

PROPULSE : Point à date sur la mise en œuvre du projet

Le test Propulse continue sur 2022 et concerne 23 agences et 8 CAE en région Rhône Alpes et Sud Ouest. Les chiffres annoncés (du 13/09 au 30/11/2021) montrent une progression des offres souscrites par les CAE mobilisés par le test. Pour les agences du test, 46 contrats à la carte ont été souscrits sur la période et une progression de 16% également des contrats forfaitaires a été constatée, contre 9% pour les agences des autres territoires. La souscription de contrats Santé pour les TNS est par contre en forte régression tant pour les agences du test (-13%) que pour les autres (-37%).

La CGT réclame les Chiffres d'Affaires réalisés plutôt que le nombre d'intercalaires souscrits par les sociétaires. La Direction n'est pas en capacité de répondre.

A notre demande concernant l'impact du test PROPULSE sur la souscription des contrats habituels des agences, la Direction ne peut apporter de réponse. Nous souhaitons malgré tout un suivi afin de contrôler que l'activité des CAE ne se voit pas transférée à une autre entité de vente.

Suite à notre interrogation, La Direction nous indique que, sur les 9 visites effectuées par les DA, seulement 3 ont abouti à la souscription d'un contrat. La CGT souhaite disposer du taux de concrétisation entre le contact initial, le devis et la proposition. La Direction déclare ne pas avoir assez de recul. La CGT, en complément, souhaite obtenir le taux de concrétisation des CAE qui, lui, peut être connu aisément. La Direction nous donnera les infos lors d'une prochaine réunion sur ce sujet.

Nous rappelons à la Direction la formation Flotte Auto des CAE avec des logiciels défaillants. Malgré cette expérience, les mêmes erreurs sont répétées 3 ans plus tard avec Entre Pros qui n'est pas encore efficient. Les formateurs, tout comme les utilisateurs, nous ont confirmé leurs difficultés avec ce logiciel. La CGT insiste en précisant que la formation des CAE est de 7 semaines et ne concerne que l'IARD PRO.

Avant un déploiement généralisé, la CGT demande à la direction de prendre note des difficultés vécues sur les PGIS concernées lors du déploiement SMART et de ne pas reproduire les mêmes erreurs actuellement en cours !

Point à date sur le partenariat CARDIF IARD pour le réseau des professionnels

La CGT interpelle N.Ciornei sur le recrutement par Cardif IARD de plusieurs CAE et CTAP. N.Ciornei et V.Jolly indiquent que le nombre de collaborateurs concernés est faible et se réjouissent que cette filiale fonctionne avec un personnel formé...

La CGT demande à la Direction d'expliquer comment les CAE vont gérer la distribution des contrats Cardif au vu de la multitude de marques à représenter. La Direction nous répond que c'est aux CAE de s'adapter. Une piste est évoquée : ils vont disposer de 2 types de cartes de visites (une BNP, une IME), d'un téléphone avec 2 cartes sims et auront 2 environnement de travail avec double système IAvenue.

Les CAE représenteront donc 3 entreprises différentes, la CGT indique qu'au niveau de la charge mentale, on rend presque les CAE schizophrènes. L'entreprise répond qu'à court terme, les CAE ne représenteront plus que 2 entreprises comme actuellement, la Macif sortira bientôt de la distribution des CAE.

PROPULSE : Point à date sur la mise en œuvre du projet P.1

Point à date sur le partenariat CARDIF IARD pour le réseau des professionnels P.1

OBJECTIFS CAE 1 et CTAP P.2

IME : point d'activité des services sinistres et production P.2

Plan de développement des compétences 2022 P.2

Point à date sur la situation économique et financière du Groupe Matmut P.3

Point à date sur les travaux de l'ENI (bureaux et hôtel 4* sur Rouen) P.4

Indemnité inflation - modalités de mise en œuvre suite aux annonces gouvernementales. P.4

Activité partielle P.4

Champ des activités sociales et culturelles P.4

Autres informations P.4

Nous expliquons que le Groupe doit s'interroger sur les départs annoncés de certains CAE 2 et prévoir leurs remplacements.

Des recrutements sont en cours. Le but affiché est d'augmenter à terme le nombre de CAE "grands comptes" pour développer le portefeuille et augmenter aussi la taille des entreprises acceptées.

OBJECTIFS CAE 1 et CTAP

Les objectifs sont en cours de présentation aux collègues concernés. Il y a cette année une prise en compte de la perte des fiches MACIF et du démarrage du déploiement de Cardif. Les CTAP ne seront plus alimentés par la Macif à partir de fin Juin 2022. Il nous est confirmé que la délégation CARDIF concerne l'ensemble des CAE sauf ceux de l'Île de France. De plus, la structure et la décomposition des objectifs restent inchangés.

La CGT questionne la Direction sur la part des objectifs Cardif sur le CA global devant être réalisée par un commercial. Ceux-ci sont basés sur des prévisions d'un nombre de fiches adressées par Cardif avec un CA déterminé par fiche reçue. Comme la Direction Opérationnelle navigue à vue sans connaître le potentiel réel du nombre de fiches et du type de contrats pouvant être souscrits par un CAE sur son secteur géographique, une clause de revoyure est intégrée à fin Juin afin de recalculer, si besoin, le CA annoncé lors de l'entretien individuel dédié à la prime variable. Nous rappelons que, dans le cadre du test de délégation de souscription de contrats pour le compte de Cardif en cours depuis fin 2019, les fiches sont mal qualifiées, le taux de concrétisation est très faible.

Nous demandons des informations sur les nouveaux secteurs des CAE qui ont été, selon la Direction, co-construits. Nous faisons état que certains collègues n'ont pas été informés en amont de la présentation par leur manager du nouveau secteur attribué. Si les secteurs n'ont pas été réellement construits avec les CAE, N.Ciornei nous invite à lui remonter directement les situations.

La CGT indique que lors des entretiens, l'objectif CA Cardif a été communiqué oralement sans aucune mention écrite. La direction analysera selon les remontées terrain résultant des entretiens s'il faut agir sur ce point. Nous demandons que les objectifs soient enfin atteignables et négociables entre le salarié et l'entreprise.

Nous rappelons aussi que le contexte Macif, PROPULSE et Cardif n'est pas favorable aux salariés et nous demandons, une nouvelle fois, le gel des primes sur 2022 et ce comme en 2021. L'entreprise refuse mais s'engage à respecter la clause de revoyure.

Nous vous conseillons de bien noter le nombre de fiches Cardif mentionnées par votre RDE lors de votre entretien d'objectif, c'est sur cette base que seront revus vos objectifs en juin.

IME : point d'activité des services sinistres et production

La baisse financière constatée résulte des gestes commerciaux dont la valorisation est chiffrée à un peu plus de 5 millions d'€ sur 2020. La sinistralité reste correcte. Le taux de variation du portefeuille 2021 se situe entre +5 et +7 %, c'est une très bonne année. Des recrutements sont envisagés si l'accroissement de l'activité se maintient.

Suite à notre intervention, la Direction nous indique avoir embauché 2 personnes en Sinistre et en Gestion. La CGT demande à la Direction Opérationnelle d'IME d'anticiper les départs déjà actés, comme par exemple un départ de chez Matmut Service Bancaire en Février. Ce poste est ouvert mais la Direction Opérationnelle a de réelles difficultés à recruter des gestionnaires Sinistre en région Parisienne (concurrence et salaire proposé pas assez attractif). Des passerelles avec la PGIS de Nogent sur Marne sont envisagées, même si du fait du déménagement de cette dernière il n'est pas certain que les salariés soient toujours intéressés, d'après O.Requin.

La CGT exprime les craintes des collègues sur plusieurs points comme : le déménagement éventuel du site de Lancereaux, les partenariats, les évolutions de métiers... Nous rappelons également les résultats catastrophiques des derniers sondages au sein de cette filiale. La Direction ne comprend pas les craintes et nous indique que les actes de gestion sont à jour et que le taux d'accessibilité téléphonique en production est de 80%. O.Requin est très satisfait de ce taux. La sinistralité est maîtrisée pour le moment.

La Direction ajoute que nous formons actuellement 120-130 commerciaux de la MACIF et mentionne, de ce fait, qu'il n'y a pas d'inquiétude sur le partenariat durant les trois prochaines années.

Le travail d'IME est de continuer à obtenir de bons résultats et à se développer, gages de la pérennité du partenariat.

La CGT rappelle que la MACIF a recruté un ancien directeur d'IME et craint le vol du savoir-faire à terme. La Direction persiste dans sa foi en ce partenariat...

Pour finir, nous invitons O.Requin à s'exprimer rapidement auprès de l'ensemble des salariés IME pour expliquer la stratégie de la filiale, rassurer les équipes, informer sur les partenariats et leur devenir, etc... afin d'apaiser les craintes bien compréhensibles des collègues.

Plan de développement des compétences 2022

Investissement prévu pour 2022 : 14 200 000 € (soit 5,24 % de la masse salariale)
34 878 jours de formation prévus: + 1,60 % par rapport à 2020.

Les gros projets de formation concernent encore et toujours SMART, les nouveaux produits Retraite, santé et le MAV séniors ainsi que les Académies de formation métiers et plus principalement celles de vente et d'indemnisation.

Les élus déplorent que le plan de compétences présenté n'ait pas été discuté antérieurement avec les élus de la commission idoine. La présentation sommaire faite en séance ne permet pas d'identifier les parcours de formation qui seront effectivement suivis et la majorité des élus décide de ne pas valider ce plan.

Point à date sur la situation économique et financière du Groupe Matmut

Situation du groupe au 30 Septembre 2021

Croissance du nombre de sociétaires (+ 85 000) et de contrats (+ 99 500). L'ensemble des entités progresse. Les résiliations sont en augmentation (+ 10%), mais restent cohérentes avec les nouvelles souscriptions enregistrées. 7 554 000 contrats en portefeuille répartis sur 4 050 000 sociétaires. Le multi-équipement porte ses fruits, les sociétaires multi équipés ayant tendance à moins résilier leurs contrats. L'épargne et la prévoyance sont également en hausse. La Matmut envisage d'augmenter son offre en prévoyance, pour répondre à tous les besoins ("Mav" pour les pro...). La sinistralité est plus forte qu'en 2020 mais elle reste inférieure à celle de 2019. En Assurance santé le rapport Sinistres/Cotisations est nettement supérieur à 2020 et à 2019. IME : résultats très bons liés à l'absence de gros sinistres et à une bonne sélection du risque

CARDIF IARD

Le résultat est toujours déficitaire, Cardif reste en phase de construction de son portefeuille. Le résultat technique ne suffit pas à prendre en charge les frais généraux pour le moment. L'équilibre est attendu pour 2024. La sinistralité est conforme aux prévisions de la Direction. La valorisation de la part appartenant à la Matmut est de 91 millions et nous perdons entre 10 à 20 millions par an. Nous nous demandons si ce partenariat est finalement une bonne affaire. "Seul l'avenir nous le dira", nous rétorque la Direction!

Les discussions avec Cardif montrent un accroissement de l'investissement avec une délégation en cours sur le marché du professionnel et une possibilité de développement sur la protection juridique. Le partenariat avec la BNP prendra fin en 2027 et la Direction espère que celui-ci sera prolongé.

A notre demande il nous est confirmé qu'il existe une clause de garantie de cession à la fin du partenariat en 2027 (la garantie est équivalente à la mise de fonds initiale de la Matmut). La BNP peut nous obliger à vendre mais sous conditions donc ceci nécessitera un accord sur le prix de revente des parts de la Matmut.

Matmut Patrimoine

L'en cours d'épargne est passé de 46 M€ à 43 M€ entre 2019 et 2021 et porte sur les contrats MVE/MVG Le produits « Ambition PERIN » vendu par les 15 CPAT, et la campagne sur le Complice Vie sont des succès. Le "PERIN" devrait être proposé au grand public en 2022..

MATMUT &CO :

Cette filiale gère les anciens contrats AMF, les risques dégradés du portefeuille de MATMUT SAM et certains partenariats avec la MATMUT. Elle dégage 5 millions de CA. La Direction cite, entre autres, 1500 contrats Assur 4 pattes qui ont été souscrits au titre de cette filiale.

La CGT souhaite comprendre la raison pour laquelle la société MATMUT AND CO ne comporte aucun salarié sur les communications et documents fournis par l'Entreprise, alors que sur le site Société.com, il est mentionné 3 à 5 salariés. La Direction nous indique qu'elle vérifiera ce point.

Suivi des partenariats du Groupe Matmut

St Pierre Assurances - Laforêt/G. Hoquet: une cinquantaine de contrats souscrits. Le partenariat doit se développer. Ces entités appartiennent à l'ARCHE, entité immobilière avec quelqu'un de controversé à sa tête. Ce sont des sociétés purement capitalistes. La Direction mentionne que tous les acteurs du marché bancaire et financier ont fait l'objet de condamnations. Elle nous explique que compte tenu de la réglementation confuse, touffue et complexe, les condamnations sont pratiquement inévitables. C'est certes une question d'image mais cela ne doit pas nous empêcher de faire des affaires avec tous ces partenaires.

MATMUT Location Véhicules

Les résultats sont positifs : 1 à 2 millions d'€ pour 2020.

MATMUT Immobilier

En 2020, aucune acquisition immobilière n'a été réalisée. En 2021, a été concrétisé l'achat d'un immeuble d'habitations pour 12 millions d'€ à Rueil Malmaison. 80 % du portefeuille est localisé en Normandie. Les plus values immobilières s'élèvent à 8,5 millions d'€ en 2021.

BILAN DE CE TOUR D'HORIZON DES ACTIVITÉS DE LA MATMUT

Nous demandons à connaître le Résultat Net prévisionnel 2021. Celui-ci (sauf sinistre important en fin d'année type tempête 1999), sera supérieur à 2020 ou 2019. Nous avons réalisé une nouvelle année exceptionnelle et nous indiquons dès à présent à la Direction que nos demandes et attentes en termes d'Augmentation Générale seront très élevées !!!

Point à date sur les travaux de l'ENI (bureaux et hôtel 4* sur Rouen)

Le coût global est évalué à un peu plus de 60 Millions d'€ avec un prévisionnel de livraison du chantier annoncé pour 2024. Le retard résulte d'une défaillance de la société choisie à l'origine (Vaillant) en charge de la coordination des travaux. Le surcoût global s'élève à environ 7 millions d'€.

Indemnité inflation - modalités de mise en œuvre suite aux annonces gouvernementales

L'indemnité de 100 € sera versée sur le bulletin de salaire de Décembre, pour les salariés et stagiaires embauchés avant le 1er novembre dont la rémunération entre le 1er janvier et 31 octobre est inférieure à 2.000€ nets mensuels. La CAF versera directement l'indemnité aux salariés en congé maternité et parental.

Activité partielle

Nous mentionnons l'accord sur les mesures d'accompagnement sanitaires négociées sur une" séance et lors de laquelle nous avons évoqué les collègues non bénéficiaires du télétravail qui peuvent être concernés par l'activité partielle. **De fait nous ne comprenons pas, que suite au discours sur "la raison d'être", notre Groupe ne fait pas bénéficier les collègues d'un maintien total de la rémunération.** Notre DRH s'engage à "étudier avec bienveillance et créativité" toutes les situations individuelles, quitte à trouver des activités en télétravail adapté même à des métiers non télétravaillables, comme par exemple, les collègues de la restauration collective, si cette dernière devait de nouveau être interrompue !

Champ des activités sociales et culturelles

Au 15/12/2021, il y a 6035 inscrits au CSE. Le CSE enregistre entre 10 et 20 inscrits/jours du fait principalement des CDD. Il y a une forte activité de fin d'année avec 6117 demandes de subventions en cours. La distribution des bons Noël enfant se termine.

Le CSE vote à l'unanimité le choix de la société Wedoogift comme prestataire des Bons Noël Adultes 2021. La distribution est prévue pour le 22 décembre 2021.

Autres informations:

* Le calendrier RH est acté pour les prochaines années : NAO lors du premier trimestre, études des demandes d'augmentations individuelles et des changements de classification en avril-mai avec prise des décisions en juin pour les augmentations et septembre pour les promotions, puis campagne des entretiens individuels et professionnels de septembre à décembre.

* Renouvellement de la fermeture des sites à 16H00 les 24 et 31/12 pour les salariés en horaires fixes.

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

LES ECHOS DU CSE : DÉDIÉ AU CONDITIONS DE TRAVAIL

COMPTE RENDU DES 15 ET 16 DECEMBRE 2021

Point à date sur la situation sanitaire COVID-19 et les modalités organisationnelles mises en œuvre au sein du Groupe

43 cas avérés (sans situation inquiétante), 99 cas contacts. Avec le variant OMICRON, les cas contact doivent faire l'objet d'un isolement obligatoire.

Mesures actées sur demande des élus: Fin temporairement des jours de travail en présentiel en commun. Une nouvelle dotation de masque par l'entreprise est imminente. Renfort de cinq salariés supplémentaires pour la cellule dédiée au covid.

Remontées de la CGT : plusieurs sites avec des cas positifs non nettoyés, nous demandons à la Direction que soit rappelée à la ligne managériale l'obligation de contacter la cellule RH dédiée en présence de cas contact et de cas positifs afin que ce nettoyage soit décidé. Nous demandons de mettre fin temporairement aux changements ponctuels de postes de travail.

Point sur la mise en œuvre de l'outil dédié aux appels sortants

La Direction rappelle l'objectif de l'automate : le tri des appels sortants, puis par la suite, la mise en place du développement portefeuille.

Une enquête a été réalisée concernant l'outil Meet me call (automate d'appels) : 70 % des collègues l'utilisant (72 agences concernées) sont satisfaits. L'outil permet 1% supplémentaire de souscription d'un contrat additionnel (pour atteindre 7,6%).

La CGT rappelle que, majoritairement, le client désirant être rappelé suite à contact avec cet automate souhaite régler un problème précis et non souscrire un contrat supplémentaire.

Point sur le déploiement de l'agenda partagé

L'agenda partagé est déployé sur 100% des agences, PRS, hiérarchies agences, CAR. Des modifications sur la page d'accueil pour ajouter des « alertes » sont en cours. La Direction confirme analyser les irritants remontés par les équipes.

Nous encourageons donc les utilisateurs de l'agenda à poursuivre leurs remontées afin que cet outil puisse être amélioré.

En mars 2022 un test de RDV Zoom sera effectué avec une accessibilité aux sociétaires sur des créneaux horaires qui auront été décidés par l'agence.

Point à date sur la situation sanitaire COVID-19 et les modalités organisationnelles mises en œuvre au sein du Groupe P.1

Point sur la mise en œuvre de l'outil dédié aux appels sortants P.1

Point sur le déploiement de l'agenda partagé P.1

Sécurité des salariés P.1

Point sur le déploiement de l'agenda partagé P.2

UGS : mise en œuvre d'un outil permettant de valoriser l'activité téléphonique : CCS P.2

Calendrier des visites de sites des représentants de proximité du 1er trimestre 2022 P.2

Sécurité des salariés

A la suite d'un accident survenu cette année sur un site de travail, la CGT sollicite un nouveau débat sur la protection des salariés travaillant seuls sur un site de travail, tant sur le volet de la protection face aux tiers qu'en cas d'un accident de santé (le bouton d'alarme non relié dans les agences est insuffisant).

Est évoquée également la problématique de généralisation des DAE (défibrillateurs cardiaques).

Pilote ZELROS

La Direction présente les retours positifs et négatifs du pilote et indique l'interrompre jusqu'à la levée des problématiques informatiques (fenêtre d'ouverture et notifications notamment). Zelros sera intégré à SMART.

Juin 2022 : pré généralisation avec l'ajout de plusieurs équipes et lancement d'un test pour les agences.

La CGT alerte quant au risque de perte d'autonomie, de robotisation du métier et d'absence de montée en compétence induit par ce programme, de la perte de confiance ressentie par les collègues qui utilisent déjà SMART et qui sont soumis aux écoutes téléphoniques, etc... Nous demandons la mise en œuvre d'un diagnostic des risques psychosociaux qui pourrait être créé par ZELROS, refusé par la Direction.

Face à la Direction qui nous rappelle que l'Entreprise doit être compétitive et permettre un multi équipement, nécessitant une appropriation par les salariés de tous les process, la CGT soutient que les collègues ont besoin de faire un travail de qualité, et, pour cela, d'avoir le temps et une formation de haut niveau. Tout cela semble incompatible avec la multiplicité des produits qu'ils doivent commercialiser. La CGT déclare que l'employeur se doit de prendre en considération ces besoins. La CGT se sait dans son rôle d'IRP, qui est de : défendre et d'améliorer les conditions de travail des salariés, salariés qui eux seuls permettent le développement de l'entreprise.

La Direction indique ne pas avoir d'autre intention que de donner la possibilité ou non pour le salarié de suivre l'aide au conseil. Est demandée la simplification à l'extrême de la manipulation pour ne pas suivre l'aide au conseil.

Malgré notre demande, la Direction n'est pas en mesure de chiffrer, ni le coût du pilote et sa généralisation, ni sa réelle plus value commerciale, tant quantitative que qualitative car les appels ayant fait l'objet d'un suivi ou non par le CMA des préconisations de l'outil n'ont pas été recensés..

UGS : mise en œuvre d'un outil permettant de valoriser l'activité téléphonique : CCS

Les gestionnaires ont évoqué dans les groupes d'expression un besoin de mesurer le téléphone dans la charge de travail. La Direction va donc déployer "CCS" au 1er trimestre 2022, permettant d'obtenir les données collectives et individuelles sur le nombre d'appels entrants et les temps de communication pour ensuite voir si le dimensionnement des équipes est adapté ainsi que l'organisation actuelle. Sera également testé l'enregistrement des appels. Les managers des UGS disposeront des mêmes outils que leur collègues des PRS, alors que la finalité des gestionnaires Sinistre n'est certainement pas semblable.

Les élus craignent les dérives possibles de l'utilisation de cet outil pour sortir de sa vocation initiale et demander aux salariés d'améliorer" (il faut entendre "augmenter" !) le taux de décroché et le temps de communication. L'outil ne doit pas en effet créer un autre type de risque professionnel.

La Direction affirme que l'outil ne sera pas utilisé ni présenté aux managers comme un outil de "flicage" ou pour contraindre les salariés à prendre davantage d'appels.

La CGT rappelle que c'est surtout la volumétrie des appels qui pose problème, et qu'outre les quantifier, la Direction doit prendre toutes les mesures nécessaires afin que les gestionnaires puissent faire face sereinement à un flux si important. La CGT demande la baisse des encours par gestionnaire, donc un renfort des effectifs en CDI.

La Direction nous expose en complément le recrutement depuis quelques mois de gestionnaires techniques ayant vocation, à terme, à prendre les appels, avec des tests différents sur plusieurs équipes.

Calendrier des visites de sites des représentants de proximité du 1er trimestre 2022

Nombre d'élus CSE voulaient reporter en janvier le vote pour intégrer les 3 Représentants de Proximité nouvellement désignés. La CGT a vivement insisté pour que les visites soient votées dès décembre étant donné que certains sites avaient besoin d'une visite d'un représentant de façon urgente.

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