

MATMUT PROTECTION JURIDIQUE : restitution du plan d'actions de la direction suite au droit d'alerte effectué par la CGT

Le secrétaire de la CSSCT rappelle que trois réunions CSSCT se sont tenues, depuis avril 2021, la CGT ayant lors de ces réunions fait part de témoignages éloquentes quant aux risques psycho-sociaux ressentis par les collègues MPJ et demandé la nomination d'un expert indépendant.

Compte tenu du refus de certaines organisations syndicales et de la teneur de ces témoignages, il a été décidé par les élus CGT d'initier une procédure pour danger grave et imminent. Une enquête a alors eu lieu pendant 6 mois.

La direction nous présente son plan d'actions sur :

- Le service téléconsultation
- Le service de gestion

La CGT a sollicité un temps de réflexion pour que les élus du CSE puissent ensuite se positionner. La RH indique que le plan d'action sera suivi en CSSCT mais plus aucune séance ne sera dédiée sur ce sujet, il s'agit d'une réunion conclusive.

Compte tenu de l'importance du sujet et de notre investissement, la CGT communiquera prochainement par tract dédié à ce sujet.

Indemnisation et services : information/consultation du CSE relative au projet d'évolution de l'organisation des équipes PGIS / UGS visant à renforcer l'accompagnement managérial et à harmoniser l'activité des équipes - 1 ère réunion d'échanges

La direction nous présente certaines informations :

- Redimensionnement des équipes.
- Embauche de 44 CDI dont 22 managers à ajouter aux 15 CDI annoncés pour les PGIS de fin d'année 2021.
- Création de postes : 8 RUGS, 13 REIS avec la priorité donnée aux mobilités internes, 1 RPUGS (les salariés promus seront remplacés), 15 gestionnaires en UGS, 7 gestionnaires en PGIS (principalement Montauban, St Cyr, Rouen et Aix).
- Nouvelle répartition de l'activité.

Conséquences : Il n'y a aucune mobilité géographique et conservation par les gestionnaires des dossiers en cours de gestion. La répartition géographique actuelle de chaque PGIS reste identique. Il y aura une prise en compte des souhaits éventuels de changements de sphère ou de secteur géographique.

But : Il faut permettre au manager de remplir son rôle de façon optimale, permettre de mieux répartir la charge, d'organiser les congés avec plus de souplesse, de réduire les conséquences de l'absentéisme car répartition de la charge sur un plus grand nombre de salariés, renforcer les équipes en cas d'absence, diversifier l'activité de certains gestionnaires qui peuvent être amenés à traiter actuellement des particularités locales (ex : dégâts des eaux à Paris), ainsi que la diversité du sociétariat.

Certains élus indiquent que cette réorganisation ne répond pas assez aux problématiques soulevées depuis 4 ans (et notamment depuis l'expertise réalisée et alternego) sur les outils de travail, les nombreux départs, et le rythme de travail. Nous relevons que le discours lors du recrutement doit être adapté afin qu'il soit transparent sur la part d'activité téléphonique qui est aujourd'hui prépondérante, pour éviter une frustration ensuite. Par ailleurs, le salaire d'embauche est à revoir à la hausse, par rapport à la concurrence, cela pour éviter un départ des nouveaux embauchés formés par nos collègues vers la concurrence.

Le CSE devant rendre un avis sur le projet le mois prochain, une expertise est votée afin d'obtenir avec l'aide d'un professionnel, tous les éclairages possibles, notamment sur le nombre de gestionnaires recrutés (22 sur toutes les UGS / PGIS), sur l'arrivée massive de nouveaux managers (autant de managers que de gestionnaires), et sur le rôle de chacun dans cette nouvelle organisation (quid du soutien technique ? de la formation ? etc..)

MATMUT PROTECTION JURIDIQUE P.1

Indemnisation et services P.1

UGS et PGIS P.2

PGIS - partenariat GECO P.2

PGIS et UGS : activité téléphonique P.2

Point sur le dossier MGEFI P.2

Diagnostic RPS "EQUILIBRE ET BIEN ÊTRE AU TRAVAIL" P.3

Campagnes RH P.3

Activités CSE P.3

UGS et PGIS : recrutements et mobilités en 2020 et 2021

La Direction nous présente un point effectif 2020 et 2021 transverse ainsi que les projections 2022.

Nous exposons que les effectifs décroissent depuis 3 ans alors que le nombre de sinistres croît sur la même période, ce qui doit être un point d'alerte. Les départs sont assez importants au regard de la population des gestionnaires. Pour autant, le portefeuille augmente. À défaut d'effectifs, nous ne voyons pas de nouveaux process ni de nouveaux outils qui permettent d'augmenter l'efficacité du service sans conséquence sur les conditions de travail. La direction nous indique que l'effectif est réajusté, avec les embauches prévues et que la sinistralité a décliné (années COVID 2020 et 2021). Elle concède que compte tenu de l'évolution du portefeuille, il faut se tenir prêt à répondre à un accroissement possible des sinistres.

Le poste de gestionnaire technique a fait aussi l'objet d'échanges. Ces postes (principalement des CDD) n'ont pas, à priori, vocation à devenir pérennes, compte tenu de la montée de l'intelligence artificielle. Les élus le déplorent fortement car ces postes sont indispensables.

PGIS - partenariat GECO

GECO prend à ce jour, 2 à 3 % des déclarations auto et moins de 5 % des déclarations MGAR, il y a eu 11 000 déclarations enregistrées depuis le démarrage du partenariat.

Une enquête de satisfaction est en cours auprès des assurés qui ont utilisé ce service. Les taux de conformité suite à des contrôles de la Matmut sont de 90% et le taux de satisfaction des assurés de 8,7/10.

En ce moment, GECO intervient du lundi au vendredi entre 17 et 19h00 et le samedi de 9h00 à 16h00. Contrairement à ce qui avait été annoncé en octobre, la direction n'envisage plus de former GECO aux déclarations MGAR pour le moment. Au deuxième trimestre, GECO interviendra même pendant nos heures d'ouverture pour qu'ils soient en débordement et soutien des PGIS au cours de la journée, afin d'améliorer les conditions de travail des salariés Matmut.

La CGT le regrette ! Nous rappelons l'intervention de la direction lors du CSE du mois de Novembre dernier, celle-ci affirmant, face à notre crainte, que GECO ne serait amené à intervenir que dans le cadre de circonstances exceptionnelles type sinistre CAT NAT... Nous constatons le développement de l'externalisation face à des recrutements en PGIS insuffisants selon nous.

PGIS et UGS : activité téléphonique

Taux d'accessibilité téléphonique en décembre 2021 :

- PGIS sous smart = AIX : 72% ; Lyon : 81% ; Montauban : 80%
- PGIS non déployées SMART = Nogent : 81% ; Rouen : 67% ; St Cyr : 66%

En UGS, ZAION est déployé : il est actif de 8h à 17h45 du lundi au vendredi, 27% des appels ont fait l'objet d'un transfert. ZAION se déclenche après 9 sonneries, 3 auprès du gestionnaire puis trois autres sonneries auprès de deux autres gestionnaires. Après 17h45 les appels partent en dissuasion : un message invite l'assuré à rappeler lors des horaires d'ouverture.

Point sur le dossier MGEFI

Ce projet de nouvelle affiliation à la SGAM MATMUT, sans fusion avec OCIANE, nécessite l'avis du CSE. MGEFI (mutuelle du ministère de l'économie, 200.066 adhérents) a sollicité la MATMUT qui a accepté d'étudier un rapprochement, considérant la bonne santé de la mutuelle. Fin 2021, le conseil d'administration de MGEFI a décidé de quitter VYV compte tenu des coûts de participation : MGEFI trouvait déséquilibrées leurs contributions par rapport à ce que leur apportait VYV, et également afin d'éviter une fusion avec la MGEN. MGEFI voudrait s'étendre à d'autres domaines publics, ce que la SGAM MATMUT lui permettrait en termes de moyens.

La direction nous expose qu'il y a un réel intérêt à développer la prévoyance et la santé pour les fonctionnaires dans le groupe. Le dossier est à l'étude sur les modalités d'adhésion, afin d'acter l'affiliation au 1er janvier 2023.

MGEFI est actuellement très spécialisée (assureur sur un marché quasi unique : celui de la santé des fonctionnaires du ministère de l'économie). Le marché de la santé de la fonction publique étant maintenant ouvert à la concurrence, le risque de perte de ce marché est important.

La CGT estime que l'opportunité semble intéressante, mais que ce scénario "pessimiste" est un risque majeur sur lequel il nous faut des éléments de rassurance. Nous avons demandé les projets de statuts d'affiliation de MGEFI à la SGAM, les impacts financiers d'un tel scénario et les possibilités que la Direction peut nous apporter afin de ne pas exposer nos salariés à ces pertes potentielles.

La CGT pense donc qu'il faudrait une expertise sur ce dossier car il peut avoir un impact sur notre prime de participation et sur le CA consolidé de notre groupe. Prochain CSE sur ce thème le 10 Mars.

Diagnostic Risques Psycho Sociaux intitulé "EQUILIBRE ET BIEN ÊTRE AU TRAVAIL"

Les résultats du questionnaire ont permis au cabinet d'expertise et à la direction d'organiser en début d'année des groupes de discussion avec les salariés. Le partage avec les élus se fera début mars.

La CGT regrette que les élus n'aient pas été associés aux résultats du questionnaire et à la constitution et l'organisation des groupes de discussion ; Cela aurait permis de s'entendre sur les contours de ce qui sera présenté en mars. En effet, les salariés qui ont participé à ces groupes de travail nous ont indiqué que les échanges sur leurs idées de préconisations ont duré 15 minutes...

Campagnes RH

La revue du personnel se déroulera désormais au 1er trimestre de chaque année entre le RRH et le manager afin : d'échanger sur les compétences rares ou des postes clés ; partager sur les besoins d'accompagnement, identifier les salariés qui pourraient être mobilisables dans les projets transverses; identifier les salariés qui ont des souhaits de mobilité; questionner le manager sur l'existence dans l'équipe des salariés qui ont un potentiel évolutif.

Augmentations individuelles : l'instruction commence en Avril/Mai, validation en Juin, passage en paie fin Juin.

En fin d'année est décidé le plan de formation en corrélation avec l'entretien individuel.

Face aux remontées des élus quant aux difficultés pour les salariés qui changent de manager d'obtenir des augmentations individuelles ou des changements de classe, la DRH s'étonne et nous confirme que cela n'est pas normal. La CGT lui demande d'éclaircir ce point auprès des managers et RRH et qu'un suivi puisse s'opérer avec l'ancien manager.

Activité CSE

A ce jour, il y a 4112 dossiers restant à gérer sur l'année 2021, datés du 7 novembre. Il y a 6047 inscrits au CSE.

Un salarié a été recruté en CDD très récemment.

L'ouverture de l'exercice 2022 est conditionnée à la clôture des comptes. Seront néanmoins ouvertes la commande des chèques ANCV et des chèques LIRE dès le 28 février.

➔ Déroulement des votes en CSE : La CGT réitère sa demande à ce que l'anonymat sur les votes des élus soit levé, dans le respect du code du travail. L'opposition de la CFTC et la CFE-CGC est vive.

Avez-vous des questions pour le prochain CSE ? Contactez-nous !