

#### PGIS : Bilan Opération satisfaction sociétaires

Mise en œuvre au sein des PGIS depuis le 23 septembre 2022.

Bilan et chiffres indiqués par la Direction Opérationnelle: 82000 flux au début de l'opération vs 54000 flux avant les vacances de la Toussaint. L'ancienneté moyenne des encours est passée de 1,5 mois à 8 jours (avec bien sûr des différences entre PGIS ou équipes), ce qui a pour conséquence attendue moins de relances téléphoniques. 3000 agendas ont été traités par les CAR.

Concernant le test du 14 Novembre (tous les gestionnaires en SVI) : le taux d'accessibilité téléphonique s'est élevé à 80%. Ce jour a été choisi car il suivait un week-end de 3 jours, ce qui a évité des appels le reste de la semaine de sociétaires qui n'auraient pas réussi à joindre le service sinistre normalement.

Effet boomerang : dès le 15 /11 il a fallu gérer toutes les ouvertures mises en sommeil et les en cours habituels. Différents tests sont menés pour construire une meilleure planification en janvier, planification qui correspond aux besoins des salariés et des sociétaires.

#### Flux appels téléphonique :

Il est constaté un flux d'appels important le lundi matin (23% des appels de la semaine), avec un flux descendant jusqu'au vendredi (17%). Pendant la journée : pic entre 10h00 et 12H00 puis un nouveau pic vers 17h00. **La CGT fait remonter les réelles interrogations des collègues qui ont de longs temps de trajets qui pourraient finir à 17h45 par exemple.** Il nous est répondu que des bourses d'échanges sont en cours de distribution. Un dysfonctionnement a été constaté : certains assurés pouvaient joindre les services dans les 2 minutes, d'autres, dans les 20 minutes... D'autres voyaient même la communication coupée au bout de 15 minutes. La Direction répond que les Déclarations sont prioritaires . De fait un sociétaire voulant déclarer un sinistre sera plus vite pris qu'un assuré qui appelle pour un suivi de dossier...

De plus, les flux ne baissent plus. En conséquence, nous demandons, une nouvelle fois, à la Direction de revoir les effectifs et d'augmenter, de manière pérenne, le nombre de gestionnaires sur les différents sites.

Concernant l'Académie MATMUT : Nous constatons que le "tout à distance" est une catastrophe et que la Direction va devoir vite avancer un mode hybride (présentiel/distanciel). Aucune étude n'est effectuée par la Direction sur la déperdition des connaissances acquises lors des formations en distanciel versus présentiel. Une étude est en cours au sein du service formation pour trouver un juste équilibre.

Heures supplémentaires : Une dernière campagne (en 2022) de 4 semaines va s'ouvrir le 21/11/2022.

La Direction nous informe que GECO ( 18 gestionnaires en poste) qui prend en charge les appels déclarations de 17 à 19 H ne dispose pas actuellement d'un effectif suffisant pour gérer tous les appels et qu'ils étudient une solution. Il nous est indiqué que leurs salariés seront, par ailleurs, habilités, début d'année prochaine, à gérer les ouvertures MGAR (gestion DDE)

Dernier point et face aux difficultés rencontrées et remontées par certains nouveaux REIS : Un système de tutorat sera prévu via un accompagnement par un manager plus ancien..

PGIS P.1

HARMONY P.2

Ambitions 2023 : Réseau d'agences P.2

CVie et CRetraite P.3

Gestes commerciaux P.3

Satisfaction sociétaires PGIS P.3

Rémunération P.3

Coût du nouveau logo P.3

Avis sur une inaptitude P.4

Rapport mensuel d'activité CSE P.4

## Future organisation souhaitée par la Direction et point étape Harmony

Il y aura plus de gestionnaire sur les périodes où il y a beaucoup d'appels, moins sur les périodes creuses, un meilleur équilibre entre retrait et téléphone. L'organisation sera simplifiée : en 2023 ce serait plutôt soit téléphone, soit gestion, mais fin du mix des 2 comme c'est le cas actuellement avec les 3 périodes téléphoniques (T1, T2 et T3). La Direction envisage d'intégrer 2 demi-journées sans téléphone par semaine dans sa nouvelle organisation, et espère y parvenir mais cela dépendra de l'état des effectifs à date.

Les élus demandent deux jours de retrait téléphonique. Nous relevons que les flux entrants ne baissent pas. Il va donc falloir recruter davantage de gestionnaires, d'autant que les PGIS connaissent beaucoup de départs. La Direction étudie les modalités pour faciliter la gestion en 1 temps en augmentant les indemnités proposées, ce qui pourrait permettre de débloquer l'offre faite à l'assuré pour que ce dernier se charge lui-même de ses réparations. Cette étude prendra du temps car elle nécessite des ajustements entre plusieurs directions. **Nous alertons la Direction sur les changements permanents vécus par les collègues. Il faut de la stabilité, leur faire confiance car ils sont totalement autonomes. Trop de tests déstabilisent tout le monde.**

Devant les chiffres présentés, à notre demande, nous constatons que le sous-effectif en termes de gestionnaires est important malgré l'augmentation du nombre de salariés annoncés de 33 postes (de 617 à 650 salariés PGIS et UGS confondus) qui sont principalement des managers (+22 managers issus du projet Harmony). La Direction nous indique respecter ses annonces d'embauche, mais cela s'avère finalement insuffisant (+5,3 % d'effectif supplémentaire manager compris contre +7,2% d'ouvertures). Le portefeuille s'accroît et de fait la sinistralité suit la courbe des souscriptions, un recrutement complémentaire de 8 CDD accroissement d'activité nous semble bien insuffisant et pas en adéquation avec l'activité actuelle (CDD embauchés sur une période de 12 à 18 mois). La Direction estime que la sinistralité 2022 est atypique et exceptionnellement élevée en raison des sinistres climatiques, et qu'elle pense que nous devrions revenir à une situation plus normale en 2023. **Nous ne partageons pas cet optimisme qui n'est pas en adéquation avec les études menées sur la recrudescence des climatiques.** La Direction estime qu'avec la future organisation et l'allègement de certaines procédures, l'effectif sera suffisant.

## Modalités de fixation des ambitions 2023 au sein du réseau d'agences

Le cadrage a été présenté aux DR en septembre. La Direction leur a indiqué que les objectifs devaient être mesurables, atteignables, réalistes et temporels et pour y arriver des repères ont été donnés.

Les repères mis en avant sont : l'historique de la production des 3 dernières années, le calcul de l'ETP posté : on prend l'effectif agence et on retire toutes les absences chronotiquées (y compris les CP et formation). Un alternant est pondéré (il ne compte pas la 1ère année et compte pour 0.9 la 2ème année), le taux d'équipement portefeuille par produit.

La co-construction a été réalisée sur l'ensemble des produits sauf sur l'épargne. La Matmut a pris des engagements auprès de la BNP en terme de nombre de contrats vie à atteindre, soit 30 000 par an. Les salariés du réseau ne seront pas pénalisés en l'absence d'atteinte. **Nous regrettons que les fixations soient déclinées à la maille de l'agence, voire individuelle. La dérive est d'arriver au batonnage, avec des points de suivi très réguliers sur la réalisation des ambitions. Nous nous éloignons du modèle mutualiste. La CGT revendique la fixation d'ambitions nationales, avec une explication et une pédagogie importante sur la nécessité stratégique de développer les produits d'épargne. Nous alertons à nouveau la Direction sur la souffrance des salariés, l'entreprise est en train de perdre beaucoup de salariés, qu'ils soient CEA ou DA. Si les salariés avaient choisi la Matmut pour rechercher une pression commerciale constante faite de chiffres, benchmarks et points journaliers ou hebdomadaires, ils auraient opté (ou nous quitteraient) pour des assureurs qui rémunèrent les salariés au contrat.**

La Direction indique que les équipes demandent de la clarté sur les attendus qui passe forcément par une fixation d'ambitions. Elle rappelle qu'il n'y a pas d'objectifs individuels, qu'il n'y aura pas de rémunération variable, ni de sanction en fin d'année à défaut de réalisation. Les ambitions ont été fixées par les équipes elles-mêmes, elles n'ont été que consolidées par la direction.

La CGT met en garde sur la fréquence des points de suivi des ambitions qui est beaucoup trop régulière, ce qui met une pression insidieuse aux salariés. C'est un ressenti extrêmement général des agences. Par ailleurs, nous estimons que la proportion du temps passé à la commercialisation des contrats vie et retraite est faible au regard de l'activité des CEA, mais c'est malheureusement sur cette faible partie que la Direction se focalise pour apprécier leur travail. La Direction prend note de cette remarque et tâchera de corriger cette tendance rapidement. Un séminaire manager sera organisé le 2 Décembre, l'occasion de décliner les plans d'action pour 2023. Les élus rappellent que si le retard sur ce type de contrat existe aujourd'hui, c'est de la responsabilité de l'entreprise qui a par le passé commis des erreurs stratégiques.

La CGT interroge la Direction sur les moyens mis à disposition des salariés : formations, ateliers commerciaux, offres commerciales. Nous relevons, dans le cadre des ambitions présentées, que la rétention des contrats n'est pas prise en compte dans l'appréciation du travail des CEA, il le faudrait. La direction nous répond qu'elle va y songer et renforcer la reconnaissance de ce travail de rétention. Concernant le rôle du RC : il a une dimension d'exemplarité, et doit montrer une façon de faire si le salarié accompagné en a besoin, même si répliquer une façon de vendre n'est pas toujours adapté. Par contre, le questionnement client peut facilement être abordé par le RC avec un sociétaire. La Direction indique que c'est bien le rôle du RC de faire monter en compétence, tant par la démonstration que par le suivi individuel.

## Point à date sur le nombre de Complice Vie et Complice Retraite souscrits en 2022

8875 contrats vendus dont 1826 CRetraite. En décembre, la direction projette la réalisation de 10200 contrats pour une ambition prévue de 15000.

BOB Segmentation : Prochaine livraison des indicateurs en Février 2023. Les derniers indicateurs livrés datent de Juin, de nouveaux chiffres devaient être livrés en novembre mais n'ont pas pu être livrés à temps.

## Précision sur les gestes commerciaux

Sur 2023 : une visibilité annuelle des opérations commerciales sera fournie au réseau le 2 Décembre. Sauf pour les opérations spécifiques (comme l'opération pouvoir d'achat en 2022). La Direction Opérationnelle reconnaît que les ajustements en cours d'année ne sont pas nécessairement confortables pour le réseau mais elle reste dépendante de l'actualité et d'une opération liée à un événement non prévisible.

Pour les offres commerciales avec des modalités dans le temps, le réseau commercial ne sera pas en charge du suivi (ex : offre complice/retraite en cours)

## Bilan de l'opération satisfaction sociétaires mise en place au sein des PGIS sur l'activité des agences

Les agences ont apporté l'aide escomptée sur le traitement des déclarations. Les sociétaires sont satisfaits, La CGT alerte sur le fait que réceptionner en dernier ressort les sociétaires qui ne parviennent pas à joindre les PGIS s'avère souvent compliqué. De plus, il est difficile d'apporter une réponse technique sur les sinistres, les CEA n'ayant plus la main.

## Rémunération : informations apportées aux nouveaux embauchés quant aux modalités de versement des 13e et 14e mois et de la prime d'intéressement et de participation

Nous indiquons à la RH que de nombreux nouveaux embauchés reviennent vers nous pour nous faire part du différentiel entre le salaire annuel annoncé lors de l'entretien (salaire annuel + 14ème mois) et la rémunération annuellement réellement perçue qui incorpore le 14ème mois. La RH prend note et va refaire le point avec les recruteurs sur la communication, auprès des nouveaux embauchés, de la réalité de la composition de la structure salariale annuelle.

## Coût du nouveau logo

Coût de l'inauguration : 300 000 €. Aménagements liés au nouveau logo (essentiellement ceux des enseignes) : elles sont inscrites dans le plan de rénovation des agences mais celles-ci s'élèvent à : 2 millions en 2022, 1 million en 2023. Budget Publicité, médias, communication : 18 millions d'€. Des détails doivent nous être fournis car c'est un budget global, et non un coût uniquement lié au nouveau logo. La Direction doit donc revenir vers nous sur ce sujet avec plus de précisions. Budget Sponsoring, mécénat d'art et naming sportif : 14 millions d'€

Nous sommes dans l'attente de nos demandes de précisions concernant le coût de conception, tant sur le prix de l'agence de communication que sur le coût de réimpression de tous les documents (affiches, plaquettes, CG etc...)

## Avis sur l'inaptitude d'un collègue itinérant

Le CSE émet un avis largement défavorable, car il ressort du dossier que l'accident du travail dont le collègue a été victime se révèle ne pas avoir été enregistré par la CSSCT-QVT et, par ailleurs, les propositions formulées pour le reclassement sont inacceptables en l'état (postes/fonctions et lieux de travail très éloignés du domicile), ce qui démontre, une fois de plus, le peu de cas fait pour les collaborateurs qui, suite à des défaillances de la MATMUT (dans le cas présent, inadaptation du véhicule), ne peuvent plus exercer leur activité.

La CGT indique à la Direction que l'accident du travail est en lien avec les véhicules fournis par l'entreprise, qui ne sont pas adaptés pour des personnes qui sortent des gabarits standards (grand et/ou corpulent), et que de nombreux itinérants sont en train de se détruire le dos à cause du manque de moyen fourni par l'entreprise.

Nous invitons d'ailleurs les itinérants ayant ce type de problème à nous contacter.

## Rapport mensuel d'activité CSE

Au 14 novembre : Sur les 7 salariés du CSE : 1 salariée en congé parental jusqu'en janvier 2023, 1 salarié en longue maladie. 1 salariée est passée en CDI pour remplacer une salariée qui a quitté le CSE. Il y a toujours un salarié en CDD.

5973 Collègues inscrits au CSE et 3065 dossiers en attente de traitement

Les dossiers saisis le 28 septembre sont en cours de traitement. Il y a beaucoup de demandes de subventions saisies lors du week-end du 11 novembre. Suite au mailing pour bons enfants, il y a eu beaucoup de connexions pour régulariser le rajout d'enfants ou de nouveaux salariés.

Concernant le bon Noël Adulte : le CSE reste en attente de résultats plus affinés en décembre pour discuter du montant. Mais un Bon sera bien versé. Un appel d'offres est en cours pour celui-ci auprès de plusieurs prestataires.

Remboursement SLC : 903 dossiers en cours de traitement pour les adhérents et 1028 pour les ayants droits, 289 dossiers en cours de traitement sur le poste enfance, 492 dossiers en cours de traitement sur le poste vacances. ANCV en cours de traitement : 36 Connect et 195 papiers ; il y a 122 coupons lire en cours de traitement.

En attente du retour de nos partenaires pour proposer aux salariés un "calendrier de l'après"

Suite à l'assignation de l'UNSA qui a été déboutée et contrainte de verser 1000 € au CSE : celui-ci n'a toujours rien reçu. Une relance a été effectuée et sans réponse sous huit jours, le dossier sera transmis à un huissier.

Mise en place d'un vote du CSE concernant une résolution afin de mettre en vente les parts détenues par le CSE au sein de 2 villages vacances de l'Hérault : 27 votes favorables sur 29.

La CGT conclut la séance en rappelant qu'au-delà de la pression commerciale sur le réseau, le groupe, dans son ensemble, va devoir retrouver rapidement un service de qualité pour nos sociétaires, qui passera forcément par une hausse des effectifs en réponse au fort développement du portefeuille, mais aussi à la hausse du nombre de dossiers sinistres.

Cette qualité de service s'avérera, bien évidemment, bénéfique pour nos sociétaires, mais aussi et surtout pour nos collègues qui sont de plus en plus souvent en difficulté face à des sociétaires exigeants et mécontents de la situation actuelle.

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