



Nouveau parcours sociétaire,

Un simple jeu des 7 familles

ou bientôt un fragile jeu de mikado ?

6 avril 2017

Comme annoncé dans notre précédent tract sur le parcours client (toujours disponible sur notre site www.fo-matmut.com et sur Matmut Connect), nous vous adressons un condensé des questions que vos représentants FO ont adressé à la Direction.

Dans la famille PROJET :

1 - Genèse :

Combien de temps ce projet a-t-il mis pour être établi ? A-t-on eu recours à des cabinets de conseils ? Quels acteurs internes ont participé à l'élaboration de ce projet ? Quelle était leur feuille de route ? Quels scénarios de développement/ business plan ont été testés ? Quelle répartition des coûts pour cette transformation digitale (études, matériel, sous-traitance, formation, communication ...) ? Quels financements ? Quel est le rôle d'IMATECH dans le projet ?

2 - Les notions étonnamment absentes du projet :

Période de transition : Comment la Direction propose-t-elle de traiter la surcharge de travail induite par le déploiement progressif du projet dans les entités déjà en tension ? Comment les nouvelles offres de produits, de tarif et de services indispensables à notre développement vont s'intégrer dans ce projet ? S'agira-t-il de nouveaux partenariats ou d'innovations internes ?

Impacts sociaux : Répartition par ancienneté, âge et fonction des postes impactés par le projet ? Quelles estimations de mobilités fonctionnelles, voire géographiques sont anticipées ? Alors que le maintien dans l'emploi n'est concédé que dans « le contexte de développement attendu de l'activité », un projet de cette nature ne risque-t-il pas d'amplifier les RPS déjà présents dans l'entreprise ? Un plan de départs volontaires ou un plan de retraites anticipées a-t-il été étudié ? Dans le contexte d'augmentation des incivilités et des agressions des personnels, la personnalisation de la relation ne devrait-elle pas prévoir l'utilisation de pseudonymes ? Parallèlement au « parcours client » ne serait-il pas équitable d'afficher un « parcours salarié » décrivant les articulations prévues par l'entreprise entre les volets humain, social, reconnaissance, motivation, rémunération ?

3 - Sous-traitance :

DGAOSI : Alors que le groupe s'est longtemps enorgueilli d'avoir un budget informatique inférieur à ses concurrents, n'a-t-on pas de ce fait accumulé des retards technologiques préjudiciables à l'activité et créé une pénurie de compétences internes pour mener à bien ces projets imposant désormais de passer par la sous-traitance (Gestion Electronique de Documents, Robot...) ?



IMATECH : Effectifs dédiés à Matmut ? Redimensionnement contractuellement prévu ? Coût ? Mode de rémunération ? Par qui et comment sera prise en charge la transmission du savoir faire métier ? La montée en compétence au delà des délégations CEAI est prévue à quelle échéance ? Degré d'implication de ce partenaire dans le projet lors des étapes d'étude et de déploiement ? Les personnels Imatech travailleront avec les outils Imatech ou ceux de la Matmut et réciproquement ?

GED numérisation et Robot : Nom des prestataires ? Effectifs dédiés, coût de la mise en place et de la redevance annuelle ? Robustesse/qualité de la prestation de nos partenaires/dépendance/obsolescence des outils choisis en fin de déploiement ?

4 - Outils :

Lors du déploiement du projet les nouveaux outils digitaux seront-ils unifiés dans l'IUT alors que le nouvel outil de gestion de campagnes est déjà annoncé comme "autonome" ? Les agences et les PRS (Plateformes Relation Sociétaire) nouvelle appellation des Plateformes Téléphoniques disposeront elles des mêmes outils pour réaliser les actes de gestion en un temps ? Quelle gestion précise des temps d'attente et des reports des appels entrants prévus (TOIP/PRS/IMATECH) ? Quels outils pour les conférences à trois ? Pour l'espace digital en agence ? Les reportings quantitatifs des managers seront ils automatisés pour leur libérer du temps ?

5 - C'est pas clair :

Libération du temps non évaluée, collaborateurs polyvalents en cible, fondements et volumétrie des opportunités de contact, fonctionnement de la corbeille des tâches personnelle, estimation de la charge correspondant à l'accompagnement des clients aux outils digitaux ?

Quelles solutions pour éviter le décourageant tunnel de tarification ?

Règles de distribution des appels sur le numéro court ? Des dérogations seront-elles possibles afin d'être en correspondance avec la personnalisation de la relation ? Comment sont répartis les appels des villes avec plusieurs agences ?

Dans la famille PROSPECTIVE :

1 - Effectifs :

Cette nouvelle organisation sera capable d'absorber sans recrutement jusqu'à quel niveau de portefeuille ? Les engagements de Mr Nicolas Gomart concernant les embauches selon un seuil de croissance de portefeuille sont-ils toujours d'actualité ? Quel "parcours salarié" la Direction envisage-t-elle de mettre en place en parallèle de ce projet sur les volets humain, social, reconnaissance, motivation, psychosocial, rémunération, etc. ?

2 - Organisation :

Quel équilibre entre le outsourcing, l'élargissement des plages horaires, les gains de productivité par des moyens digitaux ? Quelles sont les nouvelles évolutions technologiques identifiées qui n'ont pas été intégrées pour l'instant dans le projet ? Le projet permettra-t-il de les intégrer facilement ? Quand et avec quels impacts ? Comment le télétravail peut-il s'intégrer dans le projet ?

3 - Résultats :

Quels impact et tendance sur les frais généraux à venir ?

4 - C'est pas clair :

Quel scénario si les prévisions de croissance ne sont pas au rendez-vous ? Une fois le robot éduqué, que deviendront les effectifs des Unités de Gestion en charge de son apprentissage ? Comment les effectifs des UG seront-ils adaptés au cours du déploiement du projet et avec quels impacts ?



Dans la Famille AGENCES :



1 - Maillage :

Quel avenir pour les agences inférieures à 3,6 ETP (Equivalent Temps Plein) ? Quel traitement des mobilités géographiques induites ? Comment doivent s'organiser les agences sans Responsable d'Agence pour le développement du portefeuille agence ? Quelles évolutions pour les contours groupements/secteurs/délégations ? Uniformisation des horaires des agences à prévoir ?

2 - Objectifs :

Le nouveau rôle de développeur de portefeuille attribué aux RA sera-t-il caractérisé par des objectifs par agence ? Déterminés par qui ? Concrétisés par une prime ? A répartir selon quelles clés ? Les indicateurs de performance d'Oscar vont-ils évoluer et quand ? Les moyennes constatées sur les actes effectués en agence clairement rappelées dans le projet (12.5 actes de développement/ collaborateur / jour, 1.8 afn, 1.6 actes amenant une cotisation supérieure) vont-elles être objectivées ?

3 - Rôle des RA :

Comment et par qui seront déterminés les portefeuilles dédiés personnellement aux RA ? Pourquoi cette personnalisation mettra-t-elle 3 ans à être déployée ? Doit-on comprendre que les autres collaborateurs de l'agence seront en charge du reste du portefeuille de l'agence exclusivement ? Quels moyens de développement seront mis à leur disposition ?

4 - Acteurs laissés pour compte :

Devenir des RAI et ARA ? Rôle des RAI dans le développement du portefeuille agence ? Les RAI auront-ils un portefeuille à développer personnellement ? Malgré les tâches de CTA qu'ils sont appelés à prendre en charge, les CEA ne sont pas pour autant valorisés dans le projet. Vont-ils à minima bénéficier d'une prime téléphonique à l'instar de ce qui s'est fait sur les PFT par le passé ?

5 - Effectifs :

Les non remplacements de postes et l'absentéisme croissant ne risquent-ils pas de mettre à mal l'organisation cible concernant la prise d'appels et l'affectation automatique des tâches par le robot ?

6 - Activité téléphonique :

100% des appels clients seront routés vers les agences qui prennent déjà en charge les rendez-vous et le flux entrant en agences. Que va mettre en place la Direction pour faire face aux 1,6 M d'appels reçus par les PFT alors que déjà 0,5 M d'appels sont non servis en PFT ?

7 - Multiplicité des tâches :

L'importance clé du vis à vis dans la relation n'entre-t-elle pas en contradiction avec la gestion de tous les appels en agence ? La Direction peut-elle nous prioriser les tâches d'une journée type en agence ? Les salariés bénéficieront-ils pas d'une prime réseau ?

8 - C'est pas clair :

Descriptif complet des activités indemnisation, phoning ; pilotage de la proactivité commerciale ; évaluation de l'allègement de la charge de travail induite par la suppression de l'activité courrier permettant selon le projet le recentrage de tâches vers les agences. Quels outils pour la gestion des RDV, quelles consignes pour la communication par mail, quel intérêt de proposer à tous la visualisation des disponibilités des collaborateurs, TOIP ?

Dans la Famille UG :

1 - UGP (Unités de Gestion Production) :

Pourquoi décider de transférer la gestion d'actes de production de l'UGP qui se veut digitale vers la PRS ? Quel repositionnement pour les personnels des UGP spécialisées ?

2 - USP (Unités de Soutien Production) :

Quel devenir pour les 17 % d'appels USP non servis ? Un redimensionnement des effectifs CMP est-il prévu pour participer efficacement aux échanges avec les clients ? Les CMP vont-ils devenir un relais pour les managers réseau dans le cadre des EI ?

3 - PRS :

La prise de rendez-vous pour les agences deviendra-t-elle l'activité prioritaire au détriment des offres commerciales ? Les campagnes à destination de prospects déjà connus (donc déjà associés à une agence) sont attribuées aux PRS au lieu de l'agence : n'est ce pas contraire à l'incarnation de la relation client ? Quelle organisation des permanences ? Recours au volontariat ? Dimensionnement intégrant IMATECH ? Quels parcours de formation pour ce changement total de métier ?

4 - Indemnisation PGS :

Un rééquilibrage de l'activité entre Pôles de Gestion Sinistre est-il prévu ? Quelle priorité pour le web-call back en PGS ? Avenir des Unités de Gestion Sinistre spécialisées ? Dimensionnement de l'UGS IME qui retrouve une nouvelle fois la gestion des sinistres forfaitaires ? Comment se concrétisera dans une journée l'ajustement permanent annoncé des effectifs à l'activité téléphonique entrante des PGS ? Organisation/délais de prévenance des permanences ? Les notions de Wrap-up et de retrait sont-elles pérennes ? Quelles conséquences pour les collaborateurs exemptés de SGT par la médecine du travail, quelle alternative ? Que devient la prime SGT ? Le PGS sera t-il considéré comme une plateforme téléphonique donc quid des avantages afférents : prime, pauses plus longues etc ? Pourquoi l'automatisation de la gestion du MGAR a été préférée à celle du MRSQ, cela ne risque t-il pas de générer plus d'appels ? La gestion en un temps sera rendue possible à quelle échéance et grâce à quels outils selon la Direction ? Pourquoi les services PJ et Inspection semblent être hors du périmètre du projet alors qu'ils sont également au cœur de la relation client ? Quid des horaires variables ?

5 - Effectifs :

Les non remplacements de postes et l'absentéisme croissant ne risquent-ils pas de rendre illusoire la proximité gestionnaire/assuré recherchée ? La GED va-t-elle mettre fin au service des ANR ?

6 - C'est pas clair :

Répartition gestion administrative / technique actuelle / cible, appels sortants pour renseigner le sociétaire sur son sinistre : périmètre, montée en compétence sur l'activité téléphonique.



***Nous rappelons à ceux qui ne pratiquent pas régulièrement
Matmut Connect qu'en nous communiquant votre mail personnel sur***

tractsfomatmut@gmail.com

***nous vous ferons parvenir les tracts FO
au fur et à mesure de leur publication.***

**FO-Matmut Tél : 06 09 87 01 97 - Fax : 04.11.93.20.72
Internet : www.fo-matmut.com Mail : fo.matmut@gmail.com**

