



Réponses aux questions des représentants de proximité TNO

CFTC mars 2025

Question 1 : Rémunération variable

Chaque année les managers découvrent les montants à percevoir pour leurs collaborateurs pour la rémunération variable au dernier moment, c'est-à-dire au moment de l'envoi du mail RH qui annonce le versement de ladite prime.

En effet, les fichiers des quadrimestres ne sont pas nets des potentiels absences, FORFOR ou autres motifs pouvant changer les montants annoncés par l'outil.

Les collaborateurs et managers aimeraient pouvoir savoir plus rapidement qu'Avril quels sont les montants réels qu'ils vont percevoir, serait-il possible d'avoir cette information dès la fin des quadrimestres ?

Réponse : Conformément aux échanges qui se sont déroulés lors du CSE du mois de janvier un outil est en développement pour être en capacité de calculer, payer, et informer de la part variable au quadrimestre (sauf DMPE annuelle). Nous confirmons l'avancée normale de ce projet.

Question 2 : Rémunération variable

Les salariés souhaiteraient connaître précisément lors de la perception de la prime :

- le montant perçu par objectif par quadrimestre
- les absences ou autre impactants la pondération
- les objectifs retenus (en fonction des dites absences)

la rémunération variable étant un outil de rémunération, l'employeur est dans l'obligation de fournir le détail du versement

L'outil fourni par la direction ne permet pas un pilotage fin car il s'agit d'un déclaratif

Réponse : Il a déjà expliqué que compte tenu du nombre de lignes qu'il faudrait détailler pour chaque mois, chaque affectation, chaque type de calcul (individuel, collectif), nous ne donnerions plus des courriers mais des listings. Nous comprenons "la frustration" de ne disposer que de suivis opérationnels métiers sans impacts RH mais ces derniers restent des éléments structurants et de qualité pour suivre ses productions et attentes de paliers.

Question 3 : Rémunération variable et JEEWAN

Les prescriptions vers JEEWAN ne tombent toujours pas dans la production des conseillers. Nous vous avons déjà alerté à plusieurs reprises sur ce sujet qui apparemment n'est toujours pas réglé. Quand pouvons-nous espérer avoir des retombées en adéquation avec la production réelle ?

Lors du CSE de Janvier 2025, la direction indique qu'il y a un problème à l'affectation mais qu'un retraitement est effectué. Pourtant à ce jour, les contrats ne sont pas comptabilisés. Quand le problème sera-t-il réglé ?

Réponse : Cette question est en cours d'instruction. Une réponse sera apportée ultérieurement.

Question 4 : conseiller patrimoine Secteur Eu et Dieppe

Ce secteur n'a pas de conseiller patrimoine attiré. Les contacts partent donc directement vers Mutavie. En l'absence de contact physique identifié, il apparaît que les conseillers n'ont donc pas de retour quand ils envoient des prescriptions vers Mutavie. Avez-vous prévu d'affecter une personne sur ce secteur? Pour quelles raisons n'y en a-t-il pas ?

Réponse : Cette question ne concerne pas le territoire RH NO SAM.

Question 5 : rattachement TNO

Nous avons appris par hasard qu'un site (minimum) a changé de rattachement de TSO vers TNO sans que nous n'en soyons informés.

Merci de nous communiquer les changements et à quelle date ce ou ces changements ont eu lieu.

Réponse : Nous sommes surpris de cette question. A quelle site est-il référence ?

Question 6 : répartition des équipes

Une partie de la prime variable pour les conseillers en agence comprend une prime collective "équipe", pouvez vous nous indiquer quelles sont les équipes précises pour le territoire TNO ?

Réponse : Ces informations ne seront pas communiquées via le canal des questions RP TNO qui n'ont pas vocation à contenir de telles informations.

Question 7 : CRC Rouen

Depuis le 17/02/2025, il n'y a plus de lumières dans les sanitaires du CRC de Rouen. Même si le problème est extérieur à la MACIF, nous nous étonnons que depuis 5 jours aucun dispositif temporaire n'ait été mis en place pour pallier à l'absence de lumière.

Réponse : Sujet traité en CRP TNO du 25/03/2025. Le nécessaire a été fait par EDF.

Question 8 : CRC Sin Ris Orangis

Les salariés du CRC Sin ont découvert malgré eux, que les franchises ont changé ...pourtant ce point, impacte directement leur activité. Idem, pour les nouveaux tarifs 2025. Pouvez-vous veiller à ce que les salariés qui sont en relation directe avec les sociétaires aient la totalité des informations les concernant.

Réponse : Nous comprenons et prenons bonne note de votre demande qui a été remonté

Question 9 : forçement 6 guidewire

Des problèmes sur guidewire persistent , notamment pour les contrats auto résiliés pour inertie. En effet, le sociétaire n'ayant pas retourné le dossier complet, celui-ci est alors résilié. Si le sociétaire nous rappelle avec les documents complets, il est alors compliqué de faire le contrat puisqu'un forçement 6 , bloque la saisie. Pouvez- vous débloquent ce point qui génère un nombre d'appels important pour régler la situation?

Réponse : Le déclenchement de cette approbation est "perturbé" par la période entre le quittancement et l'échéance. Le fonctionnement attendu sera de nouveau effectif au 01/04.

Dans cette attente, pour fluidifier le traitement des activités, le niveau de l'approbation va être temporairement baissé pour permettre son forcément par les gestionnaires Production. Ce niveau permettra par ailleurs de conserver un niveau de sécurité nécessaire pour limiter les risques d'assurance multiple pour une même immatriculation.

Question 10 : Loi Hamon contrat habitation

Il n'est pas possible de concrétiser un contrat habitation pour une date d'effet post échéance. En cette période, il s'avère que les cas sont fréquents. Pouvez-vous régler ce dysfonctionnement?

Réponse : Nous avons remonté votre demande et préconisation qui est en cours d'instruction.

Question 11 : CRC Rouen

Pouvez-vous rajouter deux poubelles jaunes dans le CRC (plastiques...) car il n'y en a qu'une seule dans la salle de repas ?

Réponse : Ces demandes doivent être faites par le management via la plateforme Easyvista.

Question 12: agression sur Levallois

Lors d'une agression par une sociétaire en février, les conseillers ont dû faire appel à IMA à l'aide du bouton d'urgence; leurs services se sont manifestés 1 heure après la demande. Heureusement en parallèle une conseillère avait appelé le 17 et la police est intervenue en moins de 10mn. Pouvez-vous revoir avec IMA le processus d'intervention et faire en sorte que celle-ci soit plus rapide et efficace?

Réponse : Le dispositif est efficace. Néanmoins, nous n'avons toujours à disposition un agent de sécurité en capacité de se déplacer et la mobilisation des forces de l'ordre ne dépend pas de la Macif.

Question 13: CRC Cariou et Montrouge

Lors du CSE extra du 22/01, la direction avait acté de prioriser tous les appels d'offres vers les 2 CRC durant les 2 semaines avant leur publication. Or depuis, il semblerait que seuls les AO des PAP (pour Cariou) et les AO des SGD (pour Montrouge) leur soient présentés par anticipation. Pouvez-vous nous confirmer ou nous infirmer ce point ?

Réponse : Cette question a été traitée en CRP TNO du 25.03.2025. Il est renvoyé aux échanges qui se sont tenus.

Question 14: Droits CP et récupérations

Alors que la perte d'autonomie est le sujet du baromètre interne depuis plusieurs années, dans la zone commerciale Paris Nord, et ce depuis le 01/01/2025, c'est le RC qui valide les congés et les droits de récupérations en heures; tout ceci en appliquant le plus strictement possible les notes de service. Ce qui génère pour certains des refus sur 3 semaines par exemple, en acceptant que 2 semaines. Le RS se voit ôter de son autonomie sur le sujet des vacances et récupérations. Pourquoi ouvrir des plans d'actions à tout va sur la perte d'autonomie ? Pourquoi ne pas mutualiser les droits à congés sur une zone, et sur une ZAM et France entière, aussi ?

Réponse : Les congés et récupérations ont été validés par les managers et non pas par le RC. A notre connaissance, nous n'avons aucun refus de demandes de 3 semaines de congés.