Réponses aux questions des représentants de proximité TNO

CFTC février 2025

Question 1 : Garantie accident

Depuis plusieurs jours, nous ne pouvons plus imprimer les devis garantie accident ce qui met en difficulté nos collègues, une solution est-elle prévue ?

Réponse : Nous n'avons pas eu de déclaration d'incident répertorié concernant l'édition des devis GA. Si problème il y a, l'incident doit être remonté par les outils adéquats.

Questions 2 : Mutavie

Il est demandé aux conseillers d'utiliser systématiquement le process de signature électronique lors d'une souscription Mutavie. Hors le parcours n'est pas fluide. En effet les scanners ne sont pas compatibles et obligent les conseillers à télécharger sur leur espace des données personnelles de nos sociétaires. De plus de nombreuses souscriptions sont impossibles à cause des problèmes informatiques ce qui génère frustration, découragement pour les conseillers et du mécontentement de nos clients. Quand est ce que le process va t-il être opérationnel pleinement ? Pouvez vous apporter de la visibilité au réseau commercial (y compris sur les difficultés de traitement des actes de gestion de Mutavie) Est ce que les objectifs vont être adaptés à ces difficultés ?

Réponse: Ce sujet a été abordé et traité lors du CSE central de février. Il est donc renvoyé aux échanges tenus au sein de cette instance.

Question 3 : Sinistres Salariés/sociétaires

Lors d'une déclaration d'un sinistre par un salarié à titre personnel, si celui rencontre des difficultés sur la gestion de son événement, quelle doit être sa démarche et auprès de qui? En complément, pouvez-vous nous dire s' il est prévu que les salariés puissent être réglés par virement ?

Réponse : Afin de répondre au mieux à votre question, nous vous remercions de nous indiquer la nature des difficultés rencontrées faisant l'objet de votre question : désaccord sur l'application du contrat et de ses garanties ? relations avec un prestataire de notre mutuelle ?

Question 4 : Echéance

Suite à la nouvelle procédure d'envoi d 'avis d'échéance, il est demandé aux télé/conseillers durant cette période de se créer un engagement de rappel pour effectuer une transaction ultérieurement lorsque le télé/conseiller pourra l'effectuer, comment sera considéré le temps passer pour reprendre ses dossiers ?

Réponse : La bonne pratique est de traiter l'intégralité du dossier du sociétaire en une seule fois lors de l'appel. Il n'y a pas lieu de différer le traitement par engagement de rappel.

Question 5 : Récupération

On demande aux managers des PAP dans certaines zones de solder le maximum de récupération avant le 15/02. C'est une consigne qui n'existait pas les années précédentes. Comment gérer cette nouvelle contrainte alors que nous rencontrons des difficultés dans certains PAP, faute d'effectif, pour accorder la prise de récupération ?

Réponse : Nous vous renvoyons à la note relative aux récupérations.

Question 6 : Crc Rouen

Les salariés des CRC Com sont sollicités pour de l'entraide CRC Sin depuis Décembre. Comment comptez-vous prendre en compte cette période sur la rémunération variable de ces salariés qui vont se trouver impactés ?

Réponse : Il convient de saisir la consigne ACTG02 sur etemptation sur les journées d'entre-aide, ce qui permet de réduire les paliers sans impacter les montants de prime.

Question 7 : chauffage CRC Rouen encore

4 Février 2025, les nouveaux embauchés du CRC de Rouen en formation travaillent dans une salle avec des plaids sur le dos … les problèmes de chauffage de ce CRC sont une constante. Ne serait-il pas plus judicieux d'envisager le déménagement de ce site ? de laisser des convecteurs sur le site à disposition en cas de besoin? ces problèmes récurrents cumulés aux problèmes de sanitaires devraient amener à une réflexion sur un potentiel déménagement.

Réponse: Nous avons en effet eu de nombreuses pannes de chauffage sur ce site, ayant généré des remontées auprès des équipes IMMO. Elles suivent bien entendu de près ces récurrences et leurs résolutions.

Pour le moment, les derniers problèmes signalés semblent résolus. Les occupants du site, via la ligne managériale, ne doivent pas hésiter à alerter via easyvista si de nouveaux problèmes devaient survenir.