ou des demandes de Résiliation Infra Annuelles invalides.

5/ Edition de devis

Des collègues nous ont informés que les devis d'habitation étaient édités sans le montant de la franchise. Ils ont remonté l'anomalie auprès d'Asur mais le problème n'est toujours pas résolu. De même lors d'un avenant pour passage d'un tous risque en formule éco, les garanties n'apparaissent pas. Avez-vous connaissance de ces anomalies et pouvez-vous accélérer le processus de régularisation ?

Réponse : Manifestement il s'agit d'un incident, qu'il convient de déclarer pour analyse et résolution

6/ Chauffage Franconville

Nos collègues du PAP de Franconville sont toujours sans chauffage, ils souhaiteraient des convecteurs individuels en attendant la réparation.

Réponse : Lors de la CRP TNO du 17.12.2014, un point immobilier est inscrit à l'ordre du jour, en présence des interlocuteurs immobiliers TNO. En cas de besoin, il faut faire une demande sur Easy Vista pour faire remonter la situation. Une rubrique dédiée au chauffage est prévue.

Il n'en demeure pas moins que des convecteurs ont été installés dans l'agence de FRANCONVILLE la 1ère semaine de décembre.

7/ Carte UPONE

Upone a adressé une carte à tous les salariés qui souhaitaient un format non dématérialisé. Nous sommes surpris que ces cartes viennent de l'étranger. La Macif est pourtant engagée dans une démarche d'excellence sociétale : être un acteur engagé et reconnu sur les transitions écologiques, sociales et sociétales.

Envisagez-vous de faire le forcing auprès de ce prestataire pour ne pas rencontrer ce désagrément ?

Réponse : Cette question ne relève pas du périmètre RP TNO.

8/ Intempérie

Les intempéries ont durement touchés certains départements du TNO les 21 et 22 novembre.

Pouvez vous nous détailler le process, à savoir : Qui peut prendre la décision de fermer une agence ou un site macif (CRC ou SGD) ?

Qui peut autoriser les salariés à quitter leurs postes de travail plus tôt, les intempéries risquant de bloquer les salariés à l'agence ?

Qui peut accorder un jour de télétravail exceptionnel pour les activités télétravaillables ?

Réponse : Les mesures et aménagements sont étudiés au regard des aléas climatiques et de leur intensité.

Dans les sites éligibles, la prise d'un jour de télétravail est une possibilité.

Le télétravail exceptionnel peut être déployé mais uniquement en cas d'alerte rouge.

Dans les autres situations, des mesures au cas par cas peuvent être mises en place en fonction des contraintes météorologiques locales et des situations personnelles des salariés : exemple départ anticipé ou arrivée tardive en récupération.

Les mesures sont prises en concertation entre ligne managériale et direction RH

9/ Outil Buyer

Les collègues des services support (hors domaine comptable) sont amenés à utiliser dans leur activité l'outil Buyer. Outre le fait que nombre d'entre eux trouvent cet outil compliqué et peu intuitif, certains réclament une formation Buyer.

Quand la formation est enfin accordée, il s'agit finalement d'un e-learning, c'est-à-dire une formation qui ne leur permet pas d'échanger avec le formateur et qui est très généraliste. Ils ont des demandes de formation, d'utilisation de Buyer bien spécifiques, liées à l'exercice de leurs métiers. Envisagez vous une formation en présentiel ? L'envisagez vous par domaine, afin de coller aux exigences terrain ?

Réponse : Concernant l'utilisation Buyer, il y a des formations en ligne adaptées aux profils des utilisateurs. Elles sont accessibles depuis le catalogue formation Macif.

Si l'utilisateur est confronté à un souci d'utilisation, il a la possibilité de solliciter son référent Buyer de son domaine.

Ensuite tous les collaborateurs du contrôle de gestion restent à disposition également pour accompagner les utilisateurs concernant une interrogation.

Toutefois, si le collaborateur souhaite exprimer un besoin d'accompagnement spécifique sur la maîtrise de l'outil, il peut demander une formation lors de son entretien annuel.

10/ Question urgente CFTC du 19/12/2024 :

Je fais suite à ma question posée en crp le 17/12 concernant le blocage des créneaux rdv visio pour MACIF chez vous le 24/12 et 31/12 après 16h00, le nécessaire a-t-il été fait ?

De plus, certains bureaux ont déjà des rdv de fixés pour 16h30 voir plus pour ces dates là, pouvez vous confirmer que c'est aux responsables du PAP de faire le nécessaire sur les plannings des agences ? et si oui, pouvez vous faire un rappel ?

Réponse : Le nécessaire a été fait pour bloquer les créneaux de RDV à 16h30.