



Réponses aux questions des représentants de proximité TSO CFTC janvier 2025

1 - TT exceptionnels :

vous précisez qu'il n'y a pas de quota, concernant les porteurs de mandats : Quels sont les critères pour bénéficier de jours de télétravail exceptionnels ?

Réponse : Le télétravail exceptionnel est une possibilité donnée aux porteurs de mandat d'exercer leur mission en télétravail.

2 - TT exceptionnels :

Y a-t-il une limite au nombre de jours de télétravail exceptionnels que l'on peut demander sur une année ?

Réponse : Comme expliqué dans la question/réponse précédente, le télétravail exceptionnel est une possibilité donnée aux porteurs de mandat d'exercer leur mission en télétravail. Si des questions persistent concernant une situation individuelle, le collaborateur peut contacter le service gestion des élus.

3 - Entretiens de développement professionnel :

Pour les salariés arrivés à la Macif en 2019, ces derniers vont avoir en complément de leur EEP un entretien de développement professionnel renforcé. Sont-ils prévenus en amont de cet entretien supplémentaire ? Ont-ils un temps de préparation spécifique ?

Réponse : Ce sujet n'est pas spécifique au territoire Sud-Ouest (question posée dans d'autres territoires RP). La réalisation des entretiens est de la responsabilité du manager qui bloque un créneau avec chaque collaborateur de son équipe. Chaque collaborateur a 1h30 sur son temps de travail pour préparer ses 2 entretiens (EEP et EDP) ou 1h si seul l'EEP est réalisé.

4 - CRC PRO TOURS et NIORT BESSINES :

Des formations sont-elles prévues pour l'année à venir (MMS Habitation, etc..) ? Si oui, pouvez-vous en communiquer le calendrier qui sera mis en place ? en sachant que la pose de CP a déjà été actée jusqu'au 31 mai 2025 ?

Réponse : Le plan de formation est établi chaque année en tenant compte des besoins spécifiques à la DMPE et aux populations concernées, en lien avec la direction des Ressources Humaines.

Pour autant, certaines dates de formation ne sont pas encore connues de façon détaillée. Aussi, si des congés ont été posés sur la période et que des

besoins de modification sont nécessaires, des échanges auront lieu avec le collaborateur concerné pour identifier ses contraintes et trouver la meilleure solution.

5 - CRC PRO TOURS et NIORT BESSINES :

Pourrions-nous avoir des nouvelles sur l'avancement de la nomination d'un chef de plateau, concernant le CRC PRO TOURS ? C'est en effet une attente générale, et il semble nécessaire qu'un(e) chef de plateau soit présent de façon pérenne (plus de 100 collègues) ?

Réponse : Le recrutement du Manager de Domaine d'activité pour le CRC de Tours est une priorité pour la DMPE. Des entretiens ont été réalisés, l'arrivée est prévue au cours du SI 2025.

6 - CRC PRO TOURS et NIORT BESSINES :

Certains collègues ont l'impression de ressentir une forme de pression plus importante, comme par exemple un accompagnement accru de la part de leurs managers. La Direction peut-elle intervenir pour les rassurer compte tenu de la réorganisation du plateau ?

Réponse : L'accompagnement managérial vise à aider le collaborateur dans sa montée en compétences tant techniques que commerciales. La fréquence et les modalités sont adaptées aux besoins de chaque collaborateur identifiés par le manager. Ces accompagnements font l'objet d'échanges entre le manager et le CCSD, aussi le CCSD peut exprimer son ressenti auprès de son manager ou de son N+2 .

7 - EEP :

Les EEP ont pour objectif de faire le bilan sur une année complète, cependant, certains conseillers du territoire ont eu leurs entretiens mi-décembre. Comment est-il possible de ne pas prendre en compte le travail effectué sur les 2 à 3 semaines qu'ils restaient pour finir l'année 2024 ?

Réponse : Ce sujet n'est pas spécifique au territoire Sud-Ouest (question posée dans d'autres territoires RP). Nous rappelons que la campagne d'EEP démarre début décembre pour se clôturer fin mars, suivant la taille des équipes, il peut être nécessaire de démarrer ces entretiens avant la fin de l'année. Démarrer tôt permet également de partager les attendus de l'exercice à venir. Nous rappelons que le manager a toutes compétences pour évaluer la contribution du conseiller, en prenant en compte la date de l'entretien et le potentiel reste à faire de fin d'année.

8 - Problématique MUTAVIE : tous les PAP :

Les conseillers PAP nous font remonter des problèmes d'accès au logiciel MUTAVIE. Beaucoup de sociétaires se déplacent en agence pour faire débloquer leur argent pour les fêtes ou pour des problèmes financiers mais le temps de remboursement se compte en mois alors qu'avant sous 10 jours c'était fait. C'est la même problématique qui ressort concernant les délais très longs de mise en placement d'argent qui nous est pourtant confié par le sociétaire. Cela engendre un fort mécontentement, des tensions, et affecte grandement la relation client sociétaire... quelle solution d'apaisement la direction peut nous apporter afin de veiller à la bonne qualité de notre relation client ?

Réponse : Nous avons encore des délais pour le traitement de l'ensemble des opérations mais des actions ont été mises en œuvre pour résorber, dont une ligne directe pour les managers.

9 - SGD PROD :

Le service production PRO utilise G2A depuis quelques mois, mais les managers semblent avoir des difficultés à évaluer la productivité de leurs équipes. Quelles solutions pourraient être mises en place pour les aider ?

Réponse : Le pilotage de l'activité au SGD Prod Pro est spécifique et est distinct du pilotage en SGD Prod Part. Pour autant, les managers disposent d'outils permettant le bon suivi de l'activité et de la productivité sur les outils propres à ce domaine.

Questions urgentes envoyées le 15 janvier :

10 - DMPE

Cette année, une nouvelle période d'entraide a été demandée par la direction: Nous constatons que l'exception devient la norme et ceci depuis deux ans.

Tous les CCSP sont donc mobilisés en plus de leur activité et ceci sans que ce soit adapté au flux RD existant, ni ne réduise leur activité : objectifs en nombre de RDV, traitement rapide des EDR, marqueurs présentés en EEP etc..

Bien entendu, les collègues sont conscients du caractère impérieux et solidaire d'aider ceux ds CRC, toutefois cette activité constitue une charge supplémentaire de travail par rapport à l'activité Réseau Debout, qui souhaite une intégration de cette entraide dans les EEP, et une réduction de la quantification des marqueurs / objectifs. La Direction peut elle nous confirmer que cela sera bien pris en compte ?

Réponse : Dans le cadre de la période d'échéance, qui représente une période cruciale pour nos sociétaires et l'entreprise, la DMPE mobilise pour la deuxième année les acteurs des réseaux de distribution et certains des supports pour assurer une qualité de service à nos sociétaires et renforcer leur satisfaction durant cette période particulièrement sensible.

Le dossier est présenté en CSE le 23 janvier et précise les modalités d'entraide. Les CCSP ont exprimé en 2024 de la satisfaction quant à cette entraide, porteuse également d'opportunités commerciales pour eux.

11 - DMPE

Cette année encore, en plus des demandes G7 et au fil de l'eau, le réseau debout va cette fois-ci être sollicité pour traiter les demandes de résiliation, notamment en lien avec des encours de règlement de cotisation d'assurance importants.

Le processus, présenté en RO, indique l'obligation d'effectuer jusqu'à 5 appels pour le même sociétaire, depuis le bandeau Genesys, dans le but de tracer le suivi et contrôler l'exécution de ces 5 appels si non aboutis; nos collègues ne comprennent pas ce nombre qui flirte avec le harcèlement, partant du principe qu'avec 3 messages laissés sur répondeur, il est facile d'intégrer que nous n'ayons peu de chance, voire pas, de récupérer un sociétaire manifestant la volonté de partir de chez nous !

De plus, on leur demande de passer par le 0969394045 puis communiquer leurs 06 (tél portable), Nous aimerions savoir quel est l'intérêt de complexifier la relation

avec les sociétaires ? surtout ceux désireux de nous quitter ? Pourquoi ne pas rester dans la simplicité et fluidifier la relation et l'expérience client sociétaire uniquement sous G2A ? Le Réseau Debout dispose de tés portables en capacité d'émettre également des appels ?

Réponse : Pour l'action de reconquête, le périmètre confié aux CCSP est semblable à celui de l'année précédente. Il est demandé aux CCSP de traiter les appels sortants via Genesys pour se conformer au standard des autres entités de l'entreprise.

L'obligation d'effectuer jusqu'à 5 appels a pour but de maximiser les opportunités de rétention des sociétaires et se donner tous les moyens de les convaincre de rester à la Macif. Nous capitalisons également sur l'expérience d'entités d'appels sortants montrant que la persévérance à tenter de contacter un sociétaire est un levier important pour améliorer le taux de reconquête.

Dans cette même volonté de conserver notre portefeuille, il est demandé au CCSP de communiquer son numéro de téléphone professionnel dans le mail envoyé au sociétaire l'invitant à nous rappeler suite à sa demande de résiliation. Cela vise à améliorer le parcours client, la joignabilité et la personnalisation du suivi.