



CELIA : du nouveau pour le paiement des retraites

Entre certitudes etdésenchantement.

Depuis le 10 juin, les services Allocataires de l'IRC AG2R ont été dotés du nouvel outil communautaire CELIA fourni par la fédération AGIRC ARRCO.

CELIA, quelle est la signification de cet acronyme ? **C**entralisation **A**llocataires.

A l'heure des Jeux Olympiques, où les obstacles et les haies à franchir se font au gré des montées de version, de déclarations d'incidents dits CASSIUS par dizaines, les collaborateurs et collaboratrices des différents sites de notre belle institution avancent comme ils peuvent pour assurer un service de qualité en mode dégradé.

Cet outil communautaire de paiement des allocataires qui est la 3^e roue du carrosse après GESICA et ALICE était présenté comme un outil qui devait générer de la valeur ajoutée :

- Le maintien du niveau de performance, de fonctionnalités et de productivité,
- Améliorer l'expérience « utilisateur » en termes d'harmonisation des processus, automatisation et ergonomie.
- Disposer d'une vision simplifiée des paiements et d'une vision en temps réel des actes de gestion sur le paiement



Les moyens de mise en œuvre n'ont pas manqué, entre recettage commencé en février et formations, répétition générale à « blanc » en avril/mai pour présenter un bel outil qui devait améliorer et faciliter le quotidien des services allocataires.

Un baromètre avait même été lancé avec plus de 90 % de répondants qui adhéraient au projet !

Il ne devait y avoir, selon notre direction, « que certaines fonctionnalités » inopérantes au démarrage le 10 juin ce qui aurait dû représenter une surcharge de 2.5 ETP.

Cela laissait augurer d'un démarrage serein.

Mais la réalité du terrain est toute autre, à l'ouverture, l'outil présentait de tels écarts entre recettage et mise en production (par exemple sur la plupart des écritures comptables, des fonctionnalités de remise en paiement inopérantes) qu'il a fallu multiplier les déclarations d'incidents et établir des courriers d'excuses.

Bien entendu notre Direction Retraite selon ses dires, suit les « événements » de très près, l'équipe du processus est très impliquée.

Après notre intervention en commission métiers du 3 juillet sur le sujet pour l'alerter des problématiques, la direction nous a répondu qu'elle comptait sur les correctifs hebdomadaires et que l'échéance des axes d'amélioration s'échelonnait sur plusieurs mois.

Gageons que cela prenne un peu moins de temps pour que ce nouvel outil soit REELLEMENT celui de la facilité d'utilisation pour le collaborateur et que nos allocataires soient satisfaits dans la régularité des paiements.

Un sentiment de malaise est bien présent tant dans les services allocations que liquidations tant et si bien que l'Agirc Arco a rappelé d'urgence des informaticiens cet été pour pallier aux dysfonctionnements et pour rendre l'outil "fiable".





Les JO du déstockage ou l'absurdité festive à un niveau olympique

Quelle mouche a donc piqué notre direction pour mettre en place cette nouvelle méthode de travail, censée être un « jeu » pour les collaborateurs...

En effet, un joli PowerPoint avec des « équipes », des « épreuves » et des « challenges » ont été présentés aux collaborateurs du service liquidation afin qu'ils puissent procéder au déstockage des dossiers selon leur date d'effet. A la fin de ces JO, une « récompense » pour ne pas dire une « carotte » leur a été proposée. Chaque région avait donc pour mission de « liquider » et payer un maximum de dossiers, pour se retrouver en haut du podium. Ce fabuleux classement faisait ensuite l'effet d'une annonce avant l'arrivée du nouveau fichier. Les consignes ne permettaient d'ailleurs pas de traiter autre chose que le fichier soumis et encore moins à certains collaborateurs d'assurer leurs missions de tutorat. Toutes les questions devaient être posées ultérieurement et les tâches annexes mises de côté.

Ces JO ont été moyennement bien pris par les « liquidateurs »... mais pourquoi donc cette réticence face à quelque chose d'aussi festif que les JO avec des cadeaux à la clé (goodies, ...), mais voyons!!!! Ces liquidateurs font tout de même preuve d'ingratitude face à une direction prête à leur donner de petits présents pour le travail effectué.

Tout simplement parce que les liquidateurs tout comme les autres collaborateurs du Groupe ont une conscience professionnelle, et celle-ci leur permet de gérer au maximum la masse des dossiers, selon les divers process mis en place. Régulièrement la manière de traiter les dossiers varient sans toutefois tenir compte de la réelle satisfaction client et de celle du collaborateur du travail bien fait. Est-ce la limite de la philosophie de « faire plus avec moins »? Plus de stocks avec moins de gestionnaires.

Cela amène un stock de dossiers de plus en plus important alors que le nouvel outil ALICE est présent depuis seulement 3 ans...

Les liquidateurs n'avaient pas besoin de ce type de « carotte » pour déstocker ils le font déjà avec des opérations coup de poing à raison d'une fois par semaine et les heures supplémentaires du Samedi (avec peu de volontaires on se demande pourquoi), une fois par mois.

Même si les collaborateurs ont joué le jeu, il n'en reste pas moins qu'ils n'ont pas besoin de ça pour gérer leurs dossiers et payer un maximum d'allocataires, une reconnaissance pécuniaire sur le long terme de leur travail, valoriserait beaucoup plus leur estime.

Attendons les retombées de ces JO qui démontreront bien sûr que les objectifs ont été remplis (résultats vu avec défiance). Comme d'habitude, au détriment de l'impact psychologique sur les collaborateurs et la qualité des dossiers des clients. Faire des dossiers en déstockage signifie que ceux-ci n'ont pas la même attention qu'un dossier traité dans un suivi dit « normal ». La pression quotidienne de « bien faire » est déjà fort présente entre les CRM auxquels une réponse doit être apportée rapidement, les objectifs de l'AGIRC-ARRCO à tenir, gérer le fichier du processus et autres petits réjouissances, quel constat tirer de ces JO...à suivre lors des prochains JO d'hiver peut-être...ah mais non ça ne serait plus aussi marrant car ils n'auront pas lieu en France...





ACTION SOCIALE : POURQUOI NE PAS OUVRIR UN ACCES DIRECT POUR LES SALARIES A LA PREVOYANCE AG2R LA MONDIALE?

Les conseillers sociaux interviennent et accompagnent les clients afin de leur permettre de bénéficier du fonds social Agirc Arrco ou fonds social Prévoyance AG2RLM. Les salariés du groupe sont concernés par ces aides mais doivent **obligatoirement** demander un entretien avec une assistante sociale tandis que nos clients (dont nous faisons partie) peuvent contacter directement le service social AG2R LA MONDIALE sans obligatoirement l'intervention d'une assistante sociale notamment pour le fonds social prévoyance. Quel est le motif de cette pratique ? Celle-ci réduit fortement la possibilité de soutien de nos collègues, d'autant que la nouvelle assistante sociale en charge de la coordination de l'ensemble des demandes de salariés ne participera plus aux commissions d'entraide gérées par les organisations syndicales.



LES NEGOCIATIONS DE BRANCHE REPRENDRONT !

Les salarié(e)s doivent plus que jamais se faire entendre !

« Qu'elles sont inconscientes ces trois organisations syndicales !!! Mais comment est-ce possible que des organisations défendant les salarié(e)s refusent de signer un accord qui leur accorde l'alignement salarial au 14ème mois ? »

Et bien, laissez-nous vous éclairer car la situation mérite votre attention.

Pourtant, la CFE-CGC, la CGT et l'UNSA, conformément à l'engagement pris par l'intersyndicale d'origine (et fidèles à l'expression des salarié(e)s lors des Assemblées Générales), se sont opposées à l'accord Annexe IV. Il est un recul sur nos droits (nous nous étions d'ailleurs tous mobilisés dans ce sens - avec les organisations non représentatives le 25 avril 2024).

Aujourd'hui, il serait question de faire passer la majorité des salarié(e)s pour des sot(te)s !?

La Convention Collective actuelle assure à l'intégralité des salarié(e)s un minimum de 13,50 mois (Art. 21) ; voici ce que représente une avancée sociale selon certains :

$$14 - 13,50 = 0,50 \mid 0,50 \times 1.766,92\text{€ (SMIC actuel*)} = 73,6217\text{€ bruts / mois}$$

Pour l'équivalent net d'un demi plein de carburant par mois, nous aurions dû entériner la fin des garanties collectives (conventionnelles d'évolution de carrière, d'ancienneté, d'augmentation générale des salaires) liées aux négociations de Branche (la fameuse clause des 85%) ... ???

Et oui ! Un vrai marché de dupes ! La seule application de cette garantie collective depuis 2018, TOUJOURS EN VIGUEUR GRACE A NOTRE OPPOSITION, vous aurait rapporté AU MINIMUM A TOUTES ET TOUS si elle avait été appliquée (et non à une partie seulement d'entre vous) :

$$1.766,92 \text{ (SMIC actuel)} - 1.498,47 \text{ (SMIC 2018)} = 268,45\text{€} \mid 268,45 \times 0,85 = 228,18\text{€ bruts par mois !!!*}$$

[Lire la suite de l'article](#)

SEPTEMBRE 2024

Libres ensemble



TELETRAVAIL DANS LES CENTRES DE GESTION DU GRAND EST

Y a-t-il une raison légitime dans notre groupe qui empêcherait d'appliquer des accords signés par des organisations syndicales sur les sites de Reims, Strasbourg et Mulhouse?

Dans un contexte déjà délicat, quel est donc l'intérêt d'exercer une pression supplémentaire sur les salariés en balayant d'un revers de la main leur bon droit.

Nous demandons à la principale responsable régionale, qui fait la pluie et le beau temps dans ces deux sites de bien vouloir faire respecter l'accord et les dispositifs des jours de télétravail flottants.

L'UNSA ne peut accepter la discrimination dont sont victimes les salariés de Reims et Mulhouse.

Nous invitons chaque salarié à utiliser l'outil mis à disposition pour modifier ses jours de télétravail et ainsi avoir un motif d'un éventuel refus.

Nos élus sont à votre disposition pour collecter les motifs et voir leurs justifications.

Nous rappelons aussi à notre DRH qu'il est aussi et surtout de sa responsabilité de s'assurer que nos collègues Rémois et Mulhousiens bénéficient aussi des accords signés par leurs représentants.

L'UNSA continuera comme elle fait depuis plusieurs mois à demander le respect des accords signés pour nos collègues.



Depuis la réforme des retraites de 2011, chaque actif doit recevoir un relevé de carrière tous les 5 ans (à partir de 35 ans). Si vous n'avez rien reçu rendez-vous sur le site Info retraite pour mettre à jour vos coordonnées, ou demander à tout moment un relevé de carrière actualisé.

Ainsi, si une erreur est détectée antérieure aux dernières années elle peut être corrigée immédiatement en contactant la caisse de retraite concernée.

Votre demande de retraite pourra être traitée avec plus de fluidité au moment de votre départ.

C'est le moment des vérifications de votre carrière, n'hésitez pas à en parler autour de vous.

A la rentrée, c'est décidé je m'informe et je m'inscris à la newsletter



Nous contacter : unsa@ag2ramondiale.fr



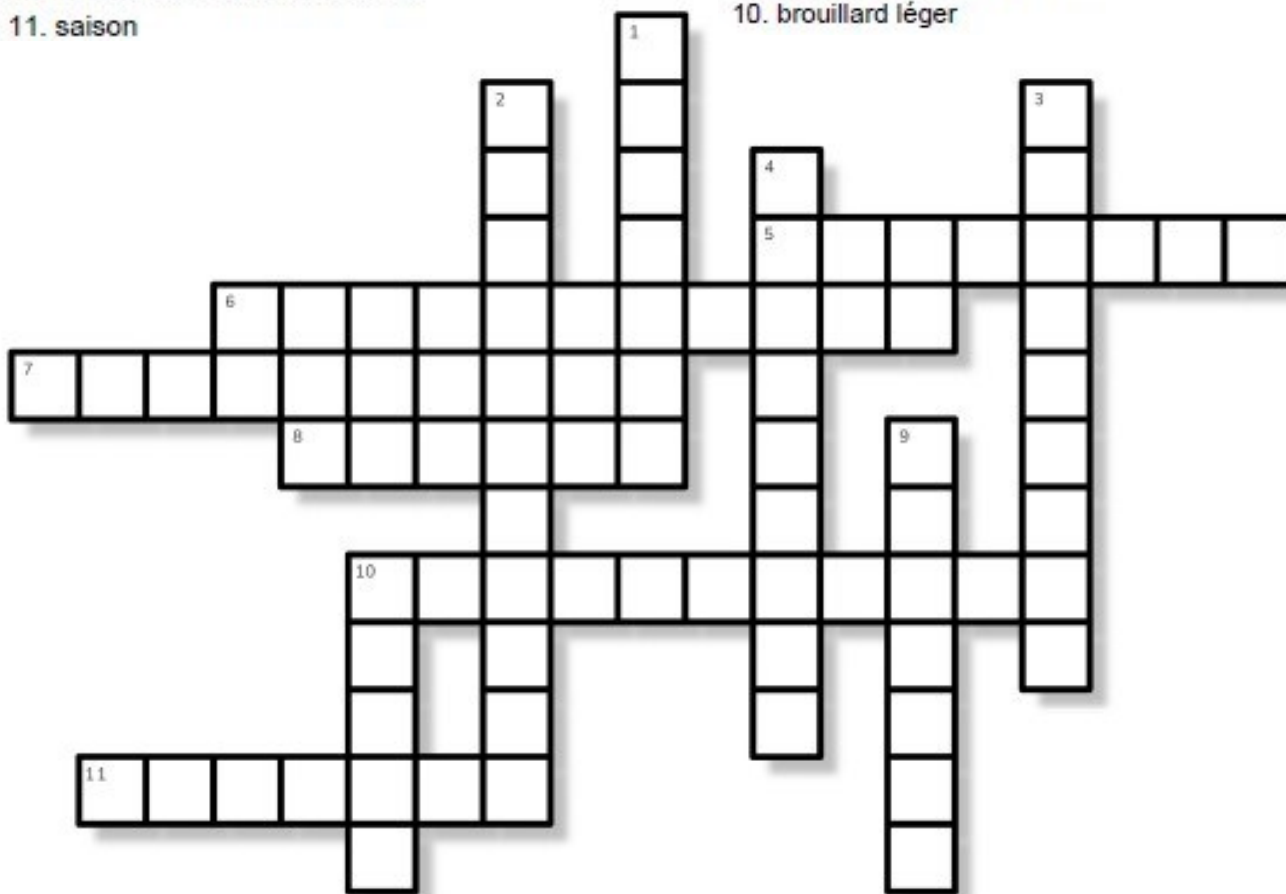
SEPTEMBRE

Horizontalement

- 5. événement astronomique
- 6. la facture qui fait mal.
- 7. signe astrologique du mois de janvier
- 8. promenade en plein air
- 10. végétation dense et sauvage
- 11. saison

Verticalement

- 1. début d'année scolaire
- 2. salle de travail scientifique
- 3. récolte des raisins
- 4. feuilles des arbres qui changent de couleur
- 9. jeu de cartes traditionnel
- 10. brouillard léger



Il est toujours temps de nous rejoindre et d'adhérer à l'UNSA

[Bulletin d'adhésion](#)



L'équipe UNSA vous souhaite une bonne rentrée !

Calendrier Social :

- Le 3 octobre : Comité Politique Social
- Le 7 octobre : Négociation Télé-travail
- Le 8 octobre : Commission Suivi Santé Prévoyance
- Le 22 octobre : CSE
- Le 25 octobre : Commission Informatique et Digitale