

LES CONSEILLERS MUTUALISTES : UN ROLE ESSENTIEL AU BENEFICE DES ADHERENTS

Témoignage de Danièle, Annabel et Geneviève, ex conseillères mutualistes

Quel était le rôle des conseillers mutualistes ?

Au fil des années la Mutuelle a su mettre en place une organisation largement déconcentrée pour être au plus proche de ses adhérents et ainsi mieux répondre à leurs besoins.

Implanté au niveau départemental, le bureau mutualiste, lieu d'accueil et de services, est un point de contact privilégié où le Conseiller Mutualiste, véritable cheville ouvrière du Comité départemental, est l'interlocuteur naturel des adhérents.

Son rôle est d'informer les mutualistes, de gérer leurs dossiers et d'assurer les relations avec les interlocuteurs locaux (Ressources Humaines, Services Sociaux, SLI, MFP, etc.). C'est un agent du Trésor qui connaît particulièrement bien les préoccupations de ses collègues et offre une proximité très appréciée.

Concrètement, les Conseillers jouent sur le terrain un rôle essentiel en parvenant souvent à solutionner beaucoup de problèmes - tant auprès de la SLI que du Service du Personnel ou du Siège. Il se dégage alors ce sentiment d'être vraiment utile, voire indispensables. Nous avons connaissance de la situation personnelle de chacun de nos adhérents. Ceci leur évite d'exposer sans cesse leur problème comme cela serait le cas avec un accueil du type plate-forme. Pour nous, celui-ci ne représente pas un numéro parmi d'autres mais un collègue à qui nous rendons service.

Pour les adhérents, quelles seront les conséquences du changement de statut des conseillers mutualistes ?

Le récent changement de statut a amené beaucoup de Conseillers à réintégrer les Services du Trésor, ce fut un choix de raison et non de cœur. De fait certains départements, environ une dizaine, vont se retrouver sans Conseiller à compter du 1^{er} avril 2006. La situation dans ces départements va devenir intenable et même catastrophique dans certains cas. Nous n'osons pas envisager comment fera l'adhérent pour traiter une demande de caution par exemple, lorsque l'on constate les problèmes rencontrés actuellement.

On nous assure que la qualité du service rendu sera maintenue mais sous quelle forme ?...une mutualisation des moyens , une régionalisation (un conseiller pour 2 ou 3 départements).

Concernant la plate-forme téléphonique de renseignements , chacun peut en penser ce qu'il veut, toujours est-il que la réalité est toute autre... En effet cela représente un coût pour l'adhérent, l'accueil est nécessairement impersonnel, le correspondant souvent difficile à obtenir et pas toujours à même d'apporter une réponse efficace au problème rencontré.

On évoque également l'accès grandissant aux nouvelles technologies de l'information, mais c'est méconnaître une fois de plus le terrain ! En effet, il ne faut pas mésestimer l'aspect économique d'abord et culturel ensuite. A ce sujet pensons aux retraités qui n'ont même pas d'ordinateur !

Quelles conclusions ?

L'adhérent a besoin de cette proximité "humaine". Et il est certain qu'aujourd'hui lorsque l'on nous parle de "mutualisation des synergies" la proximité n'a pas la même signification selon que l'on soit décideur ou sur le terrain.