



Monsieur Nicolas Gomart
Directeur Général du Groupe Matmut
Madame Nathalie Ciornei
Directrice Générale Adjointe, en charge de la
Relation Sociétaire du Groupe Matmut
Madame Ludivine Sestier
Directrice du Réseau des Agences
66 rue de Sotteville
76100 Rouen

À Croix, le 04/09/2023

Objet : performance par le chiffre impactant la santé des salariés des agences, mise en demeure de cesser ces pratiques.

Mesdames, Monsieur,

FO Matmut vous alerte, une nouvelle fois (cf courrier du 19 septembre 2022) sur la situation gravissime du réseau d'agence.

La Matmut a mis en place un système de gestion des performances du personnel du réseau d'agences particulièrement contraignant, que nous pouvons qualifier de benchmark.

Avec ce système, les conseillers et les directeurs d'agence sont en évaluation permanente et plus exactement quotidiennement.

Chaque agence voit ses performances analysées au regard des performances des autres agences, elles sont donc mises en concurrence.

La performance de chacun des salariés est regardée par rapport à celles des autres. Hormis l'objectif de 5 rendez-vous par semaine, aucun objectif précis n'est imposé officiellement aux salariés pour les contrats mais seulement aux agences. Le seul objectif qui existe est de faire mieux que les autres, chaque agence et chaque conseiller est mis en concurrence quotidiennement par le moyen de tableaux de suivis informatiques sans que soient pris en compte l'environnement, le type de clientèle ou autres.

Avec ce benchmark, les conseillers font l'objet d'un briefing d'un quart d'heure chaque matin dans chaque agence. Ce briefing est appelé "starter". Ce briefing a lieu pendant

le quart d'heure où les conseillers doivent lire les notes de services concernant leur métier.

Si le salarié ne remplit pas les objectifs, il est "coaché" par le responsable commercial.

Cette méthode de gestion des performances des salariés crée une véritable terreur pour les collègues qui la subissent, un stress permanent, chaque matin tout est remis en question et incite les salariés à ne pas respecter les obligations découlant de la réglementation (inclusion d'un contrat MAV sans en informer le sociétaire, vente d'un contrat CVIE à des sociétaires n'ayant pas la capacité à épargner: franchise offerte si un CVIE est ouvert...).

Certains directeurs de vente n'hésitent pas à menacer les salariés de fermeture d'agence le midi si les chiffres ne sont pas bons ou tout simplement de fermer l'agence.

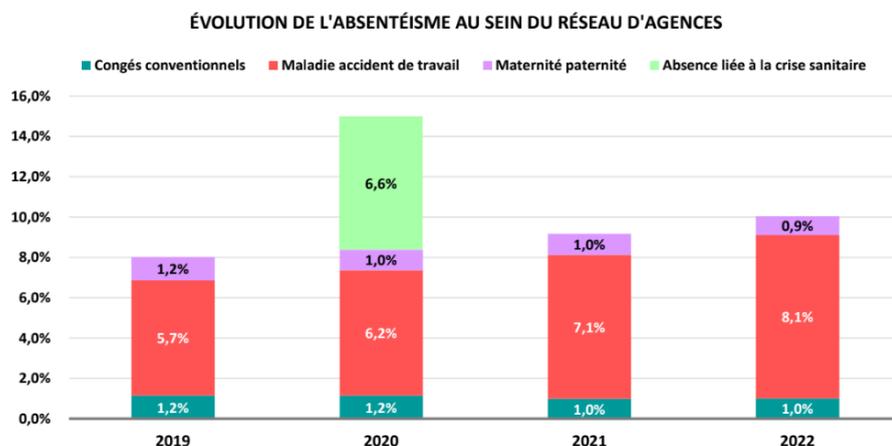
Notre organisation syndicale a alerté la Direction des ressources humaines et nous avons eu pour réponse que cela était l'œuvre de quelques directeurs des ventes. Cependant, après attache auprès de salariés de différentes régions, il appert que la pression quotidienne sur les conseillers au sujet des rendez-vous, les CVIE et les contrats retraites est nationale. Lorsque l'ensemble des régions effectue une même pratique, c'est que cela est une directive de la Direction et ces collègues ne font qu'exécuter vos ordres.

Notre organisation syndicale a pu constater dans les agences, l'émergence de tableaux avec les différents contrats et les noms des salariés. Un bâton est mis à chaque contrat vendu.

Vos méthodes ont créé une ambiance de travail particulièrement détestable et une concurrence malsaine puisqu'il y a été constaté des vols de contrats entre agences.

La pression par le chiffre n'est pas sans conséquence sur l'état du réseau.

Le taux des arrêts maladie en agence ne cesse d'augmenter depuis 2019 (cf extrait du rapport SACEF en ci après). La Matmut ne cherche pas à savoir s'il y a une corrélation entre la hausse des arrêts de travail et la pression des chiffres.



A cela, s'ajoute la perte de 107 CEA1 en 2 ans et 14 CEA2 l'année dernière. Ces départs ne sont pas remplacés en totalité puisqu'il y a 61 postes de conseillers non remplacés.

A cela, il convient de rappeler que les collègues des agences ont également vu leur conditions de travail dégradées à cause du logiciel SMART, la nationalisation des appels qui a créé du mécontentement chez les sociétaires.

FO Matmut vous rappelle que pèse sur l'employeur une obligation de résultat de protection de la santé physique et mentale en vertu de l'article L 4121-1 du Code du travail.

Ces méthodes de gestion peuvent caractériser un harcèlement (Cass. soc. 10-11-2009 n° 07-45.321 FS-PB : RJS 1/10 n° 8 ; 19-1-2011 n° 09-67.463 F-D : RJS 4/11 n° 292 ; Cass. crim. 1-9-2020 n° 19-82.532 F-D : RJS 12/20 n° 574).

Elles sont également susceptibles de caractériser une situation de danger grave et imminent (article L.4132-2 du Code du travail) et/ ou une atteinte à la santé physique et mentale des salariés (article L.2312-59 du même Code).

De plus, nous constatons que le devoir de conseil est de plus en plus mis de côté pour répondre aux objectifs. FO Matmut vous rappelle que la responsabilité de la société peut-être engagée et nous vous informons d'ores et déjà que notre organisation syndicale sera au côté des collègues si en raison d'une éventuelle sanction de l'ACPR, la Direction décide de sanctionner les salariés.

FO Matmut vous met en demeure de cesser ce management de la recherche de performance par la pression sur les chiffres et la mise en concurrence exacerbée et déstabilisante des conseillers entre eux.

Sincères salutations.

Michel Lemaire
DSR FO Matmut

