



Nouveau parcours sociétairé, Et tout devient enchantement !

23 mars 2017

Le nouveau parcours sociétairé a été présenté lors d'un comité d'entreprise extraordinaire le 9 mars dernier. Vous êtes nombreux à nous interroger sur cette réorganisation de l'entreprise et sur la manière d'envisager votre avenir. FO-Matmut vous propose, ci-après, sa lecture du document de 87 pages (!) qui a été remis aux instances représentatives du personnel à l'issue de la réunion. Les deux experts missionnés par vos élus CE et CHSCT travaillent de leur côté pour nous faire bénéficier, sous un mois, de leur expérience sur des projets d'entreprises similaires.

Que vous dire ?

Malgré sa longueur, le document se limite malheureusement à un exposé (avec de nombreuses redondances) de la nouvelle organisation du travail des collaborateurs en charge de la prospection souscription production et indemnisation (3 500 personnes) et à son calendrier théorique de mise en œuvre.

Très peu de choses sur l'aspect social mis à part un discours qui se veut très rassurant, et encore moins sur le business plan nécessaire au rééquilibrage des dépenses engagées pour cette mutation et absolument rien sur la période transitoire (entre aujourd'hui et la finalisation du projet en ... 2020)

Concernant l'aspect social :

Aucune embauche bien évidemment n'est à prévoir puisque dans 3 ans la digitalisation aura libéré les collaborateurs d'une partie de la charge de travail actuelle. Les seules suppressions de postes avouées (12 en UGS) seront facilement solutionnées par la pyramide des âges.

Nicolas Gomart a donc beau jeu de s'engager à :

- › Aucune mobilité géographique imposée
- › Un accompagnement des mobilités fonctionnelles nécessaires
- › L'absence de plan de sauvegarde de l'emploi

mais en précisant tout de même que ces engagements s'inscrivent «dans un contexte de développement attendu de l'activité » (notion non développée).

FO-Matmut a noté et suivra attentivement l'introduction d'une externalisation de tâches/ savoir faire métier jusqu'alors effectuées par du personnel Matmut :

**IMATECH (filiale d'IMA spécialisée dans la relation client)
pour la souscription production et IMA pour l'indemnisation...**



Business plan :

Les outils digitaux (apps Soc, GED, robot de réponse, visioconférence, nouveaux partenaires) vont nécessairement générer des dépenses importantes, sans parler des frais de consulting, communication, etc... (jusqu' alors non communiqués, mais qui sont annoncés à près de 500 millions d'euros chez les mutualistes de la MACIF par exemple).

Côté recettes, la Direction affirme avoir anticipé une croissance réaliste des AFN/ SOC (en se basant sur les derniers frémissements de fréquentation de nos agences et sur les chiffres exponentiels de connexion internet qui partaient de bien bas...).

Comme lors de la présentation du projet BNP, aucun scénario pessimiste exposant les conséquences d'une reprise décevante de la production ne permettant pas un RSI (retour sur investissement) rapide n'a été présenté.

Période transitoire :

Le déploiement des nouveaux outils et schéma d'organisation conduira certainement à des périodes d'adaptation douloureuses pour de nombreux collègues, avant que nous puissions tous tirer réellement partie de notre nouvel «écosystème» (sic !). FO-Matmut s'alarme de l'absence de prise de considération des agences et services (PGS, UGS, UGP...) qui sont en souffrance depuis de nombreuses années et pour lesquels rien ne semble prévu d'ici la finalisation du projet en 2020. Nous pensons que ces axes d'analyse sont plus importants à la compréhension du projet d'entreprise, et donc à notre avenir, qu'une dissection critique de l'organisation du nouveau parcours client proposé, qui reste selon nous de la seule responsabilité de l'employeur.

Pour autant, concernant les modifications fonctionnelles annoncées, FO Matmut veillera bien évidemment à obtenir des précisions nécessaires et assurera un suivi attentif de leur mise en œuvre dans votre intérêt.

Certains choix d'organisation reprenant des modèles déjà éprouvés sans succès nous semblent dorénavant et déjà voués à l'échec en l'état (PGS, TOIP...).



Nous vous restituons ci-après les évolutions des activités par fonction les plus marquantes à nos yeux :

Agences :

- › Aucun projet de remaillage du réseau n'a été présenté pour l'instant malgré les annonces répétées de Dominique Levacher lors des réunions CE du semestre écoulé
- › Rôle des RGA AQGA non précisé
- › Réception de tous les appels téléphoniques même ceux jusqu' alors gérés en PFT
- › RA en charge du développement du portefeuille agence en plus du management
- › RA responsable personnellement d'un sous-ensemble du portefeuille agence
- › Incarnation de la relation client (communication du nom du RA)
- › Pré-accueil client si l'effectif le permet
- › Le CEA doit accompagner le sociétaire dans la découverte et l'usage des outils digitaux avec une proactivité commerciale et une polyvalence toujours affirmées.



A noter : la justification redondante dans le document concernant la baisse de charge des agences induite par le déport du traitement des courriers vers les PRS (argument très relatif selon nous...).

Pôles de Gestion des Sinistres :

- › Personnalisation de la relation sociétaire
- › Gestion du téléphone : abandon du SGT au profit d'une affectation à l'ensemble des collaborateurs et adaptation de l'effectif en retrait
- › Amplitude horaire téléphonique pour les sociétaires inchangée 8h45/17h45 avec permanence hebdo midi et soir par roulement
- › Web call back et cobrowsing (assistance à la navigation)
- › Promotion de la gestion en un temps au téléphone
- › Possibilité de conférence à 3 : PGS/AGENCE/SOCIETAIRE
- › Agents Administratifs réorientés vers l'indexation des documents numérisés (GED)
- › Intégration du relais IMA/IMH



Unités de Soutien Production :

- › Possibilité de conférence à 3 : CMP/agence/prospect
- › Restitution des contrôles qualité (SAS)



Unités de Gestion Production :

- › Regroupement des UGP de St Pierre vers la rue de Sotteville avec possibilité de rester à St Pierre de Varengeville en PRS
- › Recentrage sur des activités à forte technicité
- › Actes de gestion simples transférés au réseau (résiliations en PRS)
- › Contribution à l'apprentissage du robot de réponse



Plateformes téléphoniques :

- › Rebaptisées PRS (Plate forme Relation Sociétaire)
- › Le CTA devient CMA (Conseiller Multimédia Assurances)
- › Traitement des flux électroniques et téléphoniques en débordement des agences
- › Web call back et cobrowsing (assistance à la navigation)
- › Traitement des courriers agences
- › Gestion production simple (résiliations)
- › Privilégier les réponses par appel sortant



Unités de Gestion Sinistres :

- › Passage de 25 à 15 UGS généralistes (6 sphères A non-auto rue de Sotteville, 13 sphères B auto, situées 9 rue de Sotteville et 4 à St Pierre)
- › Suppression de 6 postes de managers et 6 postes de secrétaires (départs à la retraite ou reclassement dans d'autres directions prévues)
- › Gestion complète des sinistres qui avant était partagée avec les PGS
- › Réaffectation des sinistres incendie > 25 k€ de l'UGS65 aux UGS sphère A
- › Sinistres contrats forfaitaires réaffectés à IME



**Par ailleurs, afin de nourrir votre réflexion,
nous vous diffuserons très prochainement
la liste des questions que nous allons poser
lors de la réunion du CE qui sera consacrée à ce projet.**



Les évolutions techniques, les nouvelles technologies doivent être mises au service de l'humanité et favoriser le bien être de la population et non mises au service du profit.

Nous nous opposons à l'utilisation de ces évolutions, digitalisation, robotisation etc.. dans le but de réduire les effectifs globaux et de réduire les droits des salariés.

C'est pourquoi FO-Matmut réclame la garantie du maintien de tous les emplois sur tous les sites et des droits collectifs et individuels de tous les salariés en préalable à toute réorganisation et à toute nouvelle technologie, le passage en CDI des CDD autres que ceux en remplacement de salariés absents.

Nous ne sommes bien évidemment pas opposés aux avancées technologiques au service de l'humain, des sociétaires ou des salariés mais elle ne doit pas être destructrice des emplois et des conditions de travail. .

C'est pourquoi FO-Matmut, pour la période 2017-2020, demande à la Direction préalablement au déploiement de ce projet :

- **La garantie du maintien à minima de l'effectif actuel**
- **Le passage en CDI des salariés en CDD**
- **Un plan de pré-retraite « Maison » pour les salariés volontaires à la condition qu'un départ soit remplacé par une embauche en CDI.**

Les élus FO-Matmut restent à votre disposition pour tout renseignement et à votre écoute pour tout questionnement que vous souhaiteriez que nous fassions remonter auprès de la Direction.

Nous rappelons à ceux qui ne pratiquent pas régulièrement le RCE 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**

