

Construisons ensemble



Les échos du CSE n° 5 Réunion des 15 et 16 juillet 2020

Déclaration des élus et RS du CSE au Président de l'Instance :

La CGT avait écrit officiellement à la Direction les jours précédents et l'ensemble des élus et RS de l'instance a déclaré le jour de la réunion que les points mis à l'ordre du jour des CSE par le Président n'apportaient pas satisfaction à l'ensemble des organisations syndicales. Les élus souhaiteraient que la Direction apporte des réponses sur les points refusés par le Président, comme prévu par l'accord CSE, que les réunions se déroulent sur 2 jours avec des horaires cadrés et que les temps de pause soient d'avantage respectés surtout pour la sténotypiste !

La CGT fait remarquer que les points qu'elle a demandés, à plusieurs reprises, sur les dossiers MPJ, sur le devenir des secrétaires inspection suite au projet de restructuration de la Direction ou sur celui de l'avenir du site de Paris St Lazare, ont été refusés. La CGT constate que les points importants pour les salariés et les OS ne semblent pas l'être pour la Direction. **Est-ce un CSE de la Direction (qui inscrit donc ses propres points) ou des salariés du Groupe MATMUT ?**

La Direction répond que « la COVID-19 est passée par là » et qu'il sera à déterminer peut-être un nombre de points acceptés par OS car certaines parmi ces dernières demanderaient une liste trop importante de points à aborder à chaque séance ...

Déploiement de SMART :

SMART continue selon la Direction à se déployer comme prévu au plan, donc sans tenir compte des situations particulières ou difficiles de chaque site selon la CGT, 83% des salariés (2 500) des différents réseaux de distribution sont équipés, il reste 110 agences à déployer d'ici fin septembre début octobre.

En parallèle, le déploiement sur PGIS se fera comme prévu, démarrage sur le PGIS d'Aix le 30 septembre avec une formation prévue mi-septembre. Les équipes en back office d'Ociane seront intégrées également en 2021. Pour les UGP le travail alterné sur IUT et sur SMART satisferait selon la Direction.

A l'automne sont prévues des améliorations par rapport à l'existant, la Direction déclare que la formation en présentiel et par Zoom a été satisfaisante !

La CGT intervient pour signaler que ce n'est pas le ressenti sur le terrain surtout pour la formation Zoom, jugée par nombre de salariés trop lourde en une journée, avec un risque de décrochage et des coupures dans la connexion ... Elle propose que la formation soit dispensée sur 2 demi-journées pour les 110 agences non encore équipées.

La CGT relate le mécontentement des sociétaires qui n'arrivent pas à joindre leur agence dans le cadre des appels avec SMART et les problèmes que cette situation génère pour les salariés. La Direction signale qu'une étude est

prévue début septembre notamment pour trouver « comment être en phase avec le client pour lui expliquer pourquoi il n'est pas en ligne avec son agence » afin d'anticiper les objections et éviter les mails entre agences.

La **CGT** relance le sujet d'inquiétude des gestionnaires du nom au bas des courriers qui se repositionne avec le déploiement de SMART notamment pour les noms pas courants fortement identifiables. La Direction va étudier le problème, de même pour la possibilité via SMART de joindre les gestionnaires en interne comme le sollicite la **CGT**.

Création d'une UG spécifique des dossiers corporels médians :

Il s'agit de mettre en place en décembre 2020 une UG pour les dossiers corporels médians (peu nombreux mais longs en gestion) de 300 000 € à 1,5 million comme l'UG 67 existante pour les dossiers de plus de 3 millions d'€. Cette UG serait composée d'un responsable et de 6 gestionnaires, une bourse à l'emploi (interne) serait ouverte en septembre également pour les non cadres avec une fonction qui évoluera vers un statut cadre. Il y aurait 3 référents techniques impliqués du Siège. Environ 700 dossiers (0,5% de l'activité) devraient rejoindre cette unité.

Le but, selon la Direction, serait de concentrer ces dossiers pour mieux les suivre, et de donner aux gestionnaires les moyens et le temps de travailler dessus. Cette mise en place permettrait aussi d'éviter les dérapages dans les demandes des victimes et de leurs avocats, la majoration du préjudice étant courante dans ce type de dossiers, les réductions des coûts pouvant atteindre plusieurs milliers d'€.

Selon la Direction, il n'y a pas de volonté de retirer les dossiers intéressants ou de la compétence aux gestionnaires des UG classiques qui devaient déjà en référer à la DGA IARD car hors compétence. Mais il

n'y aura pas de création de fiche métier spécifique.

La **CGT** fait observer que l'entreprise est dans une logique économique avec une rationalisation des coûts, la Matmut poursuit son objectif de « polyvalence maîtrisée » ...

D'ailleurs la **CGT** pose la question de l'entraide et de la concurrence au sein des équipes pour accéder à cette UG spécifique. Un problème de cohésion des équipes pourrait apparaître comme dans les PGIS dont l'activité a été sectorisée par départements et l'entraide entre équipes a pu parfois être mal perçue, des clivages se sont installés.

La Direction répond que l'entraide n'est pas prévue entre cette UG médian et les UG classiques.

La **CGT** soulève aussi le remplacement des gestionnaires dans les UG classiques qui partiront vers cette unité.

La Direction répond que les candidats gestionnaires pourront venir aussi de MPJ, d'IME ... et que les compensations d'effectif se feraient selon la part de charge restante.

Dispositif de télématique embarquée, point sur le partenariat avec le Groupe Michelin :

Un partenariat avec Michelin depuis 3 ans pour l'installation d'un boîtier dans les voitures des sociétaires et salariés volontaires, le but étant d'analyser la conduite et d'avertir l'utilisateur sur son comportement routier pour éviter l'accident. La phase 1 concernait environ 2 000 voitures mais le branchement sur les véhicules n'était pas satisfaisant (pas facile ou impossible).

La phase 2 utiliserait des boîtiers solaires adaptables sur les pare brises de tous les véhicules même les anciens avec encore plus de sociétaires.

Un objectif de 10 000 boîtiers roulants d'ici 1 an à 1 an et demi et on analysera toutes les données.

La phase 3 ira vers un déploiement plus général et une version métiers : pas de généralisation à tous les clients mais une sélection plus ciblée encore à l'étude : auprès des jeunes ou pour les risques dégradés ...

Le coût pour la phase 2 (jusqu'en septembre 2021) serait de 500 000 €.

Présentation de l'outil Zelros pour les PRS : une robotisation de plus :

L'outil digital, avec un test d'octobre 2020 à janvier 2021, est présenté par la Direction comme essentiellement un outil d'aide au conseil : MAV, santé (faire bénéficier les PRS de l'expérience des collègues d'Ociane), appréciation du risque auto sur quelques cas d'usage ... pour accompagner le salarié dans la gestion d'un cas individuel et le faire bénéficier des meilleures pratiques de vente. L'outil va évoluer avec le retour d'expérience des salariés.

La Direction affirme que l'utilisation se fera sur la base du volontariat et qu'il n'y aura pas de consigne de suivre le questionnement proposé, un rebond commercial pourra être suggéré également. Le salarié pourra activer la fonction ou la désactiver, il y aura dans un premier temps une « fenêtre volante » et donc pas d'intégration directe au poste de travail.

Cependant à l'issue de chaque utilisation de cette aide au conseil il sera demandé si le conseil a été utile, pertinent et s'il a été suivi ! On demandera également au salarié pourquoi le système a été désactivé pour pallier, selon la Direction, des situations non prévues ...

Selon la Direction, cet outil sera un accompagnement des novices sur PRS et pourra faciliter l'accès à l'autonomie, un accompagnement des managers serait prévu pour éviter les dérives car la contrainte d'utilisation serait contre-productive. Certes beaucoup de rassurance exposée par la Direction pour

une robotisation supplémentaire. Cependant à la question du but final du robot (réduction d'effectifs ...), la Direction ne peut pas répondre pour l'instant !

La CGT pose la question de l'impact sur le poste de CMP. Il faudrait prévoir les évolutions des métiers avec l'intelligence artificielle plutôt que de mettre demain les salariés au pied du mur. On pourrait prévoir l'impact sur les emplois futurs. La Direction répond que l'ouverture des négociations GEPP est prévue d'ici fin 2020.

La CGT interpelle la Direction sur les risques psycho-sociaux : la perte d'autonomie, la robotisation notamment avec SMART peuvent poser la question « que reste-t-il comme moyen d'action aux conseillers ». L'intérêt des métiers semble s'appauvrir. La crainte de l'évolution de l'outil nécessite un retour à la fin de la phase de test sur 4 équipes.

Les entretiens professionnels et les formations qui en découlent :

La campagne s'est déroulée du 8 août 2019 au 14 février 2020. Sur 5 488 salariés du Groupe concernés 5 426 entretiens ont été validés, 25 sont en cours et 37 restent à effectuer, 92 % des salariés ayant participé ont indiqué souhaiter poursuivre dans leur fonction. 68,5 % souhaiteraient cependant diversifier leurs missions : tutorat, intégrer un groupe de travail ou l'AMI ... 36% ont souhaité une mobilité fonctionnelle, avec des projections de carrière sur 1 à 3 ans, mais 70% s'inscrivent dans l'évolution au sein de la même fonction (par exemple de CEA1 à CEA 2).

6 % des salariés ont émis le souhait d'une mobilité géographique mais essentiellement dans le même bassin d'emplois pour se rapprocher du lieu du domicile.

10 % des salariés (environ 550) ayant eu l'entretien professionnel ont émis le souhait d'un entretien RH, au Siège Social sur 200 demandes de ce type 190 seraient déjà traitées.

A la question de la CGT sur les périmètres hors Siège, il y aurait environ 50 sollicitations d'entretiens RH par région avec 10 à 15 encore à traiter chaque fois.

10 % des demandes d'entretiens RH émaneraient de CDD.

Sur les 10 % de désistements de ces entretiens RH sollicités, 6% étaient dans une logique d'évolution donc la demande s'est éteinte d'elle-même.

Une campagne spécifique d'entretiens professionnels est relancée pour environ 135 salariés de la classe 1 à la classe 7 n'ayant pas participé à la campagne précédente.

Les entretiens à distance avec l'outil Zoom peuvent toujours être utilisés. Les souhaits de formation concernent soit le développement personnel soit la partie technique. L'encadrement jugeant toujours de l'utilité de la formation souhaitée pour chaque salarié qui a fait une demande.

La Direction n'a pas souhaité répondre dans ce point des entretiens professionnels à la question de la CGT sur la part des formations digitales ces dernières années et pas que pour la période COVID-19.

Activités sociales et culturelles :

Le 14 juillet 2020 : 1 019 dossiers saisis en ligne étaient traités, le plus ancien datant du 11 mars. Pour le traitement du courrier, on en est au 5 juin mais la secrétaire précise que l'on reçoit encore de la Poste des courriers de mars.

Des tarifs réservation « Mobil Home » sont à venir pour des promotions en août et septembre.

La secrétaire du CSE a rappelé que les élus devront se positionner sur la reconduite ou l'arrêt de la prestation

« Mobil Home » pour pouvoir commencer les démarches.

Pour MEYCLUB, la commande des bons de rentrée scolaire a bien démarré : 550 commandes pour 56 865,65 €.

La commande des ANCV (370) et chèques lire (44) a été passée en début de semaine.

Pour les quelques problèmes de SAV rencontrés en subventions indirectes, la commerciale des prestataires prend en charge la résolution.

La secrétaire du CSE précise qu'une mise à jour sera faite sur le site pour informer tous les utilisateurs des prestations que tout document fourni et destiné à fausser la décision des employés du CSE (fraude) pourrait avoir des conséquences pénales pour le demandeur concerné.

BONNES VACANCES



Retrouvez nos informations sur notre site <https://cgt-matmut.fr> - Notre email : contact@cgt-matmut.fr