

La DRH fait remarquer à l'instance son étonnement quant à revoir systématiquement les mêmes thèmes abordés (pression commerciale, ambitions, résultats attendus...) par les élus, alors qu'ils ont déjà fait l'objet d'échanges.

La CGT rappelle à la DRH que c'est cette dernière qui "organise l'inefficacité des séances" en ne nous donnant les documents qu'en séance, ne permettant pas une exploitation totale du sujet par les représentants du personnel, ce qui engendre de nouvelles questions le mois d'après.. La DRH reste campée sur ses positions et rappelle qu'elle n'est tenue d'envoyer les documents en avance que si elle doit recueillir l'avis de l'instance...

La CGT confirme que la seule méthode pour optimiser les séances serait de remettre les documents en amont pour que les élus puissent les travailler et ne pas devoir réagir à chaud.

Activité du CSE P.1

DGARS - Distribution : ARMATIS P.1

Mutlog P.2

Plan de formation 2023 P.2

Prévoyance P.3

Barème des frais P.3

Rencontres exécutives, et managers P.3

Mesures gouvernementales relatives aux coupures d'électricité P.4

Activité du CSE et vote des bons Noel

Un vote à l'unanimité permet d'octroyer un bon Noël adulte d'un montant de 170 € (pour rappel : le plafond de l'URSSAF est de 171 €). Le Trésorier précise qu'un abondement sera certainement nécessaire au-delà de 6100 bénéficiaires afin d'atteindre le plafond de 170€. Cet abondement ne devrait pas excéder 8000€ et sera issu de l'excédent prévisionnel de l'exercice 2022.

Au 13/12 : 6092 collègues sont inscrits (mais une cinquantaine se sont inscrits suite au mail du CSE et les demandes d'inscription des nouveaux embauchés continuent d'arriver, ce dont la CGT se félicite). Au 13/12/2022 : 1772 dossiers sont en attente de traitement. Les chèques Lire et ANCV ont été commandés et payés afin que la distribution soit effectuée rapidement sur décembre 2022.

DGARS - Distribution : Point à date sur le partenariat ARMATIS (missions confiées, périmètre d'intervention et plage horaires)

Ce partenariat existe depuis 2020. Le contrat signé à l'origine avec ce prestataire concernait la mise à disposition de 24 salariés en équivalents temps plein. Ils sont 15 en 2022.

Jusqu'à ce jour, ce prestataire n'assurait que la gestion d'appels entrants des contrats IARD (auto, habitation, mav, fc et scolaire). Les données : en 2021 il y a 164 000 appels traités pour 8600 affaires nouvelles souscrites, en 2022 il y a 96 000 appels traités pour un peu moins de 5000 affaires nouvelles souscrites. En comparaison 93 000 affaires nouvelles ont été souscrites par les PRS et 784 000 par les agences.

Le budget alloué à ce prestataire a été augmenté en cette fin d'année car depuis Novembre, une campagne d'appels sortants sur le professionnel auprès de nos sociétaires sans contrat pro à la Matmut est en cours. Une opération pendant 3 mois (du 21 novembre 2022 au 23 février 2023), 12 ETP supplémentaires sont dédiés à cette campagne. Les horaires de fonctionnement : du lundi au vendredi de 10 h à 13 h et de 14 h à 18 h 30. Le but de cette opération : générer des contacts et des rendez-vous pour les CAE Matmut.

A date, il y eu 2645 appels émis, 596 accords pour être contactés en vue d'une étude. La Matmut ne rémunère pas Armatis en fonction des résultats obtenus, mais uniquement sur la base des ETP mis à disposition.

Concernant la campagne pour les particuliers : Le fichier concerne 40 000 sociétaires (mono auto sans contact depuis 2 ans, mono habitation sans contact depuis 2 ans ou multi équipé, toujours sans contact depuis 2 ans). Le but est de positionner un RDV auprès d'une agence de proximité. 105 000 € ont été dépensés pour les appels sortants sur un budget de 600 000 € prévus.

Sur questionnement des élus, les interventions d'ARMATIS ne sauraient être considérées comme une fragilisation de l'emploi pour les salariés MATMUT. **Les élus CGT demandent d'avoir accès aux résultats de ce partenariat à la fin des opérations en cours.**

Produit Assurance Emprunteur Mutlog : nombre de contrats souscrits en 2022 et modalités de constitution des dossiers

La Direction nous informe de quatre évolutions récentes : un devis simplifié a été mis en place, lequel permet de présenter une tarification préalablement au process de souscription, Mutlog est désormais l'interface hotline unique, le canal de vente par téléphone a été activé, le renseignement de la catégorie sociale professionnelle, pour permettre une meilleure identification des garanties minimum.

Depuis septembre, la production a été multipliée par trois. C'est le conseiller à l'initiative du devis qui est censé le finaliser. S'il doit y avoir intervention d'un autre salarié MATMUT, ce dernier doit faire un nouveau devis. **La CGT demande à la Direction de nous indiquer quel est le montant du commissionnement dont bénéficie la Matmut lors de la vente d'un contrat Mutlog. L'information nous sera communiquée ultérieurement.**

Recueil de l'avis du CSE quant au projet de plan de formation 2023

Le CSE, à l'exception des élus UNSA qui refusent de prendre part au vote, approuve à l'unanimité la résolution rédigée par les élus membres de la commission compétente.

" Les membres de la Commission prennent note de l'importance du budget dédié à la formation, s'élevant à un peu plus de 14 millions d'euros et saluent le travail accompli par les équipes opérationnelles en amont de cette présentation.

Ils souhaitent attirer l'attention des élus CSE sur les points suivants : Il nous semble pertinent de mettre en perspective les moyens importants alloués à la formation avec les attentes fortes et très partiellement atteintes côté salariés, illustrées notamment par les résultats du dernier baromètre social : 57.8% des salariés sont insatisfaits sur l'accompagnement des changements, 47% des salariés sont insatisfaits sur l'adéquation des formations. Toujours d'après le baromètre social, le sujet de la formation est considéré comme un facteur de risques. La formation est sujette à de fortes attentes de la part des salariés. C'est pourquoi, les élus portent une attention toute particulière sur ce sujet.

Comme depuis plusieurs années, les membres de la Commission Prospectives, Métiers, Compétences, Digital demandent à la Direction une présentation plus lisible distinguant : Les formations obligatoires et formations non obligatoires, Le public visé (en précisant les postes concernés par les formations présentées ainsi que leur statut). Ce changement de présentation aurait pour objectif de permettre une meilleure compréhension du plan de formation. Nous considérons qu'un certain nombre de formations devraient être dispensées en présentiel pour plus d'efficacité et de qualité. La Direction confirme que dorénavant, le format des formations sera mixte, que le Groupe ne reviendra pas en arrière sur ce point, et nous impose de clôturer le débat du distanciel/présentiel, ce que nous regrettons. Au regard des attentes stratégiques de l'entreprise et de l'évolution de nos métiers, il semble plus nécessaire que jamais de mettre en parallèle des formations suffisamment qualitatives pour permettre aux salariés d'atteindre sereinement les objectifs stratégiques de l'entreprise, ce qui n'est pas vécu comme tel actuellement.

Les membres de la Commission préconisent des formations plus ambitieuses sur les points suivants : les contrats vie et retraite, la gestion de la relation client (notamment la gestion des incivilités) et des techniques propres aux métiers, les risques routiers afin de garantir la sécurité des salariés itinérants. Les élus membres de la commission confirment le besoin de diminuer la part du distanciel afin d'avoir des formations plus qualitatives, du point de vue de l'apprentissage et de la pédagogie, mais aussi du lien social en ce que le présentiel permettrait de recréer du lien entre les équipes mais également entre les salariés et l'entreprise. Les élus souhaitent la mise en place, si ce n'est pas encore le cas, d'indicateurs permettant de mesurer la qualité des formations (évaluation systématique des formations dispensées), indicateurs qui seront transmis aux membres de la Commission. 24 Cela permettra un suivi et des échanges sur la politique de formation au sein du groupe, basés sur des éléments objectifs.

En conclusion, dans une période charnière et dans un contexte économique particulièrement difficile, alors que l'accent est mis sur des objectifs de diversification, sur de nouveaux produits (notamment vie et retraite), que nombre de métiers sont en transformation, la politique de formation doit être vue comme un vecteur de réussite.

Les élus membres de la commission estiment que les formations dispensées se doivent d'être à la hauteur de l'investissement octroyé par l'entreprise en permettant de regagner de la compétitivité ainsi que la technicité qui a fait la réussite passée de l'entreprise et qui permettra de redonner du sens au travail. "

Prévoyance : information relative au transfert des en-cours Chorum vers Malakoff Humanis

L'ensemble des dossiers Prévoyance seront prochainement gérés par Malakoff Humanis. Nous restons dans l'attente du calendrier de mise en place du transfert entre les deux opérateurs. La gestion par Malakoff Humanis des dossiers actuellement gérés par Chorum nous sera facturée.

Un réajustement des cotisations sera certainement à envisager à l'issue de l'accord en cours de 3 ans, d'autant plus avec la récupération de la gestion des dossiers chorum qui bénéficieront de fait des garanties du contrat de Malakoff qui sont plus avantageuses.

A date : De nombreuses difficultés de gestion sont remontées par les élus et constatés par la Direction avec Chorum d'autant plus actuellement du fait du futur transfert de dossiers. Nous indiquons que plusieurs collègues nous ont également fait part de problèmes avec notre nouveau partenaire. La Direction invite les élus à lui remonter les dossiers individuels pour les retards afin qu'elle se rapproche de Malakoff Humanis.

La CGT informe la Direction que Malakoff envoie souvent un expert pour essayer de contester et éviter de payer les prestations. Nous faisons remarquer que ce n' était pas le cas avec Chorum. Pour la Direction, il faut être vigilant et de ce fait les contrôles ne sont pas surprenants pour elle puisque la prévoyance est une assurance.

Nous vous invitons à nous contacter si vous avez des difficultés de gestion avec la prévoyance.

Barème des frais professionnels

Comme convenu lors des négociations sur l'AMI et les CEA renforts, le barème des frais professionnels va être revu par la Direction et communiqué en janvier 2023. Est évoquée par les élus la possibilité d'utiliser, en complément de Jenji, la solution de paiement "pay by phone" pour les salariés itinérants et les collègues qui utilisent leurs véhicules pour effectuer des remplacements ou autres. La Direction réfléchit à cette solution pour le paiement des stationnements qui a aussi pour intérêt de permettre de régler son forfait à distance et donc de réduire les amendes qui peuvent être payées par les salariés.

Information suite aux « Rencontres exécutives » du 17 novembre 2022 et aux « Rencontres Managers » des 1er et 2 décembre 2022

Rencontres exécutives du 17 Novembre 2022 :

Les thématiques suivantes ont été abordées : 1) Le marché de l'auto et les impacts sociétaux, rappel des impératifs de la diversification de notre Mutuelle, avec un portage du risque différencié, le recours à l'automobile allant mécaniquement en diminuant et le risque habitation étant erratique. 2) La Santé (avec ses incertitudes) et l'Épargne s'inscrivent dans ce schéma. 3) Les tarifications 2023. 4) Focus RH (sous l'angle de l'investissement social). 5) Déclinaison de la Raison d'être d'une entreprise Mutualiste, en illustrant quelques valeurs, telles que la solidarité assurantielle (capacité de faire bénéficier à l'individu d'une sécurité collective) et la rentabilité (que l'on doit aux sociétaires pour assurer la pérennité dans le temps du service rendu), l'autonomie de notre Mutuelle (du moins à date) et sa pérennité.

Travail en cours : comment décliner nos valeurs de manière opérationnelle concrète et sur le terrain?

Pour N. Gomart le Triptyque suivant est un impératif : la rentabilité, l'expérience sociétaire et l'expérience salarié.

Il y a 4 pistes essentielles ont été partagées : 1) Équité et intégrité ; tarifs identiques pour les mêmes risques (unicité tarifaire). L'Équité doit également se retrouver dans nos modèles sociaux car c'est une forte attente des équipes. L'intégrité, c'est de proposer des produits en réponse à un réel besoin du sociétaire, en respectant le devoir de conseil. 2) Solidarité assurantielle. 3) Proximité et ouverture : le sociétaire doit nous sentir proche, nous sommes "made in France", mais ouverts, car accessibles, dans l'inclusion, dans l'innovation, ou vers les partenariats. Nous sommes un assureur confiant mais ouvert vers les autres. 4) Qualités techniques et relationnelles : on a parfois l'impression que l'un s'oppose à l'autre, alors que notre modèle doit avoir ces deux qualités : l'équilibre, via la sélection des risques, n'est pas négociable, tout comme la qualité relationnelle non plus.

Nous relevons que nos collègues ont l'impression de perdre en technicité, il faut être formé pour manipuler les garanties de nos contrats et savoir les expliquer à nos sociétaires au travers d'outils fiables.

Nous revenons sur la formation relative aux contrats vie et retraite : il est plus que nécessaire d'accentuer et développer les formations pour les salariés. Nous indiquons qu'il faut être conscient qu'une grande partie des collègues ne maîtrisent pas les contrats sur lesquels l'entreprise fonde son avenir. La formation est essentielle !

La CGT fait les liens entre ces principes et les ambitions qui sont fixées sur le terrain : Comment se fixer des objectifs quantitatifs à l'avance alors que l'intégrité, c'est le fait de proposer des produits en réponse à un réel besoin du sociétaire, en respectant le devoir de conseil ? N'est ce pas paradoxal ?

Il nous est rappelé que faire du chiffre n'est pas contraire au devoir de conseil, lorsque les trajectoires chiffrées sont raisonnables, et que le risque est analysé. **Pour la CGT, le constat sur le terrain est bien différent de la position de la Direction.**

Réunion "rencontres des managers" du 1er & 2 Décembre :

Il nous est expliqué brièvement que cette journée était une démarche de co-construction avec la totalité des managers MATMUT pour réfléchir à un pacte managérial avec ses grands attendus et les moyens dont on aura besoin pour l'exercer. Il ne suffit pas de poser un pacte managérial pour que demain tous les managers soient tous au niveau attendu. Il s'agit d'un cycle de 3 ans à animer. Les managers MATMUT doivent réfléchir à ce qu'ils demandent à la MATMUT pour bien remplir leur mission, en s'appropriant tous les grands enjeux, la RH venant en soutien de cette démarche. La RH va entrer dans une démarche d'accompagnement de chaque Direction Opérationnelle.

La journée du 2 Décembre était réservée aux managers DGARS. La Direction trouvait pertinent de profiter de la présence de la majorité des DA et des managers Back pour évoquer la trajectoire DGARS.

A notre demande relative aux budgets consacrés aux différents séminaires , la Direction nous indique ne pas disposer de ceux-ci. Une réponse doit nous être apportée prochainement.

Nous faisons remonter que l'ensemble des salariés (les non-managers) pourraient également bénéficier d'un message plus direct de la Direction (via des séminaires ou rencontres) afin de renforcer le sentiment d'appartenance à l'entreprise et comprendre également les enjeux actuels de la Société et la position de la Matmut.

Mesures gouvernementales relatives aux coupures d'électricité et impacts pour le Groupe Matmut

En cas de coupure d'électricité : les sites dotés d'un groupe électrogène (à Rouen) pourront maintenir l'activité téléphonique et informatique, sans éclairage ni chauffage. Pour les autres, ces coupures auront pour conséquence l'absence de liaison informatique, d'éclairage et de chauffage.

L'organisation du travail va être définie par le Plan de Continuation de l'Activité, qui n'est pas encore totalement finalisé. Toutes les situations impactantes seront répertoriées (ex : coupures de courant l'après-midi, possibilité de partir plus tôt, écoles fermées, etc....)

Les collègues seraient contactés, si possible (en amont), via le numéro de téléphone qu'ils avaient communiqué à l'Entreprise (campagne de collecte des numéros durant la crise Covid).

La nécessité de prendre son PC, systématiquement tous les jours, est rappelée, afin de pouvoir se mettre en télétravail si besoin.

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