



Monsieur Nicolas Gomart
Directeur Général du Groupe Matmut
66 rue de Sotteville
76100 Rouen

À Lille, le 19/09/2022

Objet : lettre ouverte dénonçant les conditions de travail du réseau commercial avec droit d'alerte.

Monsieur le Directeur Général du Groupe Matmut,

Depuis 2020, FORCE OUVRIÈRE alerte la Direction sur l'état catastrophique du réseau commercial.

Vous n'écoutez pas et vous manquez vos obligations de préservation de la santé des salariés.

Depuis le début de l'année, FORCE OUVRIÈRE est régulièrement destinataire de plaintes des salariés sur les conditions de travail dégradées pesant sur leur moral. Lors de nos visites d'agences, nous constatons cette fatigue extrême.

FORCE OUVRIÈRE a demandé à la Direction d'aborder les conditions de travail des agences lors du CSE dédié à la CSSCT mais la Direction, qui n'a que faire des conseillers et des Directeurs d'agence, n'a pas voulu retenir cette question. Le réseau souffre et vous détournez votre regard. Ce manque de considération, l'indifférence de la Direction pour nos collègues choque FORCE OUVRIÈRE.

L'épuisement des conseillers et des Directeurs d'agence trouve son origine dans :

- 1) Une désorganisation du travail suite à la mise en place du logiciel SMART entraînant un stress chronique professionnel pour les conseillers et les Directeurs d'agence.**

En effet, au bout de deux années, les collègues doivent toujours jongler entre deux écrans (l'IUT restant le meilleur logiciel selon les collègues). Cet écran supplémentaire à consulter est chronophage et ne crée aucune plus-value. Les boutons et leurs noms sont changés de place régulièrement, ce qui oblige les conseillers et les Directeurs d'agence à s'approprier régulièrement ce logiciel non aboutit.

SMART ralentit le travail des conseillers et des Directeurs d'agence. Ils doivent multiplier les clics sous SMART pour effectuer une tâche qui n'en demandait qu'un seul sous IUT. Par exemple, depuis l'installation de SMART, pour sortir une attestation, il faut cliquer une dizaine de fois. FORCE OUVRIÈRE pourrait donner d'autres exemples.

Avec IUT, les conseillers et les Directeurs d'agence voyaient les informations de suite. Avec Smart, il faut chercher, chercher, et chercher encore, avant de retrouver l'information. Cette recherche est encore plus fastidieuse depuis que les PGIS et Ociane sont sous SMART puisque tous les commentaires sont mélangés avec ceux des réseaux commerciaux. La complexité de lecture demande plus de temps aux collègues du réseau alors qu'ils doivent travailler de plus en plus vite pour engranger plus de contrats !

2) Une nouvelle méthode de management par la pression commerciale et d'organisation du travail occasionnant une fatigue et souffrance chez les conseillers et les Directeurs d'agence.

Depuis 2020, la Direction a instauré un management par objectif (ou "défi" pour essayer de duper les salariés).

Aujourd'hui, il faut faire des contrats à tout prix, les collègues doivent se presser et se plaignent de ne plus pouvoir faire un travail de qualité. Certains craignent que le sociétaire remette en cause leur devoir de conseil. Si cela arrive, pour FORCE OUVRIÈRE, le responsable sera la Direction et non les collègues.

Mettre des objectifs (nb appels et nb AFN / jour) est générateur de stress au quotidien pour les collègues.

Les challenges malsains entre agences poussent au vol de suivi et démotivent les salariés. Les collègues font de l'abattage et ne sont plus au service des sociétaires.

Nous l'avons déjà dénoncé mais rien n'a changé : le Directeur d'Agence et les conseillers reçoivent un rappel 3 fois dans la journée sur les chiffres à atteindre. Il faut surtout atteindre les objectifs du CVIE, autrement le conseiller sera stigmatisé, et le Directeur d'Agence se fera taper sur les doigts. Conséquence : le Directeur d'agence est sous pression et les conseillers aussi.

Vous avez modifié l'organisation du travail en instaurant une boucle nationale ce qui a une conséquence désastreuse sur le travail quotidien des conseillers et des Directeurs d'agence.

Depuis cette nouvelle organisation du travail, les agences se transforment en plateforme téléphonique.

La suppression des appels par secteur engendre une grosse insatisfaction des sociétaires et dégrade les conditions de travail des collègues. Le suivi du portefeuille agence devient impossible.

Votre boucle téléphonique nationale a pour conséquence de créer une concurrence malsaine entre les agences. Il y a une récupération malsaine des souscriptions AFN reprises de mouvements. Il y a désormais une course folle au contrat et dès qu'un

sociétaire ne rapporte rien, on le renvoie dans son agence d'origine pour traiter "de la merde", ce qui démotive et décourage les collègues !

Pour la Direction seul le décroché et la disponibilité comptent et les collègues ne peuvent pas faire leurs relances.

3) Une relation sociétaire de plus en plus conflictuelle en raison de la nouvelle organisation du travail au sein des services "back office".

En plus de devoir faire leur cœur de métier, les conseillers et les Directeurs d'Agence doivent effectuer des tâches de "service après-vente" des services sinistres, MPJ et Ociane.

En effet, l'organisation défailante et le manque de personnel au sein des PRS, des UGS, MPJ, PGIS, UGP et Ociane, directement incrimable à la Direction, à pour conséquence de surcharger le réseau d'agence qui doit faire face au mécontentement des sociétaires qui n'arrivent plus à contacter les services "back-office". Les sociétaires viennent en agences pour faire part de leur mécontentement que les collègues du réseau doivent gérer et tenter de trouver des solutions...

4) La santé des salariés qui se dégradent.

M. GOMART, les salariés souffrent. Cette souffrance au travail se manifeste par des arrêts de travail de plus en plus fréquents et/ou de plus en plus longs en lien avec les méthodes de travail, la charge de travail et le management.

Les salariés constatent une perte d'autonomie dans le travail puisque le travail est dirigé par la machine et ne font que des appels sur appels.

M. GOMART, les collègues du réseau commercial sont épuisés professionnellement. Cet épuisement se traduit par épuisement physique, mental, émotionnel. Les salariés n'arrivent pas à oublier le travail le soir et le week-end. Certains ont un sommeil perturbé. Les mauvaises conditions de travail impactent la vie privée des conseillers en assurance et des Directeurs d'Agence.

M. GOMART, les faits mentionnés dans ce courrier sont d'autant plus « toxiques » qu'ils s'inscrivent dans la durée, qu'ils sont subis par les salariés et menacent leur intégrité physique et leur santé mentale.

FORCE OUVRIÈRE ne peut que constater que la Direction ne prend pas les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des conseillers en assurance et des Directeurs d'agence.

Votre responsabilité peut donc être engagée (art L4121-1 du code du travail).

FORCE OUVRIÈRE alerte donc la Direction d'un danger grave et imminent (articles L 2312-60 et suivant du Code du Travail) sur le réseau commercial.

Au vu de la gravité des faits et de la situation, FORCE OUVRIÈRE demande à la Direction de stopper immédiatement les objectifs et la boucle téléphonique nationale.

FORCE OUVRIÈRE demande à la Direction de résoudre dans les plus brefs délais l'organisation défaillante dans les autres services qui impacte le travail des conseillers et des Directeurs d'Agence.

Sincères salutations.

Michel Lemaire
DSR et RS FO Matmut

