

RESEAU D'AGENCES

FORTE DE VOS REMONTÉES TERRAINS, LA CGT DÉNONCE VOS CONDITIONS DE TRAVAIL

Renforcée par les dernières élections professionnelles, la CGT a consacré ces derniers mois à consolider son diagnostic sur le Réseau d'Agences. Par la présence sur tous les territoires (13 CEA et 3 DA élus CGT présents dans toutes les régions Matmut), nous avons établi un diagnostic national partagé par la grande majorité des salariés rencontrés ces derniers mois lors de nos visites sur le terrain.

Et au regard du baromètre social présenté en CSSCT le 29 Mai, dont les résultats sur le réseau d'agences sont très en deçà de ceux du groupe et en forte baisse par rapport au précédent, la CGT estime qu'il est urgent d'agir et d'entendre nos retours !

DIAGNOSTIC :

- **L'animation commerciale rythmée de manière frénétique par les paris / tempos / challenges** implique une pression induite de plus en plus forte, au détriment de l'intérêt du sociétaire et du bien-être des salariés, qui pour rappel n'ont aucune rémunération variable. De plus, la complexité et le changement régulier des conditions des offres promotionnelles peut entraîner des erreurs d'application des règles.
- **Les ambitions "co-construites..."** avec de nombreux problèmes non solutionnés : l'absence de comptabilisation des ventes à l'émetteur (agences, CDRS etc...) lors des transferts à un spécialiste (CPAT, CAE, CME...) ou entre agences, la non comptabilisation des avenants, l'absence de reconnaissance sur la rétention des sociétaires comparé à la souscription de nouveaux contrats. **Ces problématiques entraînent des dérives dans les pratiques métiers.**



- **Le sous effectif** : un fort absentéisme constaté dans le réseau, et particulièrement dans certaines régions (Île de France, PACA ..), des difficultés de recrutement et un nombre de CEA Renfort insuffisant.
Pourquoi la Matmut n'attire plus ?
- Les outils informatiques se multiplient avec une pluralité de logiciels. **Nous décomptons 14 logiciels à utiliser au quotidien** : Calizy, Mutlog, Socram, chien chat, Pulsar, Meet me call, Ernest, Mutlog, Presance, Outlook, Hello, SMART, Zoom, IUT... Et cela ajouté à et l'anticipation tardive des nouvelles réglementations (par exemple : permis à 17 ans, carte verte ...)

- **Les incivilités et la sécurité en agence :** Le process n'est pas suffisamment appliqué par méconnaissance. Pourtant, les implications sont nombreuses lorsque l'incivilité est déclarée : le salarié ayant subi une incivilité est en arrêt, alors ce dernier sera requalifié en accident de travail, etc...
- **La multiplicité des tâches : le CEA est tout à la fois :** vendeur / gestionnaire SAV (sinistres,santé, etc...), avec une multitude de produits à commercialiser, entraînant une charge mentale excessive (règles changeantes, nombreuses informations à retenir etc...)



- Accessibilité téléphonique agence : **nos sociétaires n'arrivent plus à joindre leur agence.** Le système de la **boucle téléphonique tel qu'il est aujourd'hui n'est pas en adéquation avec les attentes de nos sociétaires** et engendre des mécontentements aussi bien de la part des sociétaires que des conseillers.

SUR CES CONSTATS NATIONAUX, PARTAGÉS ET PRIORITAIRES, LA CGT DEMANDE UNE RÉUNION AVEC LA DIRECTION DU RÉSEAU DANS LES PROCHAINES SEMAINES.

NOUS ATTENDONS DES RÉPONSES CONCRÈTES DE CETTE DERNIÈRE POUR RÉPONDRE À CES PROBLÉMATIQUES RENCONTRÉES QUOTIDIENNEMENT PAR NOS COLLÈGUES DU RÉSEAU D'AGENCES

Vos élus CGT du réseau d'agences :

Région Ile de France :

Cécilia Gaudin
Sandrine Desailly
Abdelhak Benchaqroun

Région Nord :

Emmanuel Nawrot

Région AURA:

Grégory Panossian

Région PACA:

Françoise Olivero
Ismahan Baghdadi
Thierry Marti
Laurent Carilli
Delphine Henry

Région Sud Ouest :

Assia Py

Région Centre

Atlantique :

Béatrice Lemasson
Florent Mousseau

Région Est :

Anthony Riccelli
Aline Moser

Région Ouest :

Christophe Toupet



Téléphone : 06 64 74 04 22

Email : contact@cgt-matmut.fr

Vous pouvez aussi adhérer en ligne
sur www.cgt-matmut.fr

CGT
M A T M U