

## **Modèle de gestion IARD : Avis du CCE**

Nous avons en juin dernier expliqué ne pas être opposé à ce que des modifications du modèle de distribution aient lieu, mais en restant très attentif aux conséquences pour les salariés.

Force est de constater que les réponses apportées depuis quelques mois sont loin de nous satisfaire.

Tout d'abord nous regrettons le choix de faire de l'activité liée aux sinistres qu'une activité à distance, les conseillers en PAP devenant de simples intermédiaires dans le processus de gestion.

Ensuite, la décision de n'implanter des CRC SINISTRES qu'à proximité des centres de gestion est pour nous une erreur **sociale** et **stratégique** qui laisse dans le désarroi de nombreux téléconseillers après-vente, privant également tout une partie des salariés de la MACIF de possibilités de changement de métier au cours de leur carrière.

Si nous nous satisfaisions que du bon sens ait prévalu avec la création de CRC sinistre en dehors de la règle de "proximité d'un centre de gestion" pour 3 d'entre eux. Nous restons persuadés, comme nous vous le demandons que des CRC sinistres doivent être implantés sur tous les PAT avec des conseillers SAV, et encore plus là où ces équipes sont de tailles importantes comme Nantes et Clermont-Ferrand.

Nous regrettons également les décisions de supprimer les postes de conseillers principaux et d'AT sur site, obligeant là aussi les salariés à soit déménager soit changer de métier.

-Concernant les mutations fonctionnelles et géographiques non voulues par les salariés, nous considérons qu'elle réponde plus à un plan organisationnel relevant d'un mode de fonctionnement financier et non mutualiste, nous rappelons notre opposition.

- Enfin concernant la diversification annoncée pour les téléconseillers nous considérons qu'elle n'est pas à la hauteur des attentes, et saura répondre aux besoins pour pérenniser les salariés dans leur emploi.

C'est pourquoi nous vous rappelons nos revendications dans ce dossier :

**-garantie de maintien de classification**

**-le maintien des amplitudes horaires actuelles**

**-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 où sont présents des conseillers SAV**

**Pour toutes ces raisons nous donnerons un avis défavorable.**

---

## **Modèle cible d'organisation commerciale des réseaux de distribution**

### **(Périmètre SAM) : Avis du CCE**

Nous prenons note des projets de filières présentées.

Notre première remarque portera sur l'enjeu de la consultation et les réponses apportées. En effet, parler de modèle d'organisation commerciale, c'est aborder à la fois les futurs métiers, les filières, les fonctions, les tâches correspondantes à chaque poste, les modalités d'évolution, les modes de réception et bien d'autres sujets en lien.

Si de nombreuses heures de réunions et de nombreux débats ont eu lieu, force est de constater que beaucoup de réponses ne sont pas encore là : pas de fiche fonction, pas d'éléments (ou trop peu) sur les modalités d'évolution, sur les modalités d'affectation à chaque fonction, pas d'éléments sur les classifications... Ce qui rend l'analyse et le positionnement sur ce point plus difficile.

Toutefois de nombreuses remarques sont déjà possibles.

- Si le projet annoncé est de créer des filières métiers permettant une évolution professionnelle et des perspectives de carrière semblait alléchant, pour nous il est clair que la réponse apportée n'est pas du tout à la hauteur.

En effet, les filières métiers annoncées, se transforment en une fonction découpée en 3 paliers, que nous franchirions a priori en fonctions de la « palette » de produits que nous saurons commercialiser: cela semble loin des objectifs ambitieux annoncés!

- De plus la séparation de la fonction après-vente du réseau commercial, si elle peut s'entendre d'un point de vue organisation en filière, supprime pour nous une opportunité pour les salariés du réseau de pouvoir évoluer vers un autre domaine, ce que nous regrettons.

- Concernant les modifications de fonctions, nous sommes en désaccord avec l'affirmation qui consiste à dire que seul 15% des salariés va vraiment changer de métier quand on sait que tous les conseillers après-vente en PAP ne devront plus traiter les sinistres, que des téléconseillers AV vont être réaffectés en CRC commercial, ou que la majorité des gestionnaires va passer d'un travail essentiellement de back-office à une relation direct avec le sociétaire en quasi permanence (ceci avec les conséquences sur les conditions de travail qui y sont liées).

- sur le projet de modification des amplitudes horaires (de 8h à 20 H), pour nous ils ne tiennent pas compte des contraintes de la vie privée des salariés, et malgré une souplesse envisagée sur les OPGA ils viendront dégrader très fortement les conditions de travail. De plus, alors que vous avez évoqué ces amplitudes comme en réflexion nous apprenons que plusieurs PIR ont déjà présentés des projets de planning finalisés alors qu'aucune instance ne les a vus.

**Pour ces raisons nous donnerons un avis défavorable.**