

DGARS

Kit de démultiplication remis aux équipes suite aux rencontres managériales du 02 décembre

Concrètement il s'agit d'une feuille de route partagée avec tous les managers et déclinée en actions concrètes pour : faire face à la baisse du trafic spontanée, faire face à l'évolution des attentes clients, accélérer le développement sur les marchés à valeur, Répondre aux enjeux des clients professionnels.

Chaque participant doit faire part des actions concrètes qu'il entend déployer avec son équipe. Il s'agira de développer un cahier de bonnes pratiques qui serait à terme déployé dans toutes les agences. Il est rappelé qu'il n'y aura pas une feuille de route par conseiller.

La CGT met en avant que cette pratique, la Direction fait culpabiliser les managers sur les choix de l'entreprise : en effet, c'est bien l'entreprise qui a éloigné le sociétaire de l'Agence en ne lui permettant plus d'entrer en contact téléphonique direct avec son agence. Or, maintenant, on demande aux salariés de trouver des moyens pour les faire revenir....Ce à quoi la Direction répond que l'optique du kit est de rendre la stratégie de l'entreprise concrète au quotidien. Toutefois les managers n'ont pas d'obligation de mettre des actions sur les 5 items.

La CGT se pose la question sur l'item "prospection en agence". La Direction rappelle avoir mis en place les appels sortants à destination des sociétaires qui ne sont pas venus en agence depuis deux ans. Nous soulignons qu'avec le sous-effectif ce kit va être difficilement gérable par certains managers qui sont parfois aussi en réception clientèle.

Le mode de calcul des ETP Postés pour le calcul des ambitions

La RH compte les salariés rattachés aux agences auxquels on déduit les absences imprévues (maladie...) ou prévisibles (congés maternité, retraite progressive...). Les jeunes embauchés ou alternants ne comptent que partiellement dans l'ETP. Le DA peut modifier à tout moment l'ETP posté en fonction des réalités des absences, des temps partiels en cours d'année ou des départs et arrivées au sein de l'agence. DA et tuteur sont comptés différemment selon le nombre de personnes au sein de l'Agence (pondération).

Temps partiel et renouvellement

La CGT a interpellé la Direction à la suite de refus de temps partiels de plus en plus fréquents (première demande ou renouvellement). La Direction répond qu'il n'y a pas de consignes générales pour refuser un temps partiel à un collègue qui en ferait la demande, mais, compte tenu du marché de l'emploi, toute situation fait l'objet d'une étude approfondie. Le temps partiel n'est pas un acquis et il n'est pas reconduit automatiquement sur demande du salarié car " la Matmut regarde beaucoup plus le collectif de travail maintenant." (effectifs au sein du site de travail, nombre de temps partiel au sein du même site et jours choisis au sein du collectif, etc..)

En résumé, comme les salaires proposés par la MATMUT ne sont pas suffisants pour attirer de nouveaux embauchés et que l'absentéisme pour maladie est élevé, la Direction refuse désormais plus souvent d'accorder les temps partiels, alors même qu'il est parfois nécessaire à l'épanouissement professionnel des salariés qui l'ont choisi ... La CGT estime que la Direction se trompe d'approche !

DGARS

P.1

Chargé d'activité réseau

P.2

Présentation du pacte managérial

P.3

Impact des grèves

P.3

Manifestation : Nombre de grévistes à la Matmut

P.4

Chorum vers Malakoff Humanis

P.4

Règlement Intérieur du CSE

P.4

Informations générales

P.4

Activité au sein des agences : Priorisation des flux en agence et modalités organisationnelles de traitement des formulaires internet et opportunités commerciales web

Les flux chauds doivent être traités rapidement, les flux froids doivent être gérés dans des délais raisonnables car il y a des sociétaires qui sont en attente de réponse. Depuis GENESIS les flux à distance sont mutualisés. Le DA peut adapter, en fonction du flux en agence, la gestion des flux froids (effectifs détériorés par exemple...). Les OC WEB sont des flux chauds à traiter rapidement car il s'agit de devis et d'affaires à réaliser. Sur 2022, il y a une baisse de 7 % du traitement des flux. La Direction rappelle que traiter les FI et OC c'est gérer les sollicitations des sociétaires, mais, avec la mutualisation, le flux chaud de l'un peut devenir le flux froid de l'autre.

Prise de RDV en agence suite aux derniers échanges lors de la réunion CSSCT-QVT de novembre 2022

Nombre de RDV Selfcare depuis le lancement : 39 722 dont 16 347 depuis le 01 janvier 2023 (en moyenne 84 RDV / agence sur la période). 71 % des RDV ont un motif Devis/ souscription ou Révision contrats. 29% des RDV ont un motif renseignement contrat («Autre»). Du 01 janvier au 04/02 2023 : sur 14 049 RDV pris en Selfcare, seulement 110 sont pris dans l'heure. Soit 0,78% des RDV. Il est demandé de compléter avec le plus de précisions possible le motif du RV, afin que le collègue qui reçoit le sociétaire puisse préparer au mieux l'entretien.

La CGT relève que les RV pris "dans l'heure" peuvent être gênants, surtout ceux à l'ouverture de l'Agence, le conseiller n'ayant pas eu le temps de prendre connaissance du RDV pris. La Direction en convient et souhaite que les RV "dans l'heure" ne soient pris que pour sa propre agence. Nous expliquons le malaise quand l'agence, en sous effectif, est néanmoins pleine et que les RV passent en priorité.... La Direction a confiance aux équipes pour gérer au mieux et expliquer aux sociétaires notre fonctionnement. Le paramétrage du calendrier est possible par le DV en l'absence du DA et en situation d'urgence rappelle la Direction... Le DA peut également donner délégation à un ou plusieurs collègues de son agence.

Point à date sur le pilote Rendez-vous en visio

Les Enjeux : Continuer à faire évoluer notre modèle relationnel en proposant à nos Sociétaires un mode d'interaction innovant et alternatif, Bénéficier de tous les avantages d'un rdv au plan commercial au travers d'un nouveau canal à expérimenter, Expérimenter une solution complémentaire à la rencontre en face à face qui s'inscrit dans une démarche RSE, S'adapter au marché et au contexte

Les Objectifs : Tester la visio comme une opportunité supplémentaire de concrétisation et de personnalisation de la relation client, Expérimenter en mode test & learn, Eprouver l'efficacité de la solution dans notre approche client et tester l'appétence client, Fiabiliser la solution technique

Retour d'expérience du pilote concernant les RDV visio : 32 agences concernées sur le territoire par le pilote, 100 % des agences ont testé au moins 1 fois la visio. Le nombre moyen d'AFN/RV visio est de 1,46. Le Poids des RDV visio : 3%

Modalité de déploiement: 114 agences intégrées début 2023 puis 62 agences disposant de webcams. 266 agences sont en cours d'instruction pour la dotation de webcams. Finalisation prévisionnelle du déploiement : fin 2023. Les RV visio sont pris uniquement pour sa propre agence.

Il n'y a pas d'ambition sur les RV visio, C'est juste un outil supplémentaire pour l'accueil des clients. Tous les contrats, y compris le CVIE peuvent être souscrits en RV visio. Nous réclamons que dans le processus de déploiement soit notifié que les collègues seront informés sur le droit à l'image et l'accompagnement MATMUT si un problème en la matière arrivait. La Direction indique que si cela n'est pas dans le processus de déploiement, elle le rajoutera.

La CGT veut connaître l'équipement précis en terme de webcam. Il nous est indiqué que les agences de moins de 2 collaborateurs auront une caméra et les agence de + de 2 en auront une fixe pour le BAC et une mobile à disposition pour utilisation sur les écrans fixes des postes de travail. Nous souhaitons aussi savoir si ce déploiement va toucher d'autres fonctions comme les CAE ou inspecteurs ? La Direction indique que cela n'est pas à l'ordre du jour.

La CGT demande si la MATMUT a toujours une équipe de veille qui pourrait agir sur une plausible vidéo qui serait déployée sur les réseaux à l'insu des collègues. La Direction indique que oui et que si besoin elle paiera la procédure enclenchée par le salarié à l'encontre d'un client mal intentionné.

Chargé d'activité réseau

C'est une équipe constituée dans le cadre du projet Isidore, en charge de tâches très importantes pour le réseau mais dont la direction estime qu'à terme ces tâches ou leurs natures peuvent évoluer dans le temps (automatisation, digitalisation, simplification) d'où la vigilance de la Direction concernant cette équipe, bien que l'Entreprise rappelle son engagement social de maintien de la fonction. Effectif actuel : 2 équipes constituées de 7 CAR Niveau 1. 18 CAR Niveau 2

La Direction précise que s'il y a des mouvements au sein de l'équipe de CAR (retraite, démission ...), il n'y a pas d'engagement de recruter pour remplacer la ou les personnes qui partent (ISO effectif), mais rappelle qu'un nouveau CAR a été recruté dernièrement.

La direction a toujours indiqué que le poste de CAR est un poste de transition qui est amené à s'éteindre. Pour autant, il répond actuellement à un véritable besoin de l'Entreprise, ce qui permet de rendre le poste pérenne en l'état. Toutefois, cela peut susciter des inquiétudes.

La CGT indique que ce qui manque aux CAR, c'est une proactivité de la RH sur les perspectives d'évolution du poste. Nous rappelons que les CAR sont dans le PPSS depuis 2021 et que même si le poste répond à des besoins, cela reste anxiogène de savoir que le poste n'est pas un poste d'avenir pour l'entreprise. La direction indique qu'elle accompagnera les collègues qui souhaitent évoluer ou changer de poste et tient à rassurer les CAR du maintien de la fonction pour toutes. La CGT invite les CAR souhaitant évoluer à nous contacter pour que nous puissions les conseiller dans leur projet, et souhaite rassurer les CAR qui seraient inquiètes pour leurs postes compte tenu des engagements de l'entreprise.

Présentation du pacte managérial

Les Enjeux : Définir un modèle managérial en soutien du plan stratégique du Groupe (objectif partagé dans PLUS de Matmut) , Clarifier et diffuser les nouveaux attendus de la fonction et faire évoluer les pratiques managériales au sein du groupe, Proposer une offre de formation et d'animation des cercles /communauté permettant la progression des compétences et l'engagement dans le rôle de manager, Décliner le modèle dans les dispositifs RH afin qu'il prenne corps dans les pratiques RH et managériales à tout niveau et au quotidien.

L'Accompagner les managers, pivots des transformations Matmut : Réaffirmer le rôle du manager : soutenir la pratique managériale à l'aune des enjeux de transformation et de la dynamique à l'œuvre, Animer des parcours dédiés aux managers (formation, dispositifs d'évaluation et de promotion dédiés), Créer des dispositifs de communication et d'animation de la communauté managériale.

Ce modèle doit constituer un socle de pratiques et postures attendues. Les travaux se sont déroulés selon le planning ci-après : Septembre / octobre 2022 :10 focus de 105 managers, soit en présentiel soit en distanciel, Le 01 décembre 2022: rencontres managériales avec 102 "ruches" (groupe de managers de métiers différents) pour challenger les travaux et proposer la définition des bonnes pratiques, Décembre a permis de finaliser le contenu avec des groupes de managers volontaires ('comités éditoriaux), les mots employés doivent ressembler à ce que les managers veulent apporter au quotidien, Janvier 2023 : CODIR avec la validation du pacte puis un webinaire de présentation à la communauté des managers, De février à Avril 2023 : déploiement

Le pacte s'appelle "AVEC " (acronyme de Activer les énergies / Valoriser les compétences / Encourager la coopération / Communiquer le sens).

Activer les énergies : favoriser l'autonomie, reconnaître le droit à l'erreur, la confiance, la valorisation ...

Valoriser et développer les compétences : Connaître les points forts , définir les axes de progrès et motivations des salariés, les projets professionnels ... Encourager la coopération : développer une posture de proximité, convivialité, co-construction,

Communiquer le sens : raison d'être, valeurs et stratégies de l'Entreprise , relais

Les engagements du pacte : Partager la stratégie et les décisions de l'entreprise, Accentuer et encourager la démarche de simplification, Clarifier et homogénéiser le cadre d'intervention des managers, Favoriser la coopération horizontale et verticale, Animer le pacte et la communauté managériale.

Le déploiement s'effectuera sur une journée, par groupe d'environ 50 managers. Il y aura autant de sessions que de Directions sauf pour le réseau commercial et les secteurs de Marseille ainsi que d'Ile de France où il y aura 2 sessions. De nombreux managers ont évoqué une évaluation de type 360° lors des échanges.

Demande de la CGT depuis de longues années et dont nous avons revendiqué l'inclusion dans l'accord QVCT actuellement en négociation. Une réflexion est en cours sur ce point, selon la RH, mais cela devrait être différent d'une réelle évaluation à 360°.

Précisions quant aux consignes données aux collaborateurs dans le cadre des mouvements de grève et impacts des absences sur l'activité

Le télétravail occasionnel est-il autorisé lors de mouvements de grève empêchant le collaborateur de se rendre sur son lieu de travail ? Dans certaines équipes, il est demandé de déplacer le jour habituel de télétravail du collègue. Or, il est bien précisé sur l'accord télétravail que 15 jours de télétravail occasionnel peuvent être utilisés lors d'événements empêchant de se rendre sur son lieu de travail... En réponse, il nous est expliqué que si le collègue est en télétravail habituel et qu'il préfère déplacer son jour de télétravail pour garder son compteur de 15 jours pour gérer de l'impromptu, il peut déplacer son jour.

Dans l'autre cas de figure, il peut effectivement "piocher" dans son stock de 15 jours de télétravail occasionnel, même s'il n'est pas "sûr" qu'il y aura des problèmes de transport et que le jour de grève, annoncé à l'avance, est "planifiable"...

Pour la Direction, un RDV médical, récupérer ses enfants, un rendez vous chez le garagiste ... par exemple, ne rentrent pas dans le cadre du télétravail occasionnel. En effet, l'événement ne doit pas être programmé et/ou "planifié".

En cas de problème d'interprétation, rapprochez vous de vos élus CGT (coordonnées sur notre site internet : <https://www.cgt-matmut.fr/statuts-2/>)

Nombre de grévistes à la MATMUT (mouvement national contre la réforme des retraites)

19/01 : 211 grévistes répartis : 95 la journée complète , 62 sur ½ journée et le reste 2 heures ou moins.

31/01 : 203 grévistes : 72 la journée complétée 46 sur ½ journée, 56 : 2 heures ou moins

07/02 : 115 grévistes 32 la journée complète 19 sur ½ journée et 52 : 2h ou moins. Les jours d'absence pour autre motif (RTT, CA ou autres...) ne sont pas comptabilisés comme jours de grève.

Quid d'une agence fermée pour raisons de sécurité : les collègues ont-ils le choix du télétravail ou doivent-ils aller dans une agence qui n'est pas la leur, faire du flux froid ? Les arguments ont été les mêmes : ce n'est pas un imprévu ... : un point sera refait. Les différentes remontées sur l'accord télétravail amènent la Direction à réfléchir sur les accords en eux-mêmes, qui doivent peut-être être conçus différemment. Tout particulièrement, les RRH doivent être en possibilité, dès le lendemain de la signature de l'accord, d'appliquer ledit accord à la lettre. Pour rappel, la renégociation de l'accord télétravail est prévu cette année.

Suivi des dossiers Chorum vers Malakoff Humanis

Démarche de bascule de l'ensemble des dossier CHORUM vers MH, dont les conditions sont plus favorables : la projet de bascule des dossiers au 01/01/2023 a été reporté au 01/03 et désormais, on irait vers le 01/04 ce qui permettrait une gestion homogène de l'ensemble des dossiers. Les collègues seront prévenus par Malakoff Humanis de la bascule de leurs dossiers. Notre prestataire actuel pourrait être amené à régler des dossiers en cours de discussion avec CHORUM. Il n'y a pas à priori de correspondants dédiés à la gestion des dossiers MATMUT. Depuis 2020, la gestion de Malaoff semble satisfaisante, sans tous les désagréments rencontrés avec CHORUM.

Règlement Intérieur du CSE

Chaque Organisations Syndicales ayant au moins un élu titulaire doit désigner un membre minimum pour constituer le groupe de travail qui va élaborer le RI. Sur proposition de la secrétaire du CSE, les Organisations syndicales désignent 2 représentants. L'UNSA, qui n'a pas d'élu au CSE selon jugement du tribunal d'instance, ne peut pas avoir de membre dans le Groupe de travail. FO qui n'a plus d'élu titulaire, ne peut pas désigner de membre non plus.

La CGT ne peut regretter, qu'une fois de plus, des mesquineries stériles empêchent des personnes de bonne volonté de travailler sur un document qui devrait être déjà rédigé et en œuvre depuis des mois, sinon, des années (normalement en début de mandature soit 2020, même si l'épisode Covid a impacté le fonctionnement normal des instances du personnel).

Informations générales

Les votes des budgets fonctionnement et œuvres sociales ont été favorables donc : Ouverture des subventions 2023 dès fin Février 2023.

Autre information : Le départ de Dominique FILSJEAN de la DGAIARD entraîne la refonte et la réaffectations des divers domaines de Mr FILSJEAN vers d'autres membres de notre Mutuelle.

La fermeture des agences, le samedi suivant le 14 Juillet, soit le 15 juillet est annoncée par la Direction. Le Samedi 8 avril (jour férié le 7 Avril dans cette région), les 5 Agences d'Alsace Moselle seront fermées également.

La question reste en suspens pour les autres services (comme les PRS).

Pour finir, la CGT demande de nouveau à ce que la présence des membres des Directions Opérationnelles aux réunions sociales soit planifiée en amont, afin de pouvoir travailler le dossier dans son intégralité et permettre une gestion complète "en un coup" et ne pas devoir multiplier les questions ou les demandes de précisions.

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