



Projet Pro-pulse, Le 25 janvier 2021 les agences propulsées sur le marché des pros

Lors de la réunion du CSE du 21/12/2020 et suite à la restitution de l'expertise de SACEF, les élus ont été consultés sur le projet Pro-pulse.

Compte tenu du projet en l'état, de ses conséquences, mais aussi du contexte, tout comme **FO**, la plupart des élus ont voté contre.

Mais malgré cet avis défavorable et la crise sanitaire qui perdure, la Direction a décidé de le maintenir.

Rappelons que le réseau d'agences est déjà en grande souffrance et qu'une réorganisation est en cours avec le projet Isidore qui impacte tous les collègues du réseau et de nombreux cadres, qui vont devoir être reclassés dans des fonctions différentes.

Concrètement, pour les agences, quel est le programme des « réjouissances » ?



Dans un premier temps, et plus précisément à partir de septembre, 24 agences de l'est et du sud-est seront choisies pour lancer cette expérimentation qui va s'étaler jusqu'en 2025.

Une période de formation initiale à distance est prévue au préalable (37 heures en e-learning, classe virtuelle et quizz).

Il sera ensuite programmé un accompagnement en présentiel "en cascade" : les nouveaux responsables commerciaux formeront les Directeurs d'Agence qui eux-mêmes accompagneront ensuite leurs équipes.



Comment et dans quelles conditions ? Mystère et boule de gomme !

Oups!

En résumé, en 6 mois, sur la base d'une formation mixée distancielle et présenteielle, les équipes de ces agences seraient opérationnelles pour commercialiser des produits pour les TPE de 0 à 2 salariés alors que les salariés d'IME ont eu 2 à 3 ans de formation. Cherchez l'erreur !

A l'issue de cette première étape, 30 nouvelles agences seront sollicitées et ainsi de suite jusqu' en 2025.

Les futurs directeurs d'agences se retrouveront au front. Ils deviendront les interlocuteurs privilégiés des pros et seront amenés à faire des visites de risque dans un périmètre à proximité de leur agence (à 15 kms maximum ou 20 minutes de route).

Nos ex-RA, à qui la Direction va demander de faire du "public-relations" en se rendant à des événements locaux pour promouvoir la Matmut, devront avoir les épaules larges et c'est forcément l'accompagnement de leurs équipes qui en patira !

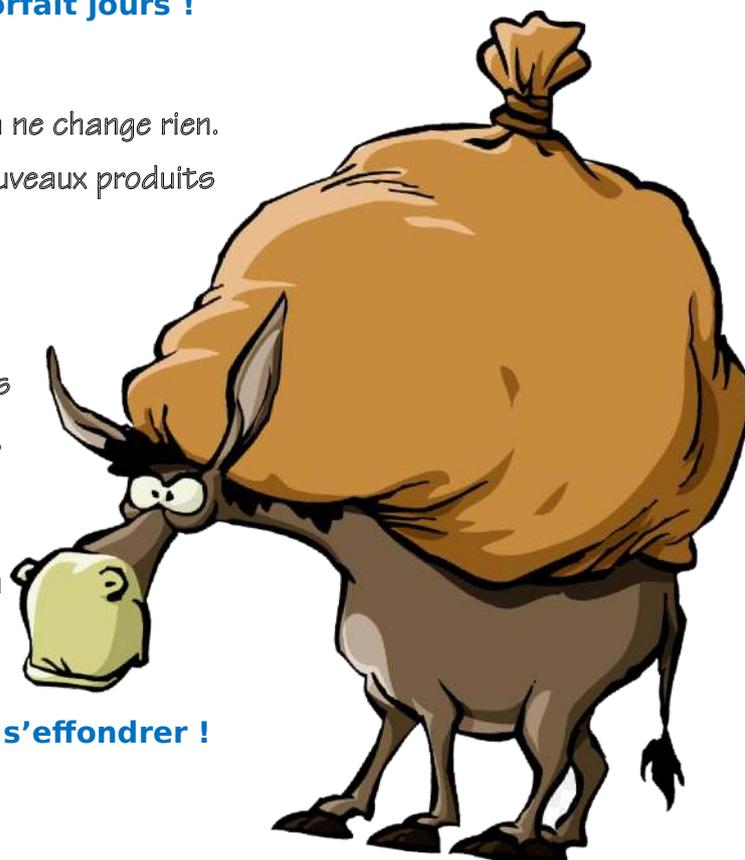


Vous comprenez alors pourquoi la Direction insiste pour que, vous, les futurs Directeurs d'agences, passiez au forfait jours !

Pour les CEA, la Direction prétend que cela ne change rien. Que nenni ! Ils vont devoir assimiler des nouveaux produits très techniques en un temps record

Après la MRP (Multirisques Professionnels) et les aspects juridiques, il y a aussi d'autres contrats pour les pros comme la prévoyance, mais aussi la santé ou encore l'épargne.

La charge de travail des CEA, qui est déjà bien souvent ingérable, le sera encore plus.



A trop charger la mule, elle va finir par s'effondrer !

Les CEA risquent de perdre un peu plus en technicité au vu de la multiplicité des produits à vendre.

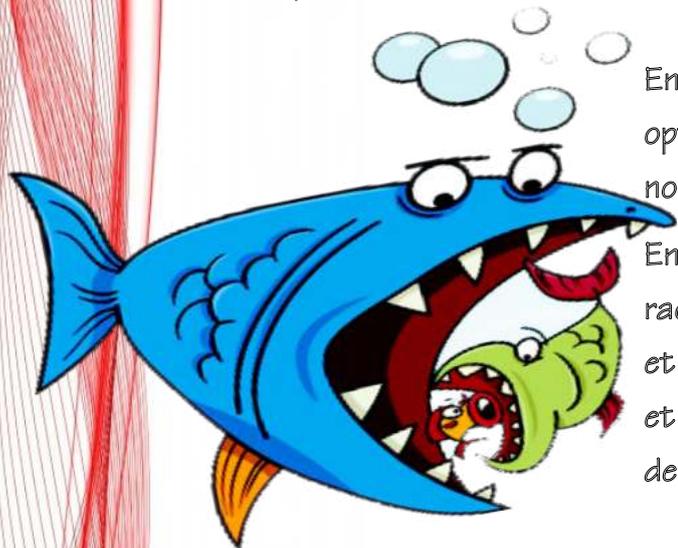
La polyvalence a ses limites !

Ou alors, tout comme Jean Peuplus et Jeanne Aymarre, ils vont devoir se faire greffer un deuxième cerveau ! (cf notre tract du 14/01/2021)



Quels sont les impacts et les dommages co-latéraux côté IME ?

Rappelons le contexte : la filiale IME se porte très bien et réalise une croissance significative chaque année depuis 2016, 6.5 % en 2019 et 11 % en 2020.



En revanche, malgré les dires de la Direction qui est optimiste au vu des échanges avec la MACIF, rien ne nous dit que ce partenariat sera reconduit.

En effet, la MACIF s'est positionnée pour un éventuel rachat d'AVIVA qui diffuse des produits aux pros et celle-ci prend une part grandissante chaque année et supérieure maintenant à la Matmut en termes de fiches à traiter.

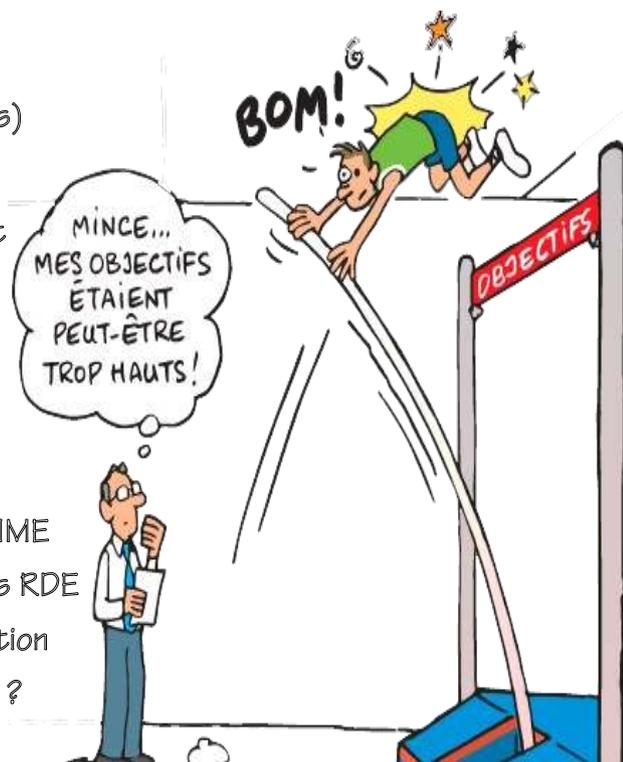
Dans le projet pro-pulse, il est envisagé un transfert d'activité des TPE de 0 à 2 salariés, assurées par IME, vers le réseau d'agence.

Ce sont les CAE1 (Chargé d'Affaires Entreprises) qui seront les plus directement impactés.

D'après l'expert, les projections de la Matmut en termes de résultat sont ambitieuses, en particulier vu le contexte de crise sanitaire.

Quid de l'activité des CAE1 si les objectifs ne sont pas atteints ?

Si ce n'est pas le cas, ces salariés resteront-ils chez IME d'autant qu'ils dépendent maintenant, tout comme les RDE (Responsable Développement Entreprises) de la Direction de la Distribution sous la responsabilité de la DGARS ?



Ce projet génère beaucoup d'inquiétude chez nos collègues CAE1. Certains envisagent de partir à la MACIF, comme cela leur a été suggéré par des responsables, d'autres réfléchissent à revenir travailler dans les agences.

Concernant les CTAP (Conseillers Téléphoniques en Assurances Professionnels, ils deviennent CMAP, (Conseillers Téléphoniques Multicanal en Assurances professionnels).

Quid de leur activité et de leur devenir ?



Au vu des conclusions de l'expert, de nombreuses questions restent en suspens et des points de vigilance ont été pointés :



- ◆ La charge de travail supplémentaire pour le réseau n'est pas quantifiée.
- ◆ Il n'y a pas d'effectifs supplémentaires prévus par la Direction alors que le réseau est déjà en grande souffrance.
Idem pour la partie gestion sinistres.
- ◆ Comment la Matmut va-t-elle gérer cette phase de transition et le risque important de dégradation du service sans effectif supplémentaire ?
- ◆ L'accompagnement semble très insuffisant pour tous nos collègues du réseau (pas assez de formation en présentiel et dans un temps trop court).
- ◆ L'importance du risque de perte de compétences pour les salariés du réseau au vu de la multiplicité des produits.
- ◆ Des outils informatiques qui ne sont pas performants à la Matmut (AVENUE) et une assimilation de ces derniers prévue en très peu de temps.
La preuve en est avec SMART, outil décrit par les salariés comme très chronophage et qui change constamment.

Au vu de ces éléments et du contexte sanitaire, les élus demandent à la Direction de suspendre ce projet dont la mise en œuvre nous semble totalement irréaliste au vu de l'état du réseau et des moyens totalement insuffisants.



Il serait temps, d'une manière générale et pour tous ses services, que la Matmut se donne les véritables moyens financiers et humains de ses projets et qu'elle en justifie les buts de façon transparente sans sacrifier la Qualité de Vie au Travail pour laquelle elle s'est engagée en mai 2019 et dont elle reste redevable en termes de protection des salariés.

www.fo-matmut.org – contact@fo-matmut.org

FO, le syndicat révélateur de vos réalités du terrain