



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

À Lille, le 03/10/2022

**Objet : Mesures d'Urgence pour le réseau d'agences**

Monsieur le Directeur Général,

FORCE OUVRIÈRE fait suite à sa lettre ouverte du 19 septembre dernier, à laquelle, à ce jour, vous n'avez toujours pas répondu.

Lors de la réunion du CSE du mois de septembre, et malgré l'opposition de sa Présidente, FORCE OUVRIÈRE a souhaité intervenir pour exposer de nouveau les conditions de travail des collègues du Réseau d'Agences, leur situation ne cessant de se dégrader.

Mme CIORNEI, Directrice Générale Adjointe en charge de la relation sociétaire du Groupe Matmut, a pris le temps d'écouter l'ensemble des Organisations Syndicales, à l'exception de FORCE OUVRIÈRE qui déplore son départ lorsqu'était venu le moment de son intervention. Il aurait été agréable de pouvoir échanger sereinement sur ce sujet d'importance.

En parallèle, FORCE OUVRIÈRE ne peut que constater un déni de la part de la Directrice Générale Adjointe Groupe Matmut, Ressources Humaines et Relations Sociales, qui rétorque que FORCE OUVRIÈRE « souhaite déstabiliser l'Institution Matmut », alors que notre Organisation Syndicale constate que c'est la Direction qui porte la responsabilité des désordres subis par le Réseau d'Agence depuis plusieurs années.

Uniquement animé par l'intérêt des salariés, FORCE OUVRIÈRE vous alerte sur l'urgence pour les collègues du Réseau d'Agences à retrouver de meilleures conditions de travail.

Le Réseau Commercial est la vitrine du Groupe Matmut, mais depuis plusieurs années, il doit assumer un manque de moyens et une organisation inadaptée.

Afin d'améliorer les conditions de travail du réseau d'agences, FORCE OUVRIÈRE vous apporte des solutions :

- Décorréliser le Directeur d'Agence des effectifs de l'Agence pour pouvoir accompagner son équipe et procéder au recrutement d'un Conseiller afin que la charge de travail des collègues n'augmente pas.
- Faire évoluer le Directeur d'Agence vers la Classe 6 et lui octroyer la rémunération afférente. En effet, les autres "managers" sont classe 6 et, à FORCE OUVRIÈRE, nous sommes attachés aux principes d'égalité salariale.
- Redonner de l'autonomie à la fois au Directeur d'Agence et aux Conseillers en Assurance.
- Abandon du logiciel Smart qui est sans plus-value pour les salariés et qui est au contraire une source de stress et d'augmentation de la charge mentale.
- Suppression de la boucle téléphonique nationale. Il est important que les Agences retrouvent une relation de proximité avec leurs sociétaires. En supprimant la boucle nationale, les Conseillers en Assurance pourront effectuer un meilleur suivi du portefeuille de l'Agence. Le retour de la proximité avec nos assurés aura pour effet de réduire leur mécontentement croissant. De plus, en fin de journée les collègues auront le sentiment du travail bien fait, alors que depuis le déploiement de Smart et de la boucle téléphonique nationale, le téléphone sonne jusqu'à la dernière minute de travail. La Matmut va devoir retrouver la confiance des sociétaires qui s'érode avec le temps.
- Stopper la pression des chiffres sur le Directeur d'Agence qui se répercute sur les Conseillers en Assurance. La Direction doit avoir confiance envers ses salariés. Ils n'ont pas attendu la pression des chiffres pour faire de la Matmut une société rentable et prospère.
- Cesser la multiplication des produits, tout en prenant le temps de bien former les collègues. En effet, l'augmentation du nombre de produits sans la formation adaptée ne permet pas aux collègues de les maîtriser et donc de les vendre. La formation devra se faire en présentiel, en région afin que les conseillers puissent échanger entre eux et renouer une cohésion d'équipe.
- La suppression de l'entraide en cas d'intempéries. Pour FORCE OUVRIÈRE, les collègues du Réseau ne sont pas la solution miracle en cas de débordement d'activité. Les évènements climatiques sont amenés à se réitérer et s'intensifier. FORCE OUVRIÈRE réitère sa proposition de création d'une cellule intempéries pour permettre de ne pas surcharger le Réseau et le Service Indemnisation.
- Remplacer chaque départ d'une Agence et écouter les Responsables d'Agence lorsqu'ils demandent des recrutements.

- Aménager des bureaux individuels. L'open space n'est plus adapté puisque les Conseillers sont de plus en plus souvent au téléphone. Repenser la zone d'accueil car le Sociétaire s'installe au bureau du Conseiller lorsque ce dernier est déjà en communication.
- Faire une étude d'impact des formulaires internet sur la charge de travail des Conseillers en Assurance.

**M. GOMART, notre Organisation Syndicale souhaite obtenir un rendez-vous avec vous afin d'échanger sur la situation du Réseau d'Agence.**

Espérant avoir enfin un retour positif de votre part,

Sincères salutations.

Michel Lemaire  
DSR FO Matmut

