



**COORDINATION DES SYNDICATS CGT
DU GROUPE TOTAL**
Tél : 01 47 44 69 38 - Fax : 01 47 44 49 90



M. Patrice LE CLOAREC
Directeur des Relations Sociales
Tour Coupole
Bureau 36J40

Objet : Complémentaire SANTE HARMONIE MUTUELLE

Monsieur,

A plusieurs reprises, les élus et représentants CGT vous ont fait part des multiples dysfonctionnements qui se sont produits depuis la mise en place d'HARMONIE MUTUELLE.

- **De nombreux problèmes dans l'édition et l'envoi des cartes d'adhérents :**
 - **Les salariés et retraités TOTAL n'ont pas tous reçu leur carte d'adhérent.** Il était prévu qu'ils la reçoivent fin décembre 2013 afin que la prise en charge de leurs remboursements soit effectuée comme il se doit au 1^{er} janvier 2014.
 - **Certaines personnes ont reçus leur carte mais sans numéro d'adhérent** ni date de validité. HARMONIE MUTUELLE doit leur envoyer une nouvelle carte mais avec un délai d'attente de 8 à 10 jours.
 - **D'autre personnes ont demandé des cartes d'adhérent supplémentaires pour leurs enfants qui sont en étude loin de chez eux et ne l'ont toujours pas reçu.**
 - Certains retraités ont reçu une carte spécifiant qu'ils étaient adhérents SSC alors qu'ils avaient choisi la grille CONFORT du temps de MIP
- **Nous avons appris également que la télétransmission ne fonctionnait pas** dans de nombreuses régions dont les Pyrénées Atlantiques.
- **Le site internet n'est pas facile d'accès.** Il faut se connecter sur la messagerie propre au serveur pour lequel les personnes sont abonnées et cliquer sur la rubrique « indésirables ». Ce chemin d'accès est incompréhensible.
- **Pour avoir un conseiller, sensé répondre aux questions et problèmes rencontrés, le temps d'attente est** parfois de plus d'un quart d'heure. Tout le monde se plaint.

Il est urgent de faire le point sur cette transition qui fonctionne très mal. TOTAL comptait beaucoup sur l'efficacité de cette Mutuelle il semble qu'elle rencontre beaucoup de difficulté à tout gérer.

Nous attendons également des informations sur la reprise des 15 personnes dédiées à TOTAL. HARMONIE MUTUELLE a-t-elle mis suffisamment de personnel pour régler correctement ces dysfonctionnements ? Il semblerait que non. Il faudra donc faire le nécessaire pour améliorer ses services auprès du personnel TOTAL.

La Gouvernance. Ce point est à revoir car il est d'importance. Nous demandons qu'un mode de fonctionnement démocratique se mette en place. Les propositions faites par HARMONIE MUTUELLE sont très floues et insuffisantes. L'accord de la Complémentaire Santé propose 2 administrateurs et une commission de suivi dédiée à TOTAL. le nombre de délégués proposés dans les commissions spécialisées doit être également revu.

L'autre point fondamental à nos yeux est la demande d'adaptation des règles applicables aux retraités pour le changement de Grille de prestation au vu de la nouvelle situation créée par ce changement de Mutuelle. Cette demande a d'ailleurs déjà fait l'objet d'un courrier de notre part le 3 octobre 2013. A ce sujet plusieurs retraités et Dispensés d'activités ont écrit pour exprimer leur souhait de changer de niveau de garantie. La direction ne peut pas rester sourde à ces demandes.

Les personnes concernées ne comprennent pas pourquoi ils subissent une augmentation de cotisation aussi importante. En 2012, Les modifications apportées sur la garantie SSC sont apparues comme une amélioration de Confort pour un supplément de cotisation modique (+ 2,46 %). Au 1er janvier 2013, l'augmentation de la cotisation SSC/DAIF en année pleine s'élevait à + 5,49 %, ce qui représentait déjà un effort important de leur part. La nouveauté, ce qui n'est jamais arrivé auparavant lors des augmentations annuelles des cotisations à la complémentaire santé, c'est que ce niveau de garantie, à/c du 01/01/2014, en catégorie Isolé aussi bien qu'en catégorie Famille, subit une augmentation de cotisation qui varie entre 18 et 20 % selon l'année de départ en retraite par rapport à celle appliquée au 01/01/2013.

C'est d'autant plus injuste que les cotisations des actifs ont baissé, celles des inactifs en Sérénité et Confort également. Total fait des économies en termes de frais de gestion et de participation au cofinancement du DACO, ce qui devrait permettre une gestion améliorée pour l'avenir. Nous ne pouvons accepter que les retraités ayant choisi SSC se voient appliquer une augmentation aussi forte.

L'accord sur la complémentaire santé a été négocié et signé en février 2013 dans un cadre différent Nous n'avons pas voulu ce changement. Vous en portez la seule responsabilité sans qu'il y ait eu des négociations avec les partenaires sociaux.

Nous considérons donc que la situation d'aujourd'hui, avec l'arrivée d'Harmonie Mutuelle, est nouvelle, voire exceptionnelle, et, qu'à ce titre, les quelques dispositions contraignantes

de l'accord sur la complémentaire santé devraient être assouplies ponctuellement pour que les retraités qui le souhaitent puissent changer une seconde fois de grille de garantie. Selon les cas de figure, ils participent à hauteur de 80 à 85 % au financement de leur cotisation, et en tant que principal co-financeur, ils ont leur mot à dire et doivent être entendus.

D'autre part, le rapprochement de la Pétrochimie et du Raffinage et la mise en place d'une grille SSC accessible à tous, a des conséquences non négligeables sur la vie du contrat entre TPF et MERCER. Hors les représentants des salariés et anciens salariés de TPF n'ont plus aucune visibilité sur ce contrat. Nous souhaitons qu'il y soit remédié.

Enfin, les récentes modifications législatives rendent imposable la part employeur sur la cotisation mutuelle. Une information sur les modalités de modification des revenus imposables 2013, et une évaluation des conséquences pour les salariés nous semblent indispensables.

C'est pourquoi une rencontre entre les Organisations Syndicales et la Direction est nécessaire pour que les adaptations à notre accord puissent être mises en place, que les différents problèmes soient examinés et que des solutions soient apportées rapidement afin de pallier le mauvais fonctionnement actuel.

Pour la CGT, le Coordinateur Groupe

E.SELLINI