

# CGT

M A T M U

TRACT  
10 MARS  
2023

Il ne suffit pas  
de s'indigner,  
il faut s'engager !



LES OUBLIÉS D'OCIANE :

RETOUR SUR 5 JOURS DE VISITE DES  
ÉLUS CGT

Les élus CGT se sont rendus sur les 3 sites d'Ociane du Sud Ouest début Mars, à la rencontre des salariés de Bordeaux, Bayonne et Pau ...

...Un séjour riche d'informations, et malheureusement de constats accablants sur la réalité des salariés de cette filiale.

## Une étude des rémunérations Ociane qui continue de poser problème :

L'étude de rémunération des salariés d'Ociane a été faite en 2022, et a donné lieu à des rattrapages conséquents pour 111 salariés. Cette étude nous a été présentée en début d'année. Le rattrapage a été tellement important que l'enveloppe pour ces 111 salariés avoisine les 550.000 € (à mettre en comparaison avec l'enveloppe annuelle d'égalité Homme Femme pour les 6200 salariés du Groupe, qui est de 300.000 €).

La CGT avait alors indiqué qu'elle était satisfaite de l'ampleur de ce rattrapage qui représente un coût non négligeable, mais déçue qu'aussi peu de salariés aient obtenu cette chance d'être analysée par cette étude. Et pour cause : **pour entrer dans l'étude, il fallait un poste équivalent à la Matmut, non par les fonctions occupées mais uniquement par l'intitulé du poste !**

Ce qui signifie qu'une grande majorité de salariés Ociane ont été exclu d'office de l'étude comme les Gestionnaires Contrats, Gestionnaires Prestations, Conseillers Mutualiste Entreprises...

**L'entreprise a pris l'engagement auprès de la CGT d'analyser les incohérences des rémunérations actuelles et notamment sur les salariés entrés après 2016. La CGT estime que chez Ociane, il y a matière à agir !**

## Autre problème : les salaires d'embauche et les écarts salariaux

La CGT a négocié en 2019 la GMR (garantie minimale de rémunération), pour permettre à tous les salariés de classe 3 de toucher à minima 25.000 € brut par an initialement, montant réévalué à 25.625 € en Septembre 2022.

L'objectif de cette GMR était d'assurer une hausse des salaires d'embauche dans l'entreprise, en s'assurant que ce système de GMR disparaisse faute de bénéficiaires (ce qui signifie que tous les salariés touchent plus de 25.625 €).

Objectif atteint pour la totalité de l'entreprise : toute ? **Non, le village d'irréductible Ocianais fait de la résistance.**

Sur les salariés croisés pendant ces 5 jours, seul les nouveaux embauchés sont à priori rémunérés à 25.700 € brut annuel.

Quelle ne fut pas notre surprise de croiser des salariés embauchés à 24.000 € en classe 3 en 2021, alors que la GMR existait depuis 2019 !!! Ce qui signifie finalement une chose : malgré les 5 % négociés lors des NAO pour les salariés touchant moins de 35.000 € annuel brut, une partie ne verra même pas d'augmentation de salaire en fin d'année : un salarié à 24.000 € annuel touchait 1625 € de GMR en décembre. Avec l'augmentation salariale, son salaire sera de 25.200 €, donc toujours moins que la GMR. Résultat, il touchera 425 € de GMR.

**Finalement, ce salarié n'aura strictement rien obtenu de ces NAO !**

**C'est un scandale qu'il faut vite corriger !!!**



**L'ÉCART DE RÉMUNÉRATION ENTRE OCIANE ET LE RESTE DU GROUPE EST UNE INJUSTICE À LAQUELLE IL FAUT METTRE UN TERME**

Cette année, l'intersyndicale a souhaité aider particulièrement les salariés les moins bien rémunérés. Ils sont 58 salariés en CDI à toucher moins que la GMR. **La DRH doit prendre des mesures spécifiques envers ces salariés pour qu'ils puissent obtenir une véritable augmentation cette année, car les plus mal payés de notre Groupe sont finalement les oubliés de l'accord NAO, ce qui est contraire à la philosophie de nos échanges en réunion !**

**La CGT demande donc à l'entreprise de faire passer tous les salariés touchant la GMR à minima à 25.625 € brut avant d'appliquer le taux d'augmentation générale de 5 % au 1er Avril !**

## **Une charge de travail importante et des effectifs mal calibrés pour y répondre**

Depuis l'intégration d'Ociane dans le groupe Matmut, le développement de cette filiale est très important (croissance à 2 chiffres quasiment chaque année). Dans le même temps, les effectifs en gestion contrat et en gestion prestation n'ont pas augmenté dans les mêmes proportions. Résultat : 2 mois de délai pour recevoir ses prestations santé pour les adhérents, plus d'un mois également pour recevoir sa carte tiers payant. Et des salariés résignés, qui constatent que l'entreprise ne leur donne pas les moyens d'assurer le service après vente. Le constat est sans appel, il a d'ailleurs été annoncé par S.HASSELOT ces derniers jours : **chaque minute, Ociane perd un adhérent santé.**

Pour la CGT, il est grand temps de donner les moyens aux salariés, tant humains que matériels, de retrouver un peu de sérénité et de fierté à servir correctement le sociétaire.

Aucun salarié rencontré n'était satisfait de l'état de charge dans lequel il était. La plupart était même plutôt fatalistes à ce sujet : la Direction n'a pas l'air de s'inquiéter de l'état actuel du service après vente ...

D'ailleurs, chez Ociane, SMART est aussi pointé du doigt dans la dégradation du service rendu (augmentation des délais pour réaliser les mêmes tâches).

Enfin, le lancement du nouveau produit santé génère de grandes attentes. Peut être serait il bon d'anticiper l'augmentation attendue du nombre d'adhérents issus des campagnes marketing en commençant dès à présent à recruter du personnel !

### **La CGT demande donc :**

- **Le recrutement de gestionnaires dans les services prestation et dans les services contrats**
- **Une étude d'impact de SMART sur le temps de travail nécessaire pour réaliser les mêmes tâches qu'auparavant**

## **Et finalement, des métiers en Front Office en difficulté**

En plateforme téléphonique, en Agences, et chez les CME, ce délai de traitement complexifie la relation avec les sociétaires. Le manque de moyens humains causé par l'entreprise ne permet pas d'assurer un service rendu de qualité.

Résultat : les adhérents mécontents se tournent vers leurs interlocuteurs habituels (par téléphone, mail ou vis à vis) pour se plaindre à juste titre. Et la Direction leur demandera après ça de faire du rebond commercial et de multiplier les sociétaires ...



**LE DÉVELOPPEMENT D'OCIANE EST D'AMPLEUR : L'EFFECTIF DOIT ÊTRE EN RELATION AVEC CETTE HAUSSE**

Autre effet destructeur : les conseillers qui vendent les produits santé sont tiraillés entre 2 possibilités :

- Soit ils mentent délibérément sur la qualité du produit vendu afin de concrétiser et de respecter leurs objectifs : "Le produit santé vendu par Ociane est un service sur mesure, de qualité, avec des délais de traitement digne d'une mutuelle sans actionnaire privé !" ... Ou comment commencer sa relation contractuelle avec un mensonge conscient pour atteindre ses objectifs, et nuire à sa santé et à son sommeil lorsque le nouvel adhérent se rendra compte rapidement de la supercherie ...
- Soit ils sont honnêtes et transparents avec leur sociétaire afin de vivre leur travail correctement et d'être droit dans ses bottes, mais au risque finalement de ne vendre le produit : "Chez Ociane, le délai actuel pour obtenir sa carte mutuelle est de 2 mois, et en cas de remboursement, le délai pour être remboursé est également d'environ 2 mois. Mais ne vous inquiétez pas, on ne peut que s'améliorer"

L'art de mettre sous pression un commercial qui pour certains ont des rémunérations variables et donc une pression financière sous-jacente en leur demandant finalement de choisir entre leur intégrité et leur rémunération variable.

L'art également de mettre en difficulté les salariés sur des comportements de sociétaires agressifs qui ne comprennent pas l'écart entre le discours initial d'un service sans faille et la réalité subie.

Et enfin, l'art de mettre en concurrence des salariés entre eux, d'empêcher les salariés d'évoluer à cause de leur rémunération variable (changer de métier pour gagner moins annuellement à cause du variable est un vrai frein qu'il faut lever).

### Et pour finir, quelques particularités qu'il faudra rectifier ...

En gestion contrat et en gestion prestation, les salariés sont comparés par rapport à une moyenne constatée sur l'année N-1.

Pour la CGT, cela n'a aucun sens : en comparant à une moyenne, il y aura forcément par construction des salariés au dessus et des salariés en dessous.

Pour motiver les salariés, la CGT considère que le système doit être amélioré et le rendre moins clivant, pour éviter les comparaisons entre salariés.

De plus, les salariés qui sont sous la moyenne, en se mettant une pression importante pour améliorer leur productivité, vont finalement réussir une seule chose : augmenter la moyenne et éloigner la marche à atteindre. Décourageant ...

Et toujours les temps de pause qui continue de poser problème : 2\*10 minutes sur Bordeaux alors que les préconisations de l'INRS et du ministère du travail préconise au moins 5 minutes par heure (voir notre tract sur le sujet [ici](#)), même si notre DRH a montré un intérêt à inclure le sujet dans les négociations actuelles sur la QVCT (qualité de vie et conditions de travail).

**Ociane est désormais une filiale à part entière du groupe Matmut. Après 7 ans d'intégration, la CGT estime qu'il est grand temps d'accélérer !**

**La CGT demande une accélération sur l'harmonisation des rémunérations au sein de cette filiale, un renforcement de l'effectif en phase avec le développement important du poids des produits santé et de réelles avancées sur les conditions de travail !**

### VOUS POUVEZ FAIRE CONFIANCE A LA CGT MATMUT POUR DEFENDRE VOS INTERETS

Sans syndicats, aucune avancée sociale n'aurait eu lieu dans l'entreprise.

Sans adhérents, aucun syndicat n'aurait de poids dans les négociations.

Sans poids, aucun contre pouvoir n'existerait, ce qui donnerait lieu à un rapport de force déséquilibré laissant toute latitude à l'entreprise pour agir à sa convenance.

Nous sommes une équipe qui souhaite faire usage de son droit d'expression concernant nos conditions de travail comme la loi le permet. Nous nous engageons au service du collectif. Plus nous serons nombreux, plus nous serons entendus par la Direction.

Vos interlocuteurs sur le sujet

- Ludovic Barroin (délégué syndical référent)
- Kristen Landry (Conseillère téléphonique Ociane Bordeaux)
- Florent Mousseau (CEA sur St Medard en Jalles)

**Votre Délégué Syndical Référent**

Ludovic Barroin



Téléphone : 06 64 74 04 22

Email : [contact@cgt-matmut.fr](mailto:contact@cgt-matmut.fr)

Vous pouvez aussi adhérer en ligne sur [www.cgt-matmut.fr](http://www.cgt-matmut.fr)

**CGT**  
M A T M U