



A l'attention de Mme Ciornei,
Directrice de la Distribution
Et de Mme Jolly
Directrice de la DGARHRS

Le 29 Septembre 2022.

Mesdames,

Nous faisons suite au CSE tenu le 20 Septembre en votre présence. Bien que nous comprenions les contraintes horaires de notre nouvelle Directrice de la Distribution, nous regrettons de ne pas avoir eu le temps nécessaire pour continuer nos échanges sur des sujets d'importance comme la situation au sein du réseau d'agences. C'est pourquoi nous vous adressons cette lettre ouverte, **qui aura le mérite d'éclairer les positions de la CGT sur la situation actuelle.**

Tout d'abord, nous confirmons notre demande à la Direction d'étudier davantage une ouverture à des fonctions transverses et aux délocalisations possibles des métiers grâce aux outils de travail à distance pour les CEA et DA des agences qui souhaiteraient occuper d'autres métiers au sein du groupe mais dont la localisation ne leur permet pas de postuler, plutôt que de voir ces derniers quitter l'entreprise.

Par exemple, certains salariés d'agence aimeraient postuler en PRS ou en PGIS, mais ne sont pas à proximité des plateformes. Le COVID nous a montré que le management à distance est opérant et que les outils le permettent, alors prenons une longueur d'avance sur ces nouvelles passerelles entre métiers.

Cette demande étant posée, **nous souhaitons maintenant partager nos constats issus de nos tournées auprès des collègues d'agences.** Le découragement et le mal être dans le réseau ne sont pas des situations individuelles comme semble l'affirmer la Direction mais bien un état de fait qui se généralise.

Nous entendons souvent dans nos visites des termes forts, qui ne peuvent que nous interpeller collectivement : « On n'est plus une Mutuelle, nous n'avons plus que le nom de Mutuelle »; «il n'y a plus que le quantitatif et les bâtons qui comptent avec cette nouvelle Direction, au détriment du qualitatif et du service au sociétaire»; « Il n'y a plus que la pression du chiffre sans un réel partage des bénéfices»; «Nos Directions sont complètement déconnectées des réalités du terrain». Nous en avons bien d'autres en réserve s'ils vous intéressent !

La réorganisation du réseau d'agences et l'installation d'outils chronophages comme SMART ont bien un impact négatif sur un grand nombre de salariés des agences et pour certains un impact sur leur santé, **tant à cause de son ergonomie (clics incessants...), de son manque d'efficacité, de la distribution des tâches automatisée par un logiciel, ainsi qu'à cause de ce sentiment de devoir rendre des comptes à chaque action** : problèmes de stress, de sommeil, de dévalorisation professionnelle, de fatigue physique et morale qui perdure les week-end. à cause

La pression commerciale dont ne veut pas entendre parler la Direction n'est pas une invention des élus CGT qui rencontrent les collègues du réseau. C'est une réalité du terrain que subissent beaucoup de CEA et DA de façon exponentielle et ininterrompue depuis la mise en place des différentes réorganisations comme Isidore ou Propulse. Les CEA deviennent hésitants et fébriles pour aborder et vendre toute cette multitude de nouveaux produits qu'ils ne peuvent pas maîtriser à cause du manque de formations dignes de ce nom et sachant qu'il existe déjà des services spécialisés (CAE chez IME, CPAT, CME chez Ociane...) qui sont compétents et qui pratiquent ces produits tout au long de l'année.

Cette situation entraîne des dérives entre collègues mais aussi un service insatisfaisant pour les sociétaires et une dévalorisation pour certains CEA. D'autres collègues du réseau ne trouvent plus d'intérêt et d'épanouissement dans leur travail.

Les démissions ou projets de démissions des jeunes CEA ou de certains DA ne sont pas non plus des exceptions mais bien un problème rencontré sur plusieurs agences dans divers secteurs par les élus de la CGT. **Les démissionnaires nous font part de salaires trop bas et/ou de conditions de travail dégradées.** De plus, l'incompréhension du salaire négocié à l'entrée est aussi régulièrement pointée du doigt : les salariés sont nombreux à nous faire part de l'écart entre les propos du recruteur et la réalité des premiers salaires. Lorsque les salariés sont peu nombreux à nous le remonter, nous pouvons le comprendre. Mais c'est là aussi loin d'être une situation isolée.

De même, les problèmes d'effectifs et de recrutement récurrents sont en effet plus remarquables dans certaines régions comme l'Ile de France et PACA, mais ces deux secteurs ne représentent-ils pas à eux seuls déjà assez d'agences et de Chiffre d'Affaire pour ne pas inquiéter plus la Direction ? Ils concernent aussi d'autres régions, par exemple LYON, SAINT CYR...

L'équipe CGT déplore l'augmentation des arrêts maladie et le turn-over dans le réseau d'agences constatés sur le terrain mais qui n'ont pas l'air de ressortir dans les statistiques de la Direction.

La Direction accuse même certaines organisations syndicales de créer un climat de peur, d'anxiété auprès des collègues et nouvellement de « vouloir déstabiliser l'institution MATMUT ».

Selon la CGT, c'est plutôt cette nouvelle Direction qui déstabilise notre Entreprise, fondée sur l'idée que le mutualisme ne doit pas se faire au détriment du sociétaire, et encore moins dans la douleur du salarié. **C'est bien l'organisation du travail mise en place par la Direction qui génère souffrance et inquiétudes dans le réseau d'agences. Nous nous contentons juste de vous les remonter, pas de les générer.**

Les collègues CEA et DA rencontrés par les équipes CGT se demandent avec inquiétude ce que veut réellement cette nouvelle Direction pour la Matmut et ses collaborateurs, et constatent jour après jour une dégradation des avis Google dans certains secteurs, preuve que les sociétaires ne sont pas dupes. **Ils remarquent aussi que certaines personnes de la Direction réseau ne semblent que passer à la Matmut avec une mission et se demandent avec quelle prime elles quittent le Groupe.**

Cependant le discours de la Direction en réunion qui semble encore et encore être dans le déni du mal être des collègues du réseau, inquiète également les élus CGT car un dialogue social efficace ne pourra pas perdurer à la Matmut dans ces conditions.

Vous justifiez qu'il n'y a pas de problème dans le réseau car le baromètre social issu du sondage salarié n'est pas alarmant selon vous. La CGT vous a plusieurs fois demandé de construire ensemble ce questionnaire, dont certaines questions amènent des réponses très orientées. Si vous souhaitez imposer ce diagnostic comme le baromètre social de l'entreprise, il faudrait d'abord le construire avec ceux qui l'analysent avec vous ! Ce n'est pas le cas en l'espèce.

Vous souhaitez que le climat s'apaise et que les salariés soient épanouis. La CGT le souhaite également. Nous avons donc comme souvent des solutions à vous proposer afin de parvenir à cet objectif commun, et nous vous demandons donc d'instruire nos demandes :

- Améliorer les conditions de travail des salariés en retrouvant un équilibre plus humain entre ce besoin pour l'entreprise que chacun soit force de proposition auprès du sociétaire, et la nécessité de faire confiance aux acteurs du terrain qui font tout ce qu'ils peuvent pour que l'entreprise soit rentable. **Il faut donc immédiatement cesser ce batonnage et ce contrôle intempestif de l'activité des salariés.**
- **Fixer des ambitions nationales et non plus locales** : nous devons mutualiser les ambitions et cesser cette déclinaison individuelle ou à l'agence, car elle a pour conséquence de mettre en concurrence les salariés entre eux, les agences entre elles, ce qui dégrade les conditions de travail.
- **Optimiser la boucle téléphonique** : les salariés ont l'impression que les appels concernant leur propre agence ne sont pas priorités, source d'insatisfaction tant pour les sociétaires que pour les salariés.
- Améliorer les conditions d'embauche des salariés et donc les effectifs du réseau d'agences sur deux leviers principaux :
 - D'abord le salaire d'embauche doit être revu et corrélé tant à la réalité géographique du bassin d'emploi qu'à la situation économique actuelle avec une inflation qui pèse lourdement sur le pouvoir d'achat et nécessite des ajustements sur le salaire d'embauche.
 - Ensuite sur la clarté du message à l'embauche : qu'attend-on du salarié, quelle est la réalité du métier, quelles sont ses conditions réelles de rémunération, quel sera concrètement son salaire net chaque mois ?
- **Construire ensemble le futur questionnaire permettant d'analyser plus finement la réalité sociale dans l'entreprise.** Nous ne pouvons pas nous contenter du questionnaire actuel que vous nous avez imposé, et qui vous sert de diagnostic, alors même que certains sujets ne sont pas évoqués, et des sujets d'importance, notamment sur l'autonomie du salarié, sa santé au travail et sa charge de travail.
- Permettre aux salariés du réseau d'agences de retrouver une formation professionnelle qualifiante digne de ce nom, interactive et enrichissante. **Les e-learning et les formations en Zoom ne doivent être proposées qu'à la marge, pas devenir une norme.**
- Spécialiser les salariés, et arrêter de croire qu'un conseiller peut maîtriser toute la gamme de produits et qu'il se sent à l'aise sur tous les sujets. **La Matmut doit permettre aux salariés de se reposer sur son réseau de spécialistes** (CPAT, CAE, CME ...). Allégeons-leur cette charge mentale et cette pression du résultat sur des produits qu'ils n'abordent que quelque fois par an, très insuffisant pour se sentir en confiance et les proposer sereinement.

Consciente de sa responsabilité sociale à l'égard de l'entreprise, la CGT est à nouveau force de propositions pour que notre Groupe puisse retrouver la sérénité perdue depuis le passage de Mme Le BOT.

Nous vous demandons donc d'éclairer auprès de tous le chemin que vous souhaitez prendre pour les prochaines années.

Retrouverons-nous une véritable Mutuelle d'Assurance dans laquelle travaillent avec fierté des salariés au service de nos sociétaires, ou continuerons-nous sur le chemin tracé par notre ancienne Directrice, qui nous amène tout droit à une démotivation généralisée des salariés du réseau ?

Les élus CGT et moi-même sommes convaincus que la Matmut peut retrouver sa véritable raison d'être, celle d'une mutuelle sociale qui accompagne ses sociétaires avec un service de qualité, et où il fait bon vivre pour ses salariés. Nous nous tenons à disposition pour y parvenir.

Le 29 Septembre 2022,

Ludovic Barroin,
Délégué syndical référent CGT

Ludovic BARROIN