



## P3CO : DECLARATION CFTEC

Lue en instance : *“La décision **assumée** de la Direction d'augmenter très fortement les tarifs s'est traduite par une évaporation très conséquente impactant la P3CO des agences à la baisse.*

*Il en est de même au niveau de la Direction Indemnisation où l'arrêt momentané de la DIMCO sur les 2 derniers mois de l'année a impacté le montant de cette prime. “*



Les élus CFTEC demandent que la décision **assumée** de la Direction soit sans conséquence sur la P3CO en figeant le calcul de celle-ci au 31 octobre 2024.

### EMISSION 2025

A la demande des élus CFTEC, la Direction Métier présentera auprès des élus un bilan de l'émission 2025 (les résiliations, la production, les flux, l'évaporation, les profils clients ...) en CSEE de mars 2025.

**16 JANVIER 2025**

**P3CO**

**EMISSION 2025**

**QUESTIONS DIVERSES**

**CHARGE D'AFFAIRES  
MAAF VIE - OUTIL DE  
BILAN PATRIMONIAL ET  
DEVOIR DE CONSEIL ET  
METHODE DE VENTE  
ASSOCIEE**

**INDEMNISATION - TEST  
RECOURS IRD CENTRE  
D'EXPERTISE**

**PRESTATIONS DU CSEE  
NIORT**

**Prochain CSEE  
17 & 18 MARS 2025**



## QUESTIONS DIVERSES DES ELUS CFTC



Face à l'absence de réponse à vos questions en instance, la CFTC a souligné l'irrespect de certaines Directions Métiers envers ses salariés.



Pour lire notre déclaration, [cliquer ici](#)

## OUTIL DE BILAN PATRIMONIAL (OBP) ET DEVOIR DE CONSEIL (DDC) et NOUVELLE METHODE DE VENTE ASSOCIEE

### CONTEXTE

Compte tenu des contraintes réglementaires et de l'obsolescence du précédent outil, la Direction Vie a mis en place OBP-DDC en mars 2024.

D'abord développé sous format « pilote » l'outil est généralisé depuis le 6 janvier 2025 dans le réseau CF.

### BILAN DU PILOTE

- L'augmentation des refus clients est compensée par la nouvelle répartition des profils épargnant qui leur sont proposés,
- La baisse constatée des anomalies est traduite par la hausse de la satisfaction client,
- L'augmentation de la durée de l'entretien ne doit pas se faire au détriment de la vente de contrats notamment la prévoyance, ...



La CFTC se félicite des améliorations sur des alertes que nous avons soulevées lors de la présentation initiale du pilote :

- un temps de formation fortement augmenté,
- la transposition des bilans réalisés sur l'ancien outil dans OBP.



La CFTC reste attentive sur les points suivants :

- Le temps nécessaire à l'appropriation de ces outils,
- Sur l'approche de la nouvelle méthode de vente,
- Les impacts sur la rémunération.

# DIRECTION INDEMNISATION - CENTRE D'EXPERTISE

## POURSUITE DU TEST RECOURS IRD

### GENESE DU TEST

Ce test est initié en janvier 2023 pour les centres d'expertise (CE) de Lorient et de Nice et depuis février 2024 pour ceux de Strasbourg et Cenon.

Les Conseillers Relation Clients (CRC) prennent en charge la totalité du process des recours (émis et subis) entre assureurs.

Les moyens mis en œuvre :

- Le renfort d'un CDD CRC par centre,
- L'allongement de la formation IRSI à 2 jours dont une demi-journée consacrée à des études de cas.

Les CRC des Centre Matériel IRD (CMI) gérant ces recours sont donc délestés de cette charge.

### BILAN OBSERVE PAR LA DIRECTION METIER

- Un taux de succès de recours équivalent entre CE et CMI
- Les recours aboutissent plus rapidement en CE qu'en CMI
- L'intérêt du poste CRC est renforcé par cette tâche complétant naturellement le travail de préparation du dossier.

### PROLONGATION DU TEST

Le test se poursuit durant le 1er semestre 2025, la Direction souhaitant clarifier quelques points :

- Le calibrage en temps nécessaire pour adapter les ressources,
- Le suivi de la satisfaction client,
- L'observation de l'efficacité et de la rentabilité.



**La CFTC s'interroge sur :**

- **La pérennisation des CDD si le test est généralisé,**
- **Le niveau de classification actuelle des CRC,**
- **Les impacts sur l'organisation du travail et sociaux au niveau des CMI.**

### BILLETTERIE



Titres culture, parcs d'attraction,  
cinéma, concerts

### PASS'



#### Enfant :

remboursement de 110 à 210 €



#### Liberté :

remboursement jusqu'à 400 €



### CHEQUES VACANCES

Jusqu'à 300€ avec une  
participation du CSEE de 40 à 70%

### LOCATIONS D'ETE



A la mer, à la montagne, à la campagne, en VAN

Disponibilité entre le 5 juillet et le 30 août

**INSCRIPTIONS AVANT LE 16 FEVRIER**

## VOS ELUS CFTC CSEE NIORT



Pascal ARDIT  
Marketing & Com.  
06 83 84 11 12



Sophie LEZAY  
DSIN Niort



Jean-Michel SABY  
CCP Montbrison  
06 86 48 12 23



Florence VIGNANDO  
Formation Niort  
06 86 48 11 92



Christophe YOU  
Permanent Syndical  
06 47 27 78 26



Laëtitia MARCUSSEAU  
Soutien à la Relation Client  
06 45 79 41 17



Didier CHOQUET  
Permanent Syndical  
06 37 35 11 38



Florence YOU  
Permanente Syndicale  
05 49 34 33 42



Frédéric PIN  
CRC Montpellier



Marie-Aude BERTONI  
CRC Nantes  
06 64 95 71 14



Pascal GOURVEN  
Agence Lanester  
06 45 36 98 03



Delphine MINET  
CRC Poitiers  
06 16 90 02 44



Camille MARSOTTO  
CRC Lyon

Besoin d'aide, une question ?

Contactez-nous !

contact@cftc-covea-france.fr

cftc-covea-france.fr

