

Un point Jenji a été demandé en préambule à la Direction afin qu'elle analyse les délais de prise en charge des notes de frais. La CGT a rappelé que des notes de frais de début septembre n'avaient toujours pas été remboursées.

#### Contrat Complice vie

Les élus CGT exposent qu'il a été demandé aux CEA et DA de plusieurs régions de vendre un à deux contrats complice vie par mois et par conseiller de septembre à décembre 2021. Quelles seront les conséquences pour les CEA qui auront atteint ces ambitions individuelles et pour ceux qui ne les atteindront pas ?

La direction indique avoir proposé une ambition à chaque région, ambition déployée au niveau de l'agence et non à l'individu. "Il est en revanche possible que certains DA aient "moyennisé" les ambitions individuellement afin que les CEA se rendent compte des moyens à fournir pour que l'agence y parvienne"... "Rien n'arrivera aux salariés qui n'atteindront pas les "ambitions", aucune gratification ne sera allouée aux agences qui les auront atteint.

Les élus font part de la pression subie par les DA et les CEA, et de la déception de certains sociétaires qui ne "reconnaissent plus la Matmut".

La CGT indique que ces ambitions sont des "objectifs" avec toutes ses difficultés notamment la pression des DA et conseillers par les DV. La pression de la Direction Opérationnelle est forte sur ce point, matérialisée parfois par des points journaliers avec le DA, par des mails quotidiens (nombre de mails envoyés trop important pour la réalisation de contrats : 900 mails pour 15 contrats vendus dans la journée). Cela se traduit par une pression supplémentaire pour beaucoup de collègues qui se sentent comparés dans la qualité de leur travail. L'ambition collective se transforme en objectif individuel avec des travers : certaines agences se volent les contrats, ne répondent plus aux appels sans plus value et l'ambiance se détériore.

En réponse, la Direction nous expose les raisons expliquant l'attractivité du contrat. Mr VIDAL indique que sa mission consiste à mettre en œuvre la stratégie de l'entreprise. Il prend toutefois note de la suggestion de baisser le rythme des mails envoyés.

La DRH précise que développer n'est pas l'équivalent de mettre la pression, mais a compris la position des élus, indiquant qu'elle est attachée à la santé des salariés. La direction ne sait que répondre, elle finit toutefois par considérer que le lien managérial est peut-être à revoir.

Aucune réponse complémentaire n'a été apportée.

Certains élus demandent la venue plus régulière des responsables commerciaux dans les agences pour faire monter en compétences et prendre la place du CEA devant le client pour vendre le produit. La direction confirme que cela fait partie de la stratégie, les responsable commerciaux sont là pour accompagner et faire progresser.

#### Retour sur l'alerte rouge du 4 octobre dans les Bouches du Rhône

La DRH se félicite sur la rapidité de la prise de décision mais concède qu'on peut encore améliorer les choses. Il n'y avait en réalité aucun coordinateur, d'où des décisions prises en des temps différents par des décideurs différents. Elle remercie la CGT d'avoir remonté la situation" (SIC)

La CGT alerte la direction sur le process et les délais de réactions de la RH, les décisions ont été prises trop tardivement. La CGT rappelle que les écoles étaient fermées dès le matin, la Préfecture ayant donné des instructions en ce sens. Pourquoi n'y a -t-il pas eu la même réactivité de l'entreprise ?

La DRH confirme que cette absence de connaissance des décisions prises devra faire l'objet d'un process défini. Ce processus devrait être défini avant l'hiver.

Contrat Complice vie P.1

Retour sur l'alerte rouge du 4 octobre dans les Bouches du Rhône P.1

Point PGIS : GECO P.2

Mise en oeuvre du télétravail occasionnel P.2

Activité Matmut connect transférée de la DGAOSII à la Direction communication.

P.3

DGA Assurance IARD - UG Corporel Médian : point d'activité P.3

#### Rappel de la situation

- Alerte météo faite la veille au nationale
- Malgré une alerte anticipé par les autorités, celles-ci n'a pas été traité de façon homogène : l'inspection a fermé à 11H30, les agences entre 12H et 12H30, la PGIS à 14H30 et MPJ à 14H50..

## Point PGIS : GECO

A ce jour, GECO ouvre les déclarations MRSQ uniquement. GECO effectuée en moyenne 7.2% de l'activité de déclarations à la place des PGIS. plus de 60% des appels ont un motif autre qu'une déclaration de sinistre.

Hebdomadairement : Il y a un contrôle de 1er niveau effectuée par la référente Matmut pour GECO, débrief des contrôles de 2nd niveau effectués par GECO. La décision a été prise de fermer le service à 19H30 avec pour cible la fermeture à 19H.

Prochaines étapes : développement informatique, montée en charge des ouvertures auto, formation aux ouvertures MGAR, aide ponctuelle sur les flux froids en journée. La sous-traitance va donc perdurer.

**La CGT repose les questions du mois de juin auxquelles la Direction avait sollicité un délai supplémentaire pour pouvoir répondre.**  
Quel process est mis en œuvre pour les appels entrants non dédiés à GECO ? Un message est enregistré dans le dossier et/ou invitations à rappeler le PGIS avec précision de ses horaires d'ouverture;  
Peut-on connaître la quantité des dossiers contrôlés ?  
Pas de réponse précise, environ la moitié.

**La CGT sollicite que des retours relatifs aux remontées des erreurs et leur traitement soient faits aux équipes qui sont en demande ;**  
Peut-on évaluer l'impact de la prise d'appels GECO sur l'ensemble des appels des pgis ? Quid également du temps d'attente avant le décroché de Geco ?  
A priori non ... Mais la Direction s'engage à vérifier les données qui pourraient être extraites.

**Lors de la présentation des chiffres, la direction a indiqué qu'elle envisageait d'étendre les plages d'intervention en journée.** Qu'est-il envisagé précisément ?

La direction indique que cela est hypothétiquement envisagé pour les épisodes de cat nat notamment mais que cela serait difficile de mettre en œuvre compte tenu des horaires des salariés GECO. **La CGT confirme son désaccord pour l'ouverture du service pendant la journée,** avec les risques tenant à la sous-traitance en termes de conséquences sur les effectifs et emplois Matmut. Il faudra alors prévoir des conditions très strictes d'ouverture du service en journée.

## Mise en œuvre du télétravail occasionnel

Alors que les collègues ont télétravaillé pendant un an et demi avec une réelle augmentation de la productivité, les demandes actuelles semblent amener l'entreprise en arrière. Quand demander à travailler chez soi (télétravail) semble ressembler pour certains manager, à demander un jour de congé !

**Les élus demandent à ce que les services rh et directions opérationnelles rappellent clairement le principe d'exécution du télétravail occasionnel.** En effet, impression des salariés et des élus que le télétravail occasionnel est contourné.

La DRH nous indique avoir rappelé les modalités de mise en œuvre du télétravail occasionnel aux RRH mardi 18 octobre (suite à nos échanges en amont), à savoir : La DRH fait lecture de l'article 9 et indique que les illustrations visées dans le texte n'ont pas vocation à être limitatives. La DRH confirme qu'en cas d'événement impondérable, soudain, imprévu au salarié qui rend difficile le déplacement du salarié, le télétravail occasionnel doit pouvoir être mis en œuvre. On peut avoir une lecture ouverte du texte. La DRH confirme également, suite à la demande de la CGT en amont du CSE, de pouvoir appliquer le télétravail occasionnel au salarié parent d'un enfant malade du covid ou concerné par une fermeture de classe, si la situation de l'enfant permet au parent de travailler de manière normale et dans les horaires attendus.

S'agissant des journées enfant malade : la DRH ne souhaite pas que le télétravail occasionnel puisse être possible même dans le cas où l'enfant nécessite seulement une surveillance médicale. Elle ne souhaite pas que soient "mélangés" les dispositifs de télétravail occasionnel et les jours enfant malade.

**Les élus ne partagent pas cet avis.**

Malgré les débats, reste en suspens les motifs permettant au manager de refuser le télétravail occasionnel : vérification du motif invoqué par le salarié ou obstacle au bon fonctionnement du service ?

Sur la mise en œuvre de l'accord suite aux déménagements des sites parisiens, la RH va regarder si l'application est homogène.

Pour les itinérants, il a toujours été d'usage qu'ils n'aient pas obligation de se rendre sur site (possibilité de faire les rapports d'expertise ou faire un suivi client dans une agence, chez le client, à domicile...). Depuis l'accord télétravail, il existe des situations où le manager l'interprète pourtant différemment: pas de retour possible au domicile hors journée de télétravail officiel, sinon, on les menace, en cas d'accident du travail au domicile, de ne plus les prendre en charge. **Nous précisons qu'il existait un usage d'entreprise permettant aux itinérants une entière liberté d'organisation de leur journée de travail et qu'il ne faudrait pas confondre entre cet usage et le télétravail.**

La Direction prend le point pour nous apporter une réponse prochainement.

Au 11/10/2021: 3359 demandes validées, 881 non formulées, 637 en cours. Agences: 430 avenants envoyés. Il y a 66 refus des managers pour différentes raisons: absence d'autonomie, absences...

## Activité Matmut connect transférée de la DGAOSII à la Direction communication

L'équipe actuelle de 4 salariés travaillent sur l'administration de Matmut Connect.

Il s'agit de rapprocher les équipes, afin d'obtenir une meilleure synergie. Les salariés sont informés.

Les élus font part de la crainte des salariés (essentiellement CI 4) quant aux pratiques de la Comm (astreinte et heures supp dissimulées ...). Il faut sécuriser les horaires de travail (respect frontière vie perso/vie pro), anticiper les demandes et régler les heures supplémentaires. Compte tenu des contraintes d'organisation, il serait souhaitable de les faire changer de classe.

La Direction prend le point.

## DGA Assurance IARD - UG Corporel Médian : point d'activité

651 Dossiers, soit environ 100 dossiers par GSS. Les GSS ne connaissaient pas ces dossiers, il a donc fallu qu'ils en prennent connaissance.

Maintenant, ce point est réglé et la charge semble adéquate avec les effectifs. Seul le besoin permettrait d'ouvrir de nouveaux postes. Il y avait beaucoup de candidats, en majorité cadres. Ce sont donc ces GSS3 qui ont été recrutés, sans pour autant les "prioriser" - La BE est ouverte dès la CI 4. Ils ont été accompagnés par 3 GSS techniques, venant de l'UG corpo grave. Les méthodes de travail utilisées sont en synergie, synergie encore accentuée par le fait qu'ils ont le même animateur ( L GUILLEMIN). Les mêmes pratiques règnent donc sur les 2 entités.

Les GSS semblent satisfaits de leurs tâches.

Suite au problème logistique remonté (les dossiers prennent de la place), un déménagement est prévu fin 2021 début 2022, permettant le rapprochement géographique des deux entités (gros corpo et corpo médians).

Avez-vous des questions pour le prochain CSE ? Contactez-nous !