



Vos délégués sont à votre écoute :

Syndicat FO-Matmut



06 09 87 01 97



www.fo-matmut.com



fo.matmut@gmail.com

Question n°1 : Conditions de travail

Les collaborateurs voient leurs conditions de travail se dégrader dangereusement avec toujours plus de tâches à accomplir : réception en vis-à-vis et téléphonique de la clientèle, saisie des sinistres en ligne, phoning, actions conseil, suivi GRC, opportunités production et/sinistres, montée en gamme, etc.... et ils subissent en outre l'insatisfaction des clients (qui ressentent de plus en plus le malaise des salariés) ainsi que les contraintes de la planification du service.

Alors que dans le même temps, dans certaines agences, des RA sont cantonnés essentiellement à des tâches administratives de 9h à 17h30 ! Ils sont quasiment exonérés des tâches listées au dessus.

Il semblerait que certains RGA fassent du favoritisme et octroient des privilèges à certains sans aucune justification au détriment des autres salariés.

Qu'envisage de faire la Direction pour que soit rétablie une cohérence dans l'application des fonctions de chacun ? Pour que les collaborateurs n'aient plus le sentiment d'avoir à travailler plus avec un effectif réduit comme si du personnel avait été débauché (les sociétaires s'en interrogent parfois) ? Du toujours plus avec du toujours moins au détriment également du service à la clientèle, est-ce ça aujourd'hui, la politique mutualiste et la charte interne ?

La Direction confirme aux Délégués du Personnel FO que les missions confiées aux Conseillers en Assurance sont celles dédiées à l'accueil, au renseignement et aux services à apporter aux Sociétaires et Prospects. Ils accomplissent à ce titre un rôle essentiel de Conseil dans l'ensemble de leurs échanges

(réception vis-à-vis et téléphonique) avec la clientèle. Les Responsables d'Agences sont présents à leurs côtés pour leur apporter un soutien technique et managérial. Il est donc inexact et caricatural d'affirmer que les tâches qui leur sont confiées relèvent essentiellement de l'administratif. Enfin, la Direction tient une nouvelle fois à préciser que les effectifs affectés aux agences ne sont pas en diminution.

Question n°2 : Approche conseil

La Direction peut-elle nous communiquer la ou les différence (s) entre " la méthode de vente" et son nouveau remplaçant "l'approche conseil" ?

La méthode de vente, applicable depuis 2007 au sein du Groupe MATMUT, fait l'objet d'une évolution vers l'approche conseil MATMUT, et ce en concertation avec différents représentants de la DGARC et les autres Directions concernées. Il s'agit d'une méthode logique, structurée et fonctionnelle permettant de détecter un besoin, de faire prendre conscience d'un manque, de délivrer un conseil sincère et responsable et de concrétiser une vente. Les actions de formation relatives à cet outil seront déployées à compter de janvier 2012.

Question n°3 : Encadrement su samedi matin

Le manque d'encadrants présents le samedi entraîne des situations difficiles dans les agences. Pourtant, la présence de responsables s'avère indispensable. Pour quels motifs, au même titre que les CMP, les RGA et/ou AQGA n'assureraient ils pas une permanence le samedi matin ? N'est-il pas envisageable que l'un travaille du lundi au vendredi et le second du mardi au samedi ? Ou qu'ils s'arrangent à faire un roulement ?

La Direction confirme la réponse apportée au mois d'Octobre à la question numéro 41 des Délégués du Personnel FO : « il n'est pas envisagé de répondre favorablement à la demande des Délégués du Personnel FO et de demander aux RGA et AQGA d'assurer les permanences du samedi matin en tant que CEA ».

Question 4 : Saisie GRC

Nous félicitons la Direction d'avoir entendu nos requêtes concernant le travail sur une seule et unique interface de travail. La saisie des contrats en GRC commence par les contrats CFC et MAV. Quelles sont les échéances prévues pour les autres contrats ?

La Direction reviendra vers les Collaborateurs le moment venu pour leur faire part des évolutions en la matière.

Question 5 : RA/CEA/TG/GS/GSS

Sur le contour du CE de Toulouse, combien y-a-t-il de CEA1, de CEA2, de RA1, RA2, de TG, de GS, de GSS et de RES ?

La Direction communique régulièrement les données relatives aux effectifs sur le contour du Comité d'Établissement de Toulouse ; les questions autour de ce thème peuvent donc être évoquées dans ce cadre.

Question 6 : Participe Présent

Quelle est la périodicité de la publication du Participe Présent ?

Le Participe Présent ne répond pas à une périodicité de publication prédéfinie. Sa parution est fonction de l'actualité, avec éventuellement des numéros spéciaux dédiés à un seul thème. Ainsi, en 2011, quatre numéros ont été diffusés, en Février, en Avril, en Septembre et en Novembre.

Question 7 : Lettre Verte

Les agences équipées d'une machine à affranchir ont reçu un message de Monsieur LETROUIT dans le cadre de la création du tarif postal « Lettre Verte ». Une mention doit être apposée sur les machines à affranchir. Or, à ce jour, beaucoup de machines à affranchir (pour ne pas dire toutes) n'ont pas été modifiées de la sorte. Quand est-ce que cela sera fait ?

Depuis le 1er juillet 2011, les sites détenteurs d'une machine à affranchir utilisent le nouveau tarif « lettre verte » pour le courrier urgent, le tarif « écopli » demeurant la règle pour le courrier courant (le tarif « lettre prioritaire » devant désormais être banni).

A compter du 30 juin 2012, certaines mentions spécifiques à chacun de ces tarifs devront être apposées sur les courriers affranchis au moyen d'une machine à affranchir, ce qui nécessite une mise à jour du matériel, actuellement en cours d'étude. Cette date du 30 juin 2012 a été communiquée aux agences par mail du 26/09/2011.

Question 8 : Calendrier 2012

Cette année, les agences auront-elles une dotation de calendriers 2012 de sorte à en distribuer aux assurés les plus fidèles ?

Cette question, qui ne relève pas du périmètre d'intervention des Délégués du Personnel, peut être remontée à la Direction concernée via l'encadrement.

Question 9 : Défibrillateur

Il est vivement conseillé que tous les sites de travail soient équipés de défibrillateur. Combien de sites de travail sur les contours du CE de Toulouse sont équipés de défibrillateur ? Quel est le délai de dotation pour les autres sites de travail ? Des formations sont-elles prévues pour une bonne utilisation en situation d'urgence (malaise salariés ou client) ?

Question 10 : Détecteur de Fumée

Par mesure de sécurité, il est vivement conseillé que les sites de travail soient équipés de détecteur de fumée. A ce jour, sur le contour du CE de Toulouse, combien le sont ? Quand les autres le seront-ils ?

Questions n° 9 et 10

Ces questions ne relèvent pas du périmètre des Délégués du Personnel mais peuvent bien évidemment être évoquées en réunion de CHSCT.

Question 11 : Dotation Unité Centrale

Dans le cadre du déploiement de Windows 7 sur l'ensemble des sites de travail, il est prévu une nouvelle dotation d'unité centrale. Nous remercions la Direction de veiller aux conditions de travail des salariés. En revanche, quel est le coût de l'opération sur l'UES de Toulouse ?

Le coût du matériel mis à disposition des Collaborateurs n'entre pas dans les prérogatives des Délégués du Personnel.

Question 12 : Flyer BU.08

Les flyers sus-référencés existent-t-il toujours de manière à promouvoir l'existence d'une agence ?

La présente instance n'a pas vocation à répondre aux questions purement techniques. Celles-ci doivent être remontées vers la Direction concernée via l'encadrement.

Question n° 13 : Université d'entreprise

Concernant l'université d'entreprise, nous souhaiterions savoir où elle se situe (adresse précise), qui en assure les cours (collaborateurs ou intervenants extérieurs), quel en est le coût, quel est le coût des cours (honoraires, hébergement,...), quelle société du groupe paie, et sur quel budget ?

Cette question ne relève pas des prérogatives des Délégués du Personnel, mais peut être évoquée au sein de l'instance nationale.

Question n°14 : Délai de préavis de grève

A la relecture de vos réponses du mois d'octobre, nous sommes surpris que vous demandiez aux collaborateurs envisageant de faire grève de prévenir leurs responsables hiérarchiques dans un souci d'organisation de son éventuel remplacement. En effet, la loi ne prévoit pas dans le privé de délai de préavis. Pour quelles raisons la Matmut dérogerait-elle à cette loi ?

La Direction confirme la réponse apportée au mois d'octobre à la question numéro 14 des Délégués du Personnel FO : « Le salarié doit respecter la durée de travail hebdomadaire prévue par son contrat de travail. L'absence pour grève entraîne une retenue sur salaire. Au-delà, toute absence non prévue doit être signalée par le Collaborateur à son encadrement, afin de prévoir les modalités de son remplacement ». La Direction n'a en aucun cas demandé aux salariés souhaitant exercer leur droit de grève de respecter un préavis.

Question n°15 : Entretiens Individuels

Il semblerait que des consignes soient données aux managers afin de ne pas attribuer la note de 4/4 aux collaborateurs sous prétexte que cette note n'est attribuée qu'aux seuls salariés du Siège Social. Comment la Direction peut elle expliquer qu'un salarié qui mérite une telle note soit dévalué sous le prétexte de cette consigne ?

Cette question n'a aucun fondement.

Question n°16 : Entretiens Individuels

Sous quel prétexte, certains RGA contactent des RA en capacité d'évaluer leur collaborateur afin de revoir ensemble leur commentaire et leur appréciation ?

Les Responsables de Groupe d'Agences ont pour missions l'organisation, l'animation et la supervision du Groupe d'Agences dont la responsabilité leur a été confiée. Dès lors, il leur appartient de déterminer les sujets qu'ils souhaitent aborder avec les Responsables d'Agences. A ce titre, ils participent à la gestion et au suivi des ressources humaines du personnel des Agences.

Question n°17 : Entretien Individuel

Lors de la Formation Optimizer, M. MERIGEAU avez-vous incité les RA à ne pas attribuer la note maximale ?

Non.

Question n°18 : Entretien Individuel

Un salarié peut-il différer son commentaire afin de s'accorder un délai de réflexion ?

L'entretien individuel annuel a pour but de renforcer la communication entre la hiérarchie directe et les collaborateurs. Il doit susciter un échange sur les résultats, les compétences et les conditions de travail. C'est dans ce contexte, au cours de la réalisation de l'entretien d'évaluation, que le collaborateur peut émettre son avis sur l'évaluation effectuée par l'appréciateur (rubriques 1, 2, 3). Néanmoins, un délai de réflexion peut être demandé par le collaborateur et la saisie de ses commentaires peut donc être différée.

Question n°19 : Attestation de formation

La Convention Collective Nationale du 27/05/1992 applicable à notre Société d'Assurance prévoit la délivrance systématique d'une attestation de formation. Pourquoi, à la Matmut, cette pratique n'est pas systématiquement appliquée ?

Une réflexion est actuellement en cours afin de mettre en application la délivrance d'une attestation de stage. Dans l'immédiat, sur demande du collaborateur, une telle attestation peut être remise par le pôle formation de la DGARHRS.

Question n°20 : Frais inhérents à une procédure judiciaire

Nous vous rappelons notre question 3 du mois dernier : « Si un assuré entame une procédure pour discrimination ou défaut de conseil, à qui incombent les frais dans l'hypothèse où les faits seraient avérés : le salarié ou la Matmut ? ». Vous souhaitez des précisions. Les voici :

- frais de condamnation ?

- amendes ?
- dommages et intérêts à la victime ?

A la connaissance de la Direction, une telle question ne se pose pas actuellement au sein du contour de l'UES de Toulouse.

Question n°21 : Difficultés de communication hiérarchiques

Nous vous rappelons notre question 13 du mois dernier : « Lorsqu'il y a des difficultés de communications entre une agence et son RGA, à qui peuvent s'adresser les collaborateurs de l'agence pour trouver des solutions alors que le dialogue semble difficile et unilatéral ? ». Vous nous avez répondu qu'il fallait s'adresser au RA.

Supposons qu'un salarié ait des problèmes de communication avec son RA, voulez-vous dire qu'il doit continuer à souffrir en silence ?

Supposons que le RA lui-même ne parvienne pas à communiquer avec son RGA : doit-il lui-même et par la même ses collaborateur, continuer à souffrir en silence ?

Nous renouvelons donc notre interrogation : A qui peuvent s'adresser ces salariés ?

L'encadrement se tient à la disposition des salariés lors des entretiens annuels et tout au long de l'année.

Question n°22 : Crédit Récupération (en heure)

Nous vous invitons à relire notre question 21 du mois dernier : « Il est très récurrent de rencontrer des salariés qui ne peuvent poser leur crédit de récupération qui de fait s'accumule. Faute de pouvoir les poser, est-il possible que ces heures leur soient payées ? ».

Nous pensons que vous confondez « Crédit récupérations (en heure) » et « Crédit Sujétion Agence ». Votre réponse se rapporte au Crédit Sujétion Agence. Aussi, nous réitérons notre demande pour le paiement des heures de récupération.

Les heures de récupération ne font pas l'objet de paiement. Les modalités de cette récupération sont décidées en concertation entre le responsable et le collaborateur en fonction notamment des nécessités de service. Le compteur correspondant ne fait jamais l'objet d'une remise à zéro. Toute difficulté rencontrée par un collaborateur peut être évoquée avec l'encadrement.

Question n°23 : Equivalent à temps plein

Nous vous demandions le mois dernier l'effectif équivalent à temps plein sur les contours du CE de Toulouse. Vous nous fournissez en effet, régulièrement des données sur les effectifs. Seulement, les données chiffrées que vous nous donnez reflètent du nombre de salariés et du nombre de temps partiel. Nous vous demandions l'effectif équivalent à temps plein en supposant qu'un mi-temps représente 0,5 personne ou qu'un 80% représente 0,8 personne.

Les informations relatives à la « durée et l'organisation du travail » sur le contour de l'UES de Toulouse sont régulièrement communiquées en réunion de Comité d'Établissement ; les questions autour de ce thème peuvent donc être évoquées dans ce cadre.

Question n°24 : Psychologue de la Médecine du Travail

La question n°34 du mois dernier ayant une portée générale et non individuelle comme vous l'interprétez, nous la réitérons : « Si un salarié, sur les conseils de la Médecine du Travail, décide de se faire suivre par le Psychologue de la Médecine du Travail, les consultations sont elles faites sur le temps de travail ou sur le temps personnel du salarié ? Qui paie les consultations : le salarié ou l'entreprise ?

La consultation d'un spécialiste, conseillée à un salarié par la médecine du travail et qui ne conditionnerait pas la délivrance d'un certificat d'aptitude, ne peut être considérée comme du temps de travail

Question n°25 : Frais de gestion

Sur quel décret, la Matmut s'appuie-t-elle pour supprimer aux salariés le seul véritable avantage tarifaire qui leur était octroyé : les frais de gestion ?

Les mesures relatives aux avantages tarifaires sont prises dans le cadre de la réglementation et de la jurisprudence applicables, rappelées récemment par l'URSSAF.

Les avantages tarifaires accordés aux salariés constituent des avantages en nature au regard de la législation. Conformément à l'article L 242.1 du Code de la Sécurité sociale, les avantages en nature sont considérés comme des rémunérations et, à ce titre, soumis aux mêmes cotisations sociales (et à fiscalisation).

Toutefois, la circulaire DSS n° 2003-7 du 7 janvier 2003 admet que les fournitures de produits et services réalisés par l'entreprise à des conditions préférentielles ne constituent pas des avantages en nature, dès lors que les réductions tarifaires n'excèdent pas 30% du prix de vente public normal.

L'exonération des frais de gestion ne pouvant être considérée comme la fourniture de produits et services réalisés par l'entreprise à des conditions préférentielles.

La question générale des avantages tarifaires fera l'objet d'une approche globale dans le cadre du CCE.

Question n°26 : Contrats en alternance

Combien de contrats en alternance ont été embauchés sur les contours de l'UES de Toulouse depuis la rentrée scolaire de septembre ?

A ce jour, sur le périmètre de l'UES de Toulouse, aucun contrat en alternance n'a été conclu.

Question n°27 : RA/CEA2

Quels sont les modalités pour qu'en cours d'année un RA fasse part de son souhait d'être « rétrogradé » en CEA2 ?

Cette situation ne peut relever que d'un contexte individuel que le collaborateur peut évoquer avec son encadrement.

Question n°28 : Entretien Individuel

Certains RA subissent des remontrances infondées et non factuelles quant à l'évaluation qu'ils font de leur collaborateur. Puisque la Direction ne semble pas satisfaite de ces entretiens, le RA est-il en droit de refuser de jouer ce rôle d'appréciateur sans qu'aucune sanction ne lui soit infligée ?

La réalisation des entretiens individuels et professionnels fait partie des activités du Responsable d'Agence

Question n°29 : CEA2

Combien de demandes d'évolution vers la fonction de CEA2 n'ont pas obtenu de suite favorable cette année ?

Question n°30 : CEA2

Combien de demandes d'évolution vers la fonction de CEA2 sont en cours d'étude à ce jour ?

Questions n° 29 et 30

La Direction communique régulièrement sur le nombre de collaborateurs évoluant de la fonction de CEA1 à celle de CEA 2 sur le contour du CE de l'UES de Toulouse.

Question n°31 : CEA2

Depuis septembre, combien y a-t-il eu de promotions vers la fonction de CEA2 ? A combien se comptent-elles depuis le début 2011 ?

De nouvelles nominations au poste de Conseiller en Assurance niveau 2 ne sont pas intervenues depuis le 28 Novembre dernier sur le contour de l'UES de Toulouse. Depuis le 1^{er} Janvier 2011, sept collaborateurs ont évolué vers la fonction de Conseiller en Assurance niveau 2 sur le contour de l'UES de Toulouse.

Question n°32 : CEA2

Combien y a-t-il de CEA2 dans chaque Groupe d'Agences sur les contours du CE de Toulouse ?

Sur le contour de l'UES de Toulouse, trente deux collaborateurs exercent la fonction de Conseiller en Assurance niveau 2.

Question n°33 : Congés maternité

Prenons l'exemple d'une salariée qui prend un congé maternité suite à sa grossesse et qui ne reprend pas le travail car elle retombe enceinte et repart pour un congé maternité.

Que se passera-t-il pour ses congés qu'elle cumule durant ces deux congés maternité et grossesse ?

Un salarié qui ne peut reprendre son activité avant la fin de l'année civile et se retrouve dans l'impossibilité de solder ses congés pourra adresser à la DGARHRS une demande de report de congés sur le CET.

Question n°34 : Entretiens Individuels

Dans quel item, un appréciateur peut il juger un salarié sur le respect du règlement intérieur, de la charte interne, de la charte informatique ? En effet, dans aucune des catégories ces documents de référence ne sont cités.

Les dispositions du règlement intérieur de l'entreprise ont vocation à être respectées par l'ensemble des Collaborateurs du Groupe « Matmut », indépendamment de la réalisation de l'entretien individuel annuel dont l'objectif principal reste un échange sur les résultats, les compétences et les conditions de travail. Le respect par le collaborateur évalué des dispositions du règlement intérieur peut également être évoqué si nécessaire.

Question n°35 : Accident du Travail / Maintien des RTT

Suite à un accident du travail, est il normal que des jours RTT soient retenus au salarié ? Sur quelles dispositions s'appuient la Direction ?

L'accident de travail proprement dit (et non de trajet) reconnu comme tel par la Sécurité sociale n'est pas pénalisant pour l'obtention des jours RTT.