



#Ambition Matmut

Le projet

Parcours sociétaire



Mars 2017

LE SNAP UNSA, tout comme certaines autres Organisations syndicales, pourrait se satisfaire de ce projet.

Toutefois, nous devons rappeler quelques éléments essentiels selon nous à la bonne lecture de ce projet. Deux cabinets d'expertise (SACEF et ADDHOC) accompagneront, les élus du Groupe, à leur demande. Solliciter d'emblée cette assistance confirme bien que, tout un chacun, même pour ceux qui approuvent ipso facto ce projet à venir, relève de deux ordres :

#Aucune confiance aveugle (aucune défiance non plus pour notre part).

#Un besoin d'éclairage a minima sur les risques collatéraux que peuvent représenter ce type de projets. Vous comprendrez aisément que les élus SNAP UNSA ne donneront aucun avis immédiat ni aucune explication de texte touchant de près ou de loin à la philosophie pressentie de cette nouvelle organisation.

Pour l'heure, voici nos questions, pour le moment « **Réseaux commerciaux** », questions qui, sans réponses claires, permettront difficilement d'envisager une réelle viabilité de ces mouvements à venir :

- Sur quelle réorganisation (le maillage agences n'étant semble t'il plus un sujet) ce projet va-t-il s'accomplir ? Nombre d'agences et nombre de collaborateurs sur site. Quid des CPP ?

- Combien d'agences avec combien de collaborateurs réseaux pour absorber les appels entrants directs ?

- Combien de CT1 ou CT2 vont-ils se voir proposer d'intégrer le réseau agences vu que ces collaborateurs n'interviendront plus semble t'il qu'en débordement ? (nous disposons des ressources en interne pour mener à bien ce projet)

- A ce propos, combien de clients par jour demandent à être rappelés via le Web call Back ? Une évaluation du nombre de collaborateurs nécessaires sur PRS pour mener à bien ces activités serait la bienvenue.

- Comment penser philosophiquement à la personnalisation de la relation client en laissant en place la TOIP, qui, sans ligne dédiée par collaborateur, ne peut qu'être un leurre . Personnalisation et mutualisation des appels, c'est compliqué.

Nous avons également formulé auprès de la Direction de nombreuses questions relatives aux PGS/USP/UGP/UGS, dès lors que des éclaircissements sur le projet auront été apportés nous ne manquerons pas de revenir vers vous.

À suivre....