

NOTRE EXPERTISE TERRAIN AU SERVICE DES EVOLUTIONS DE L'ENTREPRISE

Ces derniers mois, nos deux organisations syndicales ont eu l'idée d'un projet commun :
TRAVAILLER ENSEMBLE POUR ETRE ACTEURS DE NOTRE FUTUR

Pour démarrer notre sujet, nous sommes partis du métier de RGA, que nous connaissons bien et qui est une fonction pivot entre la DGARS, les Délégations et les collaborateurs du Réseau.

Avec différents collègues, implantés sur de nombreux Groupes d'Agences, nous avons fait un état des lieux de notre métier. Puis nous avons étendu notre réflexion aux AQGA, aux Secrétaires mais aussi aux RA et à leurs équipes qui sont des acteurs clés sur le terrain.

Nous avons essayé de diagnostiquer le plus finement possible ce qui, selon notre expertise métier, va dans le bon sens, ce qui reste perfectible et nous avons présenté nos conclusions sous forme d'un « livre blanc », il y a quelque temps, à Madame LE BOT et Monsieur RUTHARDT. Vous en trouverez ci-dessous les grandes lignes :

En tête de chapitre, le devenir des métiers :

- ✚ RGA, AQGA, SECRETAIRES : une complémentarité au service de l'efficacité pour le Groupe d'Agences. Pour nous, l'évolution envisagée pour ces fonctions va engendrer une baisse significative de la performance sur le terrain si les AQGA sont rattachés aux Délégations et les Secrétaires mutualisées...
- ✚ RESPONSABLES D'AGENCES ET LEURS CONSEILLERS : pièces maitresses du Parcours Sociétaire, les équipes du Réseau s'adaptent quotidiennement aux évolutions du Groupe MATMUT. Il est donc inconcevable que les Agences sans RA se multiplient et que les acteurs de terrain ne soient pas associés aux travaux menés sur le sujet par la DGARS.
- ✚ Le statut Cadre doit être acquis pour tous les RA car ils sont les clés de voûte du Parcours Sociétaire.

Pour tous, nous demandons que notre expérience professionnelle soit entendue, que nos avis soient recueillis, que nos idées participent à enrichir le quotidien du Réseau, que le « pratique » soit mis en œuvre en lieu et place de procédures archaïques.

Laissons la créativité des gens de terrain s'exprimer... Mieux, invitons-les à participer à des groupes de travail où l'échange et le partage seront bénéfiques !

Puis viennent les effectifs :

- ✚ Nous sommes évidemment revenus en priorité sur les situations tendues que les équipes vivent au quotidien, avec des effectifs en baisse, de la fatigue et l'absentéisme qui en découle. Tout cela conduit à plus de fermeture de sites (temporaires ou définitives) et crée surtout de l'insatisfaction chez nos Sociétaires.
- ✚ Nous avons mis en lumière les difficultés de recruter des collaborateurs compétents, notamment sur certains périmètres, avec des salaires d'embauche à revoir pour que la MATMUT reste attractive pour les talents.
- ✚ Nous attendons une prise en compte réelle des effectifs en lieu et place des ETP dans l'analyse de l'activité des sites afin d'avoir une vision fidèle de la production, en lien avec la réalité.

Donnons-nous enfin les moyens d'être de vrais "complices de vie".

Nous sommes revenus également sur les outils :

- ✚ Les outils de pilotage actuels, OSCAR en tête, ne sont pas à la hauteur des ambitions du Groupe, ni des attentes des équipes de terrain. Nous espérons des reportings simples, lisibles et hebdomadaires, compréhensibles par tous, qui permettent d'avoir une analyse partagée de l'activité des Agences, en toute transparence.
- ✚ Nous savons que les Directions sont mobilisées pour diminuer les bugs qui affectent notre quotidien mais nous avons voulu insister sur la difficulté de la relation client quand l'outil vient la compliquer.
- ✚ Pour la Proactivité Commerciale Sortante, nous proposons des "viviers" de contacts réellement qualifiés dans lesquels les RA pourraient aller chercher de l'activité, en fonction de la charge de travail réelle et des effectifs.
- ✚ Pour nous, les formations en groupes sont incontournables pour les nouveaux produits et services. Nous considérons que le "présentiel" est fait pour l'apprentissage et le E Learning pour la révision.
- ✚ Enfin, les outils de mobilité et le télétravail restent très présents dans les attentes des managers, nous aurons là aussi des propositions à défendre.

Pour conclure nos travaux, il nous paraît important de préciser que de nombreux collaborateurs du Réseau attendent un message clair de notre Direction Générale sur les résultats quantitatifs attendus, en lien avec le suivi hebdomadaire des PAC et surtout d'être éclairés sur la façon de les décliner sur le terrain, des Délégations jusqu'aux Agences. Cela permettrait également à l'ensemble de la ligne managériale d'avoir un discours clair.

**A VOUS, SALARIES DU GROUPE MATMUT, NOUS VOUS PROPOSONS DE
TRAVAILLER ENSEMBLE POUR ETRE ACTEURS DE NOTRE FUTUR**