



Le 8 septembre 2017

# **« PARCOURS SOCIÉTAIRE » QUELLES AVANCÉES POUR QUELLES CONSÉQUENCES ?**

**La Direction nous a présenté son nouveau projet « parcours sociétair »**

Celui-ci ayant un impact significatif sur l'enjeu économique de la Matmut et vos conditions de travail, deux instances ont été consultées pour formuler un avis :

- Le Comité d'Entreprise qui évalue le projet sur son volet économique,
- L'ICCHSCT qui regroupe l'ensemble des CHSCT régionaux par le biais de 2 élus pour chaque entité.

Ces deux instances ont voté des expertises pour aider les élus à donner leur avis :

Le cabinet SACEF a été missionné pour le CE et le cabinet ADDHOC pour l'ICCHSCT.

La Matmut met en avant le « parcours sociétair » mais occulte totalement le « parcours du salarié », ce qui, en tant que représentants du Personnel, nous préoccupe fortement.

**Afin que vous puissiez appréhender le « parcours sociétair »,  
voici un tableau synthétique reprenant les éléments essentiels :**

AGENCES	PRS - plateforme relation sociétair (ex PFT)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arrêt du courrier entrant</li> <li>• Transformation digital : signature électronique, souscription en ligne, robot de réponse, selfcare</li> <li>• Evolution du poste de travail</li> <li>• Pro activité commerciale</li> <li>• Prise en charge des appels entrants en lieu et place des PFT</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prise en charge des appels entrants sur débordement des agences</li> <li>• Web call back</li> <li>• Relance devis web prospect</li> <li>• Gestion actes simples de la vie du contrat</li> <li>• Echanges électroniques avec les agences</li> </ul>
PGS	USP
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Front office unique (suppression du SGT)</li> <li>• Gestion en un temps des dossiers sinistres</li> <li>• Evolution de périmètres (gestion sinistre MAV, CFC, ...)</li> <li>• GED (Gestion Electronique des Documents) : Dématérialisation et diminution importante des agents administratifs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Restitution qualité agence (suivi SAS)</li> <li>• Diminution de leur domaine de compétence suite élargissement du domaine de compétence des salariés des agences</li> </ul>
UGP	UGS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transformation digital : signature électronique, souscription en ligne, robot de réponse, selfcare</li> <li>• Transfert d'activité vers les PRS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evolution de périmètre, soit passage de 25 UGS généralistes à 6 UGS sphère A (corporel) et 13 UGS sphère B soit moins 6 UGS</li> <li>• Polyvalence V2 : mobilités fonctionnelles et/ou géographique</li> </ul>

ETP = équivalent temps plein, soit 1 personne travaillant à temps plein

## Les craintes de FO concernant ce projet :

\* Les experts mandatés n'ont pu que constater un sous-effectif chronique déjà présent au sein de l'entreprise avec des salariés en souffrance montrant des signes de stress quelque soit la fonction occupée ainsi que des arrêts maladies en constante progression,

\* Les nouveaux outils qui seront mis en place dans le « parcours sociétaire » et qui sont attendus par de nombreux salariés vont d'une certaine manière leur redonner du sens et de la confiance.

\* Cependant cette restructuration suscite de nombreuses interrogations et inquiétudes.

Au regard de la situation existante et des orientations qui se dessinent à travers le parcours sociétaire, le risque central pour les salariés est d'être confrontés à une intensification de leur travail.

Déjà, nous constatons une auto-alimentation du sous-effectif de par la progression des arrêts maladie (« sociétale » selon la Matmut !), ce qui a pour conséquence une instabilité des effectifs dans le groupe.

Le report de l'activité sur les autres salariés aboutit à des problèmes de pose de congés, de surcharge de travail autant pour les employés que les managers.

Le collectif devient fragile, la santé des salariés se dégrade et la productivité aussi.



**ATTENTION!**

De plus, les incertitudes sur l'emploi se font jour :

\* Des responsables et des secrétaires des UGS vont voir leur poste disparaître avec la suppression de 6 UG

\* Des impacts sur plusieurs services et professions : service courrier suite à la GED et en cascade les secrétaires et les agents administratifs des services destinataires

\* Le robot de réponse répondra à terme aux tâches à faible valeur ajoutée, pouvant créer ainsi un surplus de personnel qu'il faudra reclasser

\* Attention au seuil critique pour les PRS du fait du transfert du téléphone vers les agences et le sous-traitant IMATECH, cela pouvant aboutir à des fermetures de sites.



Pour exemple la PFT de Paris St Lazare où les 33 salariés sont fortement invités à rejoindre le réseau d'agences parisien alors même que le « parcours sociétaire » n'est pas encore mis en place.

### **Pour les Agences :**

- \* Réception d'un surcroît d' 1 million d'appels par an -> Quid de la prime réseau demandée depuis des années par FO pour compenser le surcroît d'appels téléphoniques ?
- \* Allongement du trajet entre le lieu de travail et le domicile diminuant les temps de récupération, d'où une fatigue accrue
- \* Transformation des métiers et des équipes
- \* Augmentation de la charge de travail parallèlement à sa transformation (développement du portefeuille tout en gérant plus d'appels entrants).



### **Pour les Pôles de Relation Sociétaires (PRS) :**

- \* Montée en compétences pouvant se traduire par une augmentation de la charge de travail
- \* Notion de travail empêché : les salariés des PRS devront gérer simultanément les débordements des flux téléphoniques, le traitement administratif des dossiers tout en exerçant de la proactivité commerciale
- \* Intégration des salariés des UGP vers les PRS : problème d'adaptabilité à ce nouveau métier principalement axé sur le téléphone tout en participant au perfectionnement du robot de réponse.



### **Pour les UGP/UGS :**



- \* Problème de mobilité soit fonctionnelle soit géographique, soit les deux (PRS/sphère A/sphère B/rue de Sotteville/St Pierre de Varengville
- \* Risques routiers accrus et perturbation de la vie sociale

- \* Pour les gestionnaires sphère A et ceux de l'UGS 65 augmentation de leur charge de travail due à la baisse du nombre de postes de responsables (-6) et la récupération de certains dossiers qu'ils ne géraient pas auparavant.

### **Pour les PGS :**

- \* Suppression des SGT occasionnant l'inquiétude des gestionnaires qui seront contraints de gérer simultanément les déclarations par téléphone et leur dossier en même temps et de manière ininterrompue



- \* Perte de la gestion des dossiers complexes pouvant aboutir à une diminution de leur technicité
- \* La gestion en un temps peut entraîner un traitement de masse des dossiers.

## Pour les USP :

\* La conférence à trois pourrait servir « d'échappatoire systématique » pour les conseillers qui pourraient être tentés de décharger une partie de leur activité sur les CMP

\* Risque pour les CMP de revenir dans la boucle des agences et de se voir de nouveau en front-office (conférence à 3 et visioconférence) alors qu'ils sont actuellement un soutien technique en back office.



## Concernant l'ICHSCT (Instance de Coordination des Comités d'Hygiène et de Sécurité et des Conditions de Travail) :

Lors de la dernière réunion de l'ICHSCT le 20 juin 2017, la Direction n'a pas apporté toutes les réponses aux questions de élus et celles données n'ont été que partielles.

Comme d'habitude, la Direction ne prend pas en compte la réalité du terrain, le travail réel est « oublié ». À quand la pratique en lieu et place de la théorie ?

Avant cette réunion, l'ensemble des élus de l'instance s'étaient entendus unanimement pour voter contre ce projet ayant un impact négatif sur vos conditions de travail.

La Direction ayant mis dans la balance la possibilité d'obtenir une commission de suivi qui se réunira deux fois/an, un élu CFTC a voté pour le projet, les autres se sont tous abstenus et vos représentants FO ont gardé leur position en votant contre ce projet sur le volet social.

En effet, la commission n'aura aucun pouvoir décisionnaire sur le projet et ne pourra que suivre son évolution négative ou positive tout comme auraient pu le faire votre CE et vos CHSCT régionaux.

Encore de la poudre de perlimpinpin !

**FO n'a pas vendu ses voix pour une commission !**

## Concernant le Comité d'Entreprise :

En tant qu'élus au CE, nous devons émettre un avis éclairé sur le volet économique du projet.

Pour la bonne marche du groupe, l'entreprise doit évoluer, nous en sommes totalement conscients, mais cela ne doit pas se faire au détriment des conditions de travail de nos collègues.

C'est pour cette raison que vos élus FO se sont abstenus, ne pouvant aller contre la marche de l'entreprise mais ne pouvant pas valider un projet impactant sur vos conditions de travail et ayant des zones d'ombres.

Pour votre information, la CGC, la CFDT et un élu désormais sans étiquette syndicale ont voté favorablement pour ce projet. La CFTC et un sans étiquette se sont abstenus. Un seul vote contre, l'UNSA.

**FO reste présent pour ET UNIQUEMENT POUR défendre vos intérêts !**

Un nouveau chantier va démarrer, sur lequel la Direction va s'appuyer pour mener à bien son projet, la GEPP (Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels).

Dans cet accord vont se négocier les mobilités géographiques et fonctionnelles.

**Nous garderons la ligne qui a toujours été la nôtre :  
défendre les intérêts des salariés et non ceux de la Direction !**

FO-Matmut  
Tél. 06 09 87 07 97  
www.fo-matmut.com