



LES ECHOS DU CSE

COMPTE RENDU DU CSE DU 24 ET 25 MAI 2022

Projet de cession des titres OFI HOLDINGI

"La CGT estime que la stratégie de l'entreprise concernant la vente des parts d'OFI est cohérente, et la plus value de cession semble avoir été bien négociée. La CGT est donc favorable à cette cession des titres. Toutefois, compte tenu de la période économique actuelle compliquée pour les salariés du fait d'une inflation record, la CGT demande à notre Direction un geste financier fort et immédiat à destination de ces derniers. Le cash financier dégagé par cette revente peut être alloué en partie à la préservation de l'intérêt économique des salariés."

Notre OS profite de cette vente pour signaler que le gouvernement vient de demander aux entreprises d'allouer une augmentation des salaires pour toutes celles qui le peuvent.

Suite à certains votes contraires des avis favorables de l'intégralité des OS, La CGT réitère son souhait de voir désormais lever l'anonymat des votes, comme le prévoit la loi.

Les fonds valorisés à 99 Millions d'€ seront versés avant la fin de l'année en l'absence d'opposition de l'Autorité des marchés financiers.

DGARS - Indemnisation et Services / PGIS : Point sur le déploiement de SMART et prime de permanence horaire

Concernant SMART, le PGIS de Rouen est déployé depuis mi-mai, Nogent le sera le 14 juin.

Il nous est indiqué que l'appréhension des gestionnaires, liée à SMART, semble tomber au bout de 3,4 jours. Les super utilisateurs et la venue de gestionnaires déjà déployés aident à priori à s'approprier l'outil. L'entraide entre PGIS a également été nettement améliorée depuis les premiers déploiements pour corriger les erreurs passées, notamment sur les ouvertures qui sont réaffectées sur les autres sites. Elle permet aussi de diminuer l'encours avant passage sous SMART.

Des irritants existent toujours comme par exemple les différentes arrivées des flux : dans la BAL de l'équipe, par SMART, corbeille de tâches IUT ... l'ensemble des flux devrait arriver rapidement uniquement via SMART. La corbeille de tâches est censée disparaître à terme (fin d'année). Les appels web call back qui arrivent sur PGIS via les PRS et les transferts de PRS vers PGIS posent aussi problème : il s'agit d'une anomalie en cours de résolution.

SMART entraîne un changement d'organisation : Il s'agit d'une activité en front office pour 40 % du temps. Il reste 20 % de temps de retrait téléphonique pour la gestion des dossiers complexes et 40 % du temps restant sera en mixte. Les 20% de retrait ne peuvent pas être annulés, ils sont à la disposition du gestionnaire.

Après le déploiement généralisé de SMART, les gestionnaires ne recevront plus que les appels qui concernent leurs dossiers. Aujourd'hui certains appels ne parviennent pas encore aux destinataires. Deux mises à jour sont attendues avant cet été pour y remédier.

Les GSS 3 ont deux fois moins de téléphone que les autres GS mais ces derniers ont beaucoup de retard, compte tenu de la pluralité de leur fonction (aide aux autres GS, formation, gestion de dossiers complexes). La réorganisation en cours est censée répondre à cette charge, en réduisant la taille des équipes,

Selon la direction, le passage à SMART s'est dans l'ensemble plutôt bien passé.

Cession de titres OFI HOLDING

P.1

DGARS - Indemnisation Services/PGIS

P.1

Point d'activité des PGIS

P.2

Modalités des réunions d'équipe

P.2

IME

P.2 et 3

DGAOSII

P.3

DGAIFP

P.3 et 4

La direction indique que deux PGIS posent encore problème du fait d'encours importants : St Priest et Aix. Mais l'entreprise va mettre en place des solutions pour résorber ces problèmes. Les difficultés de recrutement de ces deux sites sont en cours d'amélioration.

Nous rappelons que certains ont essuyé les plâtres (Aix entre autres) des améliorations actuelles. La CGT réitère sa demande de récompenser les collègues qui ont vécu une vraie souffrance lors de la mise en œuvre de SMART, notamment par le versement d'une prime.

Nous constatons que les arrêts maladie sont malheureusement, la preuve, s'il le fallait, de la réelle mauvaise santé au travail des GS. Quid de la perte d'autonomie, avec notamment la problématique de la priorisation des push ? L'outil doit s'adapter à l'humain et non l'inverse.

Réponse de la Direction : Aucun commentaire sur notre demande de prime... S'agissant de la perte d'autonomie alléguée, sur SMART, il existe une **bannette personnelle** : le GS peut stocker un flux qu'il ne peut ou ne veut pas gérer tout de suite : il a ensuite la semaine pour gérer ce flux. Concernant l'organisation, le GS peut aussi voir avec le RES comment organiser sa semaine, en **déplaçant sa journée ou ses 2 demi journées de retrait "sans tabou"** : le RES doit avoir une vraie souplesse vis à vis des collègues, qui peuvent avoir besoin de plus de retrait une semaine et moins sur une autre. **Selon la direction, c'est aux GSS de reprendre la main sur SMART**, qui n'est qu'un outil d'aide à l'organisation au service du GIS. Le push ne doit pas décider : cela n'est qu'une façon de distribuer la tâche; le gestionnaire peut ensuite s'organiser pour gérer comme il le désire sans crainte que son autonomie de décision sur sa bannette personnelle ne lui soit reprochée.

Certains élus demandent l'intégration dans le salaire de la prime de téléphone (Ex prime SGT). Cette intégration n'est pas à l'ordre du jour. La direction rappelle que l'activité téléphonique est partie intégrante de la fonction de GSS et que cette prime est liée aux horaires fixes liés et non à l'activité téléphonique fournie.

Point d'activité des PGIS

Aix et St Priest sont aujourd'hui les deux sites qui font le plus d'ouvertures et sont donc les plus chargés. L'encours est un révélateur dans le temps. Mais certaines PGIS, à priori moins chargées, ne doivent pas être toujours en situation d'aide. Le rééquilibrage de la charge est une priorité de la DO (SIC). Les améliorations réalisées seront relayées de plus en plus et de mieux en mieux. Concernant les appels, les règles sont les mêmes pour toutes les PGIS. Les responsables de site sont garants des vérifications des temps de permanence téléphonique.

Remarque de la CGT : Les chiffres bruts des encours montrent une situation figée. Nous estimons que le nombre des ETP ainsi que le taux d'absentéisme sur chaque site doivent apparaître.

Après l'été, quand toutes les PGIS seront déployées, il y aura de nouveau partage des informations.

Modalités de mise en œuvre des réunions d'équipe

Contrairement à une demande d'une organisation syndicale de privilégier le mode hybride, la Direction Opérationnelle privilégie les réunions en présentiel, pour la cohésion de l'équipe, en les répartissant les mardi et jeudi. Il faut aussi s'assurer que tous les gestionnaires soient présents lors de la réunion d'équipe, en instaurant, par exemple, des bourses d'échange, avec les collègues en permanence téléphonique.

Les Responsables de site seront là encore garants de ces modalités. Un point a été fait en ce sens sur toutes les PGIS.

IME : Montant des primes variables versées aux CAE2 en 2022, 2021 et 2020.

L'équipe est composée de 12 CAE 2 avec les embauches récentes + 1 embauche prévue en Juillet. Primes versées en 2020 sur objectifs 2019 : 70 650 € / 7 840 € moyenne par CAE. Primes 2021 sur objectifs 2020 : 86 910 € / 9 656 € moyenne par CAE. Primes 2022 sur objectifs 2021 : 86 900 € / 10 863 € moyenne par CAE

Trois critères de fixation des objectifs (2 quantitatifs et 1 qualitatif). 9 CAE 2 ont obtenu 100% de l'objectif qualitatif. Un CAE 2 n'a pas été éligible à prime en 2021. Le retour des CAE1 en MATMUT n'a eu aucun impact pour le CAE2, s'agissant d'un métier de contact et de prospection. Est constaté un accroissement du nombre de propositions de contrats flottes.

IME : Point d'activité des services sinistres et production - Données Avril 2022

Service production : L'équipe est composée de 13,4 gestionnaires production. Le stock de tâches au niveau des CP est de 337 (contre 1871 en avril 2021). 70% des CP sont dorénavant automatisées, les gestionnaires sont désormais affectés à la gestion de comptes (par téléphone ou par écrit) ou à la formation en interne. La corbeille de tâches (agendas agences, etc...) est à 846 tâches contre 1156 en avril 2021. Le taux de décroché est de 86.59 % (contre 73 % en 2021).

Outre nos demandes chiffrées, nous souhaitons connaître les impacts de la MACIF, CARDIFF et du projet Propulse. Concernant la Macif, il n'y a pas d'impact mesuré pour le moment. Pour CARDIFF, il y a eu 990 contrats souscrits sur ces 6 derniers mois (désignation de 5 gestionnaires plus ou moins dédiés à cette gestion). Pour les CP résultants de Propulse, les données nous seront fournies prochainement.

Sinistres (UGS 57 + UGS 97) : L'équipe est composée de 26 gestionnaires CDI, 2 offres de CDD sont en attente d'être pourvues. Il y a 3447 ouvertures, 32525 tâches reçues, 2662 tâches en retard. Le taux de décroché s'élève à 77%. Un rapprochement physique entre les deux UGS (3 et 4 ème étage) est en cours. Hélène Briant va seconder Franck Garcin afin de manager les deux UGS.

DGAOSII : point d'étape suite à l'évolution de l'organisation présentée lors de la réunion ordinaire du CSE du 28 mai 2021

Il y a eu 32 embauches en CDI depuis juin 2021 (414 CDI à ce jour) / environ trente alternants en moyenne.

La direction prévoit 12 recrutements à venir et confirme l'objectif annoncé lors de la présentation du projet de 90 embauches nets en 2023. Tous les départs à la retraite seront compensés et sont également anticipés par la Direction opérationnelle. Le nombre de prestataires externes est stable mais l'objectif est de baisser le recours à ces compétences.

Il n'y a aucun plan d'externalisation de services de la DGAOSII.

L'organisation présentée il y a un an est maintenant opérationnelle avec les directions nommées (1 recrutement externe). Les VP actuelles sont plus fluides et n'ont pas donné lieu aux incidents habituels. Sont en projets plus ou moins aboutis la réforme du contrat Santé, le MAV qui sera réécrit, ainsi que le parcours "dégâts des eaux".

Concernant le GEMA qui a rencontré des problèmes importants avec Windows 10, la situation est depuis quelques mois plus fluide et se normalise.

A notre demande de présentation du Cabinet de Conseil Innovation, Mr Quantin est d'accord pour revenir évoquer ce sujet prochainement et répondre à nos questions.

DGAFIG : information/consultation du CSE quant au projet de mise en place d'un système de rémunération variable au profit des Conseillers Patrimoniaux - 1ère réunion d'échanges

Cette structure dédiée est fonctionnelle depuis juin 2020 avec 15 CPAT (conseillers patrimoniaux) répartis sur l'ensemble du territoire national. La rémunération moyenne d'un CPAT sur le marché est d'environ 47 K€ annuelle et correspond à la médiane constatée pour les CPAT Matmut.

Un cabinet a été mandaté par la DGAFIG afin d'effectuer un benchmark des pratiques du marché en termes de rémunération variable. La rémunération fixe des CPAT MATMUT actuelle est maintenue. Dans la présentation, il est précisé que la rémunération variable va permettre de fixer des objectifs officiels au CPAT. Cependant, le but pour la direction est de fidéliser les salariés.

La prime (qui n'en est qu'au stade de la consultation CSE) se fera en 3 parties :

- Prime collective : jusqu'à 1000€ brut. Elle se fera selon l'atteinte d'objectifs collectif sur l'immobilier indirect en €, l'immobilier direct en €, l'épargne en €, le nombre de souscription en épargne et le nombre de souscription en prévoyance
- Prime individuelle : jusqu'à 3000€ brut. Elle sera sur les mêmes principes que la prime collective mais en individuel et avec des montants de rémunérations triples.
- Prime de sur performance individuelle : jusqu'à 1000€ brut. Elle se fera selon la surperformance concernant les postes immobilier indirect en €, immobilier direct en € et million d'€ en épargne. Le déclenchement se fait en palier à partir de 115% pour 500€ puis 130% pour 1000€.

Il existe aussi un objectif qualitatif décomposé en trois critères.

L'absence de réalisation de chaque critère qualitatif impacte de 30% les primes individuelles. Il s'agit de :

- Complétude des dossiers à hauteur de 80% des dossiers (aujourd'hui, taux de 86%)
- Résiliation/annulation des souscriptions dans un délai de 30 jours (-de 5%, aujourd'hui il est à 1.8%)
- Devoir de conseil sous protocole Conseiller en Investissement Financier

Même si les objectifs ont déjà été annoncés aux CPAT, le déploiement officiel aux équipes est prévu pour juillet avec effet rétroactif sur l'année 2022.

La CGT rappelle les propos de Tristan De la Fonchais sur la mise en place de la fonction il y a 2 ans, celui-ci indiquait que le modèle souhaité devait être calqué sur les CEA. Pourquoi ce changement de position ?

La direction indique que le marché oblige à la rémunération variable. L'expérience sur le recrutement, les certifications, le turnover et la fonction elle-même sont les causes de ce revirement. La direction avoue avoir fait des erreurs et être allé à taton sur la fonction car la DGAFIP était en pleine construction. La direction souhaite créer une fonction attractive pour les futurs postulants.

La CGT veut connaître le profil de recrutement souhaité par la Direction.

Il nous est répondu qu'il n'est pas cherché de personnes en sortie d'école mais des candidats avec une ou plusieurs expériences bancaires, d'où la nécessité d'une rémunération attractive.

La CGT estime que la Direction prend le problème à l'envers. Si la rémunération n'attire pas les profils recherchés, il serait **préférable d'augmenter les salaires d'embauche**, plutôt que de mettre un système de rémunération variable qui viendrait légitimer la pression sur les objectifs individuels.

La CGT craint que le commissionnement entraîne des dérives et porte atteinte à la santé des salariés. **L'atteinte d'objectifs et la pression du chiffre peut vite devenir stressant et épuisant et faire courir des risques sur la santé.**

L'objectif d'un CSE est de garantir la protection de la santé des salariés et l'intérêt économique de l'entreprise et donc des sociétaires, le tout ici, dans le cadre d'une entreprise Mutualiste. L'arrivée d'une rémunération variable entraînera forcément des dérives sur le devoir de conseil, car nous mettrons le salarié sur un paradoxe : doit-il faire signer ce contrat néfaste pour le sociétaire mais bénéfique pour sa prime ? Et le salarié sera constamment à devoir faire ce choix...

La direction considère que ce débat n'a pas lieu d'être au cours de cette instance.

Au contraire pour la CGT, **la création d'un système de rémunération variable à la Matmut, avec un avis du CSE à la clé, doit être l'occasion d'un vrai débat de fond.**

Compte tenu de la position de la Direction, la CGT propose aux autres élus une expertise afin d'étudier l'impact possible de ce système de rémunération variable sur la santé des collègues.

Aucune organisation syndicale en dehors de la CGT ne saisit l'opportunité de l'expertise. Pire, la majorité estime que les 5000 € de prime annuelle sont trop faibles et qu'il faudrait augmenter le montant.

La CGT rappelle que le produit phare des CPAT est l'assurance vie via le produit Complice vie, produit vendu également en agence dont les CEA subissent une pression constante de résultat sur ce produit.

Comment expliquer aux CEA que les CPAT pourront gagner 5000 € par an de plus qu'eux pour vendre le même produit ?

La CGT craint donc que si le CSE accepte l'arrivée de cette prime, à terme nous verrons arriver des rémunérations variables même auprès des agences.

La direction réaffirme qu'elle n'a pas le projet de proposer de prime variable au sein du réseau d'agences.

A notre demande de privilégier une augmentation des salaires plutôt que de proposer une prime, la direction nous oppose une fin de non-recevoir (et c'est normal puisque nous étions la seule organisation syndicale à défendre cette position, ce que nous déplorons).

La CGT souhaite savoir comment sont fixés les objectifs par CPAT.

La direction divise l'ambition nationale en 15; l'ambition est fixée selon le business plan. Les objectifs seront identiques à tous les CPAT. Les secteurs sont néanmoins déjà adaptés aux poids du portefeuille sociétaires.

La CGT demande communication des études réalisées pour diviser le marché puisque nous craignons que des objectifs similaires pour tous ne soient pas adaptés. De plus le CSE doit donner un avis, les élus doivent donc être suffisamment informés.

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