

CCE juin 2017

Déclarations

FORCE OUVRIERE

Nouveau Modèle de gestion IARD (mise en place des CRC) :

Nous ne sommes pas opposés à une modification du modèle de gestion à condition que ce projet mette au centre la question des impacts pour les salariés.

Nous constatons que ce dossier possède un lien étroit avec le projet de Nouveau Modèle Social (classifications, fiches fonctions, rémunération, organisation du travail...) dont les éléments même encore imprécis sont loin d'être rassurants pour les salariés.

De plus, même si cette présentation ne dresse pour l'instant que les grands contours de ce projet, il prévoit déjà :

- la suppression des fonctions après vente dans l'ensemble du réseau, qui entrainera la perte de qualifications pour l'ensemble des salariés ayant cette fonction et la disparition de certaines perspectives d'évolution
- une profonde transformation des métiers de l'OPGA (obligeant un certain nombre de salariés qui avaient fui la téléphonie à y revenir)
- une remise en cause des organisations et rythme de travail dans les OPGA actuels

ce qui pour nous est un recul social et génère de vrais inquiétudes chez les salariés.

De plus, un certain nombre d'informations ne sont pas encore données :

- détail des tâches affectées à ces nouvelles fonctions
- organisation et rythme de travail (les OPGA ou futurs CRC sinistres auront ils par exemple les mêmes horaires que les CRC commerciaux ?)
- situation géographique des ces différents CRC
- chiffrage dans la répartitions des effectifs dans ces différents services

C'est pourquoi, en plus de ces informations, nous souhaitons les garanties suivantes pour les salariés :

- garantie de maintien de classification**
- le maintien des amplitudes horaires actuelles pour les salariés des OPGA**
- le maintien de tous les emplois sur sites (aucun salarié obligé de déménager pour garder son emploi)**
- le maintien de tous les sites de travail**
- l'installation de CRC SIN sur tous les macitels ou étaient présent des conseillers SAV pour permettre à chacun d'avoir le choix de sa futur fonction**

et dans cette attente nous donnerons un avis défavorable. »

Vote :

FAVORABLE : CFDT

ABSTENTION : CGC

DEFAVORABLE : FO ET CGT

Nouveau Modèle de distribution :

Que les modes de consommation et les habitudes des sociétaires évoluent est une certitude, que la MACIF adapte ses offres et services pour répondre aux attentes est logique, qu'elle le fasse au détriment de ses salariés ne sera pas acceptable pour nous.

Pour l'instant ce dossier présente de grandes idées/principes sans pour autant que les impacts salariaux soient précis sur un certain nombre de sujets.

Nous rappelons que pour nous il est important de ne pas agir (comme les banques ont pu le faire) pour vider les agences avec les impacts sociaux que cela pourrait entraîner. Au contraire nous pensons que pour pérenniser les points d'accueil et les emplois, **il est nécessaire de maintenir une vraie différenciation avec la concurrence, par des capacités à accueillir le flux sans RDV, un savoir faire technique (notamment sur la gestion de sinistre) et des effectifs suffisants pour diminuer l'attente dans l'ensemble du réseau.**

Nous **nous opposons également à la compétition sur les amplitudes horaires qui viserait à sans cesse les augmenter** pour devenir le mieux disant sur le sujet au détriment de l'équilibre vie privée/vie professionnelle des salariés concernés. Nous pensons que c'est dans ce cadre que doivent être mis en avant les nouvelles technologies pour venir compléter le service apporté.

De plus à un moment où les évolutions de consommation s'accélèrent nous savons que la différenciation exclusivement sur les contrats d'assurance sera de plus en plus difficile à faire (surtout si nous devons faire face à de nouveaux entrants comme les GAFAs ou autres grands acteurs mondiaux). Nous pensons donc que l'attention et le service apporté au sociétaire va prendre un poids sans cesse plus important. C'est pourquoi nous pensons, qu'il est certes nécessaire d'enrichir nos contrats de services aux sociétaires, mais surtout **d'enfin abandonner le management par objectif** qui n'évalue le travail des conseillers qu'au travers d'objectifs de vente au détriment du service et de l'attention portée aux sociétaires.

Nous rappelons également notre souhait de **voir disparaître la durée de 30 min comme seule durée de RDV** qui n'est plus du tout en phase avec les besoins des conseillers, et **notre opposition à certaines pratiques telles que les campagnes de relance téléphonique à traiter par les conseillers en PAP ou l'ouverture de plage de RDV en guichet**

Enfin même si ce sujet est un dossier un part entière, et dans l'attente de précisions nous exprimons notre **plus grande retenue sur le thème de portefeuille affecté** qui pourrait complètement transformer la nature du travail en point d'accueil avec les risques que cela peut comporter.

Ce projet ouvre donc un grand nombre de pistes sans apporter pour le moment ces garanties, c'est pourquoi nous donnerons un avis défavorable.

Vote :

ABSTENTION : CGC

DEFAVORABLE : FO, CGT et CFDT

Politique sociale exercice 2016 :

Etant opposé à la loi Rebsamen nous sommes d'accord pour 2 votes distincts, mais ne ferons qu'une déclaration correspondant à l'ODJ.

Nous constatons une stabilité sur un certain nombre de critères, très probablement en raison d'une période d'attente avant la mise en place des nouveaux pôles, malheureusement cet attentisme ne va pas dans le sens d'une meilleure politique sociale.

Nous pensons qu'il existe toujours des besoins d'effectifs dans de nombreux services et notamment dans le réseau, ce qui s'explique notamment par la baisse des embauches cette année

Nous regrettons la baisse du niveau de promotions mais saluons l'augmentation de la part de salariés en situation de handicap dans l'effectif.

Les difficultés d'absentéisme demeurent importantes et se développent plutôt dans le réseau, ce qui pour nous confirme la nécessité de remettre en cause le management par objectifs.

La répartition H/F reste stable dans les effectifs, mais ne s'équilibre toujours pas en montant dans les classifications avec une situation inverse à la répartition H/F dans l'effectif global et nous tenons à rappeler l'impact de l'individualisation des rémunérations dans les inégalités salariales.

Sur les formations nous regrettons le toujours plus de formations dans le domaine commercial au dépend des autres domaines, alors que des besoins de formations techniques sont importants.

Pour ces raisons nous donnerons un avis défavorables sur les 2 avis demandés

CICE

Nous rappelons notre opposition au principe du CICE qui n'impose aucune contrepartie, et l'utilisation faite à la MACIF renforce notre position, et donnerons donc un avis défavorable.