

## **Déclaration intersyndicale au CSE du 23 novembre 2021**

### **suite à la commission métiers du 17 septembre 2021**

Cette commission était enfin l'occasion de vérifier la motivation de la direction commerciale mais aussi de la DRH à s'emparer réellement des dysfonctionnements de tous types engendrés par la transformation de la distribution. Cette commission tellement attendue arrivait à l'issue de nombreux échanges cette année : présentation des orientations commerciales, présentation du premier baromètre transformation (ce sera finalement le seul) par la direction commerciale, commission métiers sur les challenges commerciaux, rapport de l'expert du CSE sur le déploiement de la transformation en régions.

La direction commerciale avait construit cet échange avec les élus en scindant et en retenant de façon unilatérale certains éléments positifs et certains axes d'amélioration mis en évidence par le rapport de SECAFI. Elle proposait de délivrer les premiers éléments d'évolution en incluant dans sa réflexion d'autres sujets, tels que les conditions de travail en période pandémique, le recrutement ou les difficultés des différents réseaux à créer une culture commune.

La direction commerciale, quoique incapable de fournir des chiffres, a mis en avant une nouvelle dynamique des équipes, notamment sur le portefeuille des entreprises de – 20 salariés.

Les rebonds commerciaux – sujet majeur de la transformation de la distribution – sont en progression mais restent toujours très faibles. Pour la direction, cette progression illustrerait l'appropriation par les équipes du schéma directeur. Cependant, avec la mise à disposition du nouvel outil de pilotage et de mesure des rebonds (générateur « d'incentives »), la direction reconnaît implicitement la nécessité de mieux valoriser la démarche.

Enfin, la direction commerciale estime que les directions régionales sont plus actives en matière d'organisation de l'activité commerciale. Les plans d'actions régionaux en cours de construction devraient favoriser ces synergies, d'autant que de nouveaux outils de suivi ont été créés pour aider au pilotage. Davantage d'arguments factuels et chiffrés n'auraient pas nui à sa présentation.

Sur la partie « axes d'amélioration », la direction estime qu'il y a encore beaucoup à faire. Des progrès devraient être observés grâce à un meilleur appui de la direction nationale des Expertises, pour les Grands Comptes Santé Prévoyance et un renforcement du courtage régional. Pour la partie management, de prétendus points de vigilance seraient observés dans l'accompagnement des collaborateurs, notamment dans l'appréhension des situations de fragilité et RPS rencontrées.

Malheureusement, les nombreux retours du terrain montrent les conséquences induites de la transformation de la distribution avec une réalité bien différente de celle présentée aux élus par la direction commerciale. Nous constatons, entre autres :

- des résultats avec une PNA en baisse,
- une productivité du MDE en retard par rapport aux objectifs du plan d'entreprise,
- des rebonds encore peu nombreux et plutôt à sens unique vers le MDPRO,
- des nouveaux outils encore perfectibles, ou dont la livraison est encore retardée,
- des collaborateurs jonglant d'une urgence à l'autre pour pallier à la dilution des compétences et à l'attrition des effectifs.

Par ailleurs, les élus demandent l'ajustement des rituels d'animation, le maintien des expertises sur les équipes du E et du P intégrées aux directions du développement. Le modèle le permet-il ? Ces équipes composées très majoritairement de commerciaux du MdPro sont aussi pilotées par des managers essentiellement issus du MdPro parfois bienveillants mais focalisés sur le recrutement, la formation et l'animation des collaborateurs du MdPro.

Les membres de la commission ont rappelé que les situations de fragilité des commerciaux MDE et MDP, de l'assistance commerciale et des fonctions supports (technico et assistance-technico) ne sont pas des cas isolés, mais résultent surtout d'une dégradation des conditions de travail.

Pour le MDP :

- les fermetures d'agences,
- les modifications des conditions d'exercice,
- la multiplication des tâches issues de la séparation des binômes CCGV/CCFF,
- la banalisation de l'expertise CC Epargne en doublon avec le MdPRO,
- les difficultés d'exister au sein du multi marché pour le MDP...

Pour le MDE :

- des modèles de challenges toujours aussi difficiles à piloter et qui n'encouragent pas le maintien ou le développement,
- une politique de formation erratique,
- une politique tarifaire en sur-mesure en prévoyance et santé décrochée par rapport aux concurrents. Ce positionnement commence à se savoir sur le marché, il exclut AG2R de certains appels d'offres et entraîne aussi une perte de confiance de la part des courtiers partenaires,
- une répartition des portefeuilles entre les pôles développement et expertises qui ne satisfait personne,
- les produits Epargne censés être disponibles ne le sont toujours pas (PERU, article 39, et PEE/ PERCOL Natixis LMGA), voire même des suppressions supplémentaires pour les clients et les prospects sont actées (CET, Outil gestion administrative et gestion financière) : ce qui impacte les commerciaux des réseaux,
- une politique de non-remplacement des départs qui augmentent la charge de travail et la charge mentale des présents : Quid de la sauvegarde et du maintien du portefeuille, et du risque de run off ?

Si toutes les parties sont d'accord sur le sous-dimensionnement des équipes commerciales MDE et MDP, celui-ci pose question quant à son efficacité sur les objectifs du multi-marché. Mais cela ne doit pas masquer la réalité quotidienne qui peut même entraîner la perte de sens pour une partie des collaborateurs.

Enfin, les élus du CSE s'interrogent toujours sur l'efficacité des dispositifs existants pour repérer et accompagner des collaborateurs en souffrance. Pour limiter l'apparition des RPS, il est nécessaire de refaire des points réguliers sur ce sujet, la production d'un nouveau baromètre sur la transformation de la distribution pourrait y contribuer.

Cette réunion a permis de mesurer le chemin qui reste à parcourir pour que cette transformation de la distribution produise les effets escomptés.

**Au final, ce qui frappe c'est l'absence de stratégie véritable pour traiter les difficultés qui engendrent de la souffrance au travail pour de nombreux salariés du réseau commercial.**

**La direction doit maintenant démontrer par des actes tangibles sa volonté de pérenniser les réseaux historiques AG2R, laissés en déshérence.**