



CSE Central du 20/04/2022 :

Approbation des PV du 8, 29 mars et 22/23 mars :

Tous approuvés

Remplacement du secrétaire adjoint :

Report au prochain CSEC

Point sur les commissions :

Commission formation gpec :

Réunion 25 mars 2022 pour échanger sur le bilan formation 2021 et sur le projet 2022. Pas d'intégration pour l'Ipsec dans ce rapport, la direction indique qu'ils ont un plan à part. Les élus le regrettent. Les élus ont demandé plus de détails par csp et plus de tranches d'âges. Les actions de blake et retour sur site sont dans les plus importants, les élus trouvent que ce ne devraient pas être le cas. La classe virtuelle est trop importante.

Désignation de deux membres de la CSSCTC :

Pour CFTC : report au prochain CSEC

Pour FO : candidature de Sabrina ABBASSI : ok vote pour unanime

Nomination d'un ou des experts sur les consultations obligatoires :

Situation économique : secafi et apteis.

Vote : 12 voix pour apteis, 13 secafi. Secafi désigné.

Politique sociale et stratégie : report au prochain mois

Information du président : (transmis par écrit par la suite)

DRCAS : deux entités discours client et ... vont être regroupées et avec le recrutement d'un manager, création d'un service relation client, service réclamation sensible va être renommé.

Plus des changements de cadre de direction. FO demande s'il y a eu des départs, OR indique uniquement des modifications notamment suite aux changements dans la direction des marchés.

Baromètre satisfaction client :

Présentation du doc

Pas de progression sur nos clients entreprises sur notre promotion. Ce sont les petites entreprises qui sont cette année les moins contentes. Les espaces clients sont des irritants. Souvent des entreprises entre 6 et 10 ans d'ancienneté et les CCN qui sont les moins contentes.

CGT : demande pourquoi l'échantillonnage est uniquement de 102 retraite et 755 clients assurances. La direction indique que cela suffit pour avoir une interprétation des chiffres corrects et s'ils prenaient plus dans les retraites cela fausserait les chiffres.

CGC : pourquoi pas deux baromètres distincts, un adp et un retraite ? la direction indique qu'il y a bien plusieurs baromètres. Ce sont des questionnaires proches mais qui comportent des différences suivant le produit. Pas de changements majeurs entre les données brutes et le redressement des données par rapport au poids des entreprises dans notre portefeuille.

FO : pourquoi ce choix de segmentation de 50 à 999 pourquoi pas d'échantillon au-delà de 1000. Uniquement des clients directs pas courtés. Plus compliqué de joindre des personnes si le segment monte et augmenterait la durée de l'étude ou le coût. Pas utile en terme de statistiques de couper le segment de 50 à 999. La direction réfléchit comment interroger les clients grands comptes.

FO : remonte que du côté courtage il y a 8 fois plus de résiliation que sur le direct. Pourquoi pas d'étude sur ce sujet. Pour le moment les courtages... ne sont pas dans ce baromètre mais des enquêtes ont été menées auprès des courtiers et des plans sont en cours.

Des difficultés sur les réclamations et la satisfaction client qui baisse beaucoup quand il y a une réclamation.

Pas de chiffres sur les réclamations sur nos contrats santé collective et sur notre contrat MH. Les plans d'actions pourront être présentés dans un deuxième temps, ce jour que la présentation du baromètre.

CFDT : l'outil de speech analytique avait été présenté ici et permettrait d'améliorer l'étude de la relation client. La direction confirme.

Information/consultation sur l'intégration des activités relations client de MH dans le RCR :

Pas de questions

CFDT : abstention

UNSA : abstention

FO : défavorable

CFTC : abstention

CGC : abstention

CGT : abstention

7 défavorables, 20 abstentions.

La CGT indique ne pas comprendre pourquoi la direction a avancé les travaux de ce jour alors que nous finissons vers 11h et reprise à 14h. La direction en prend note pour plutôt pour la prochaine fois de commencer à 14h et avoir le temps de venir le matin.

Information/consultation sur la réorganisation de la DSI :

Présentation du doc

FO : comment a été construit le schéma cible et cela fonctionnera t il pour demain ? le but est que la DSI devienne plus efficace, c'est un travail en cours depuis septembre. Ce sont des ajustements mineurs et cela devrait fonctionner mieux.

CFTC : est ce que cette évolution vient en prolongement de la GPEC DSI ? la direction indique que c'est en complément. Ils anticipent les potentiels baisse d'activité. Il y a aura une régulation dans les demandes d'aide en proximité, les personnes qui gèrent au niveau de la DSI géreront en priorité leur périmètre mais aideront aussi sur les autres sites.

FO : demande pour ceux qui sont sur les programmes ONE et TOO leur avenir ? La direction indique que dans la gpec ils ont été aussi consulté et 70% des équipes ONE souhaitent continuer de programmer donc seront sur le programme TOO. 730 collaborateurs à la DSI actuellement.

CFDT : pour les départs en retraite, est ce que c'est pris en compte dans ce dossier ? La direction confirme que les mobilités internes au sein de la DSI sont mises en place dès qu'il y a des départs en retraite.