



# S O S de CPP en détresse

Le 20 juin 2017

Si certains les voient d'un oeil méfiant, réprobateur, s'ils peuvent être ici ou là enviés ou craints, considérés parfois comme les poulains de leurs responsables ou les chaperons de la DGARC, le quotidien des CPP n'est pas forcément tout rose.



Ils avaient postulé pour être conseillers itinérants auprès de professionnels. Ceux de la première vague ont appris lors de leur formation qu'ils seraient orientés santé collective. Puis en poste, ils se sont rendus compte que cela ne serait pas le cas. Le groupe Matmut est arrivé tard sur ce marché ultra concurrentiel. Et puis leurs domaines d'intervention ont été plus que restreints, pris entre le champ d'action des CAP santé et des accords de branche négociés nationalement.

## **La réalité du quotidien d'un CPP, c'est que tout est compliqué.**

A commencer par ce qui est considéré comme leur outil principal, la fiche de liaison. L'outil "LIAISBC" a été créé pour "simplifier" les relations entre les différentes entités du groupe. Terminé les anciennes "LIAISDEC" ou "LIAISBUR", désormais un seul outil pour tout le monde. Le problème est que cet outil a été mal conçu : peu de place pour s'exprimer, système ne respectant pas toujours les destinataires choisis, etc... Tant et si bien que chaque jour, les LIAISBC sont récupérées par des destinataires qui n'en sont pas.

Concrètement les CPP réorientent bien souvent des LIAISBC destinés initialement à IME (et parfois inversement d'ailleurs). Bref, une perte de temps !

Le problème a été soulevé à de multiples reprises... en vain. La LIAISBC n'a subi aucune modification notable depuis sa création.

S'ils n'avaient que cela à gérer, cela serait soutenable.

Or, pour leur créer "un peu" d'activité, on leur a attribué dès leurs débuts des flux de proactivité commerciale.

Chaque mois, comme les agences, de longs fichiers phoning arrivent sur leurs corbeilles de tâches : PHPE, sans contact, actions conseil régulières...

Et ponctuellement des opportunités à traiter...

Et si l'on considère que cela n'est pas assez, on leur commande quelques FEB !



A cela s'ajoutent leurs propres suivis, des mails, les appels sur leur téléphone portable, des textos de clients parfois. N'oublions pas de leur demander des comptes : reportings, compte-rendus d'action conseil, où, quand, comment, pourquoi...

C'est trop ! Beaucoup trop ! Là encore, s'il existe des disparités en terme d'activité pour chacun des CPP, la plupart souffrent de ce "trop".

Nombreux sont ceux qui ont fait remonter cette activité trop importante qui leur était demandée... en vain là encore.

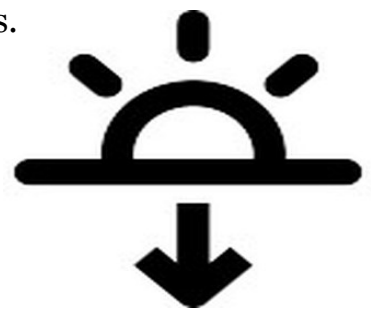


### **Des disparités en terme d'activité...**

Si le futur ex-DGA des réseaux commerciaux a présenté la fonction dans ses atours qualitatifs, les CPP ne sont jugés que sur leurs résultats quantitatifs.

Chaque RGA possède un schéma de "nuages" où leur "poulain" se situe autour de ses autres collègues.

Et avec une "ligne d'horizon" : au-dessus c'est bien, au-dessous c'est pas bien.



Mais comment peut-on comparer ce qui ne peut être comparé ? Comment comparer un CPP qui intervient parfois sur 2 ou 3 groupes d'agences, des distances de plusieurs centaines de kilomètres d'un bout à l'autre de son secteur avec un autre CPP intervenant sur une seule métropole ?

Comment comparer un CPP dans une région économiquement dynamique à un CPP "rural" ?

Et pourtant on le fait.

Sans gant, sans trop de diplomatie, de compréhension.



### **A croire que le poste a été créé sans réflexion approfondie.**



Ne serait-ce pas le cas finalement ?

Le tout est de ne pas être le dernier.

Alors on veut que son poulain réussisse coûte que coûte. Il est "au-dessous de l'horizon" ?

« Tiens, je vais lui attribuer quelques FEB ! Ca le reboostera. »

## Quand on regarde l'organisation, si on n'en riait pas, on en pleurerait !

Les absences d'abord. Car oui, ils ont droit eux aussi à être absents.



En premier lieu pour prendre des vacances bien méritées. Lors de leurs absences donc, là chacun y va de sa pratique. Certains RGA et AQGA vont "gérer" leurs corbeilles de tâches tant bien que mal.

D'autres ne vont rien faire (gros problème lorsqu'il y a des erreurs de destinataires, car par exemple une fiche urgente destinée à IME peut rester sur la corbeille de tâches d'un CPP le temps de ses congés).

Le problème ne se poserait pas si une plate-forme centrale était créée et basculait les affaires aux CPP présents.

Mais non, cela n'existe pas.

Quant aux mails (puisqu'eux ont droit à une boîte externe), là c'est le grand flou.

Certains RGA demandent donc à avoir accès aux boîtes mail de leur CPP, ce qui est parfaitement contraire à l'article III.2.b. de la Charte Informatique et Téléphonique...



Des consignes orales, pas de consignes écrites.



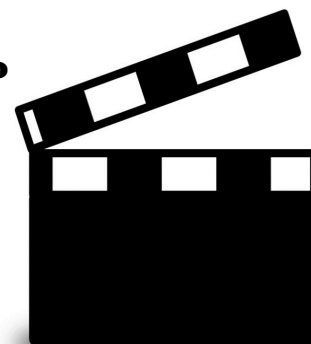
Le métier de CPP est devenu en seulement deux ans d'existence un fourre-tout.

Mis en avant comme l'"élite" de la Matmut, recrutés pour leurs performances commerciales et techniques, beaucoup déchantent. La quantité de travail est énorme pour des résultats plus que mitigés.

### La Direction n'aurait-elle fait que des erreurs de casting ?

Non.

Juste une mauvaise organisation de sa part, une absence de volonté de remise en question, une forme de jugement incorrect.



Et le manque de transversalité y est pour beaucoup.

En étroite collaboration avec les différentes entités du groupe, chaque contrat s'avère difficile à réaliser. Cela dépendra parfois du Comité de Souscription d'IME, très frileux, cela dépendra parfois de l'avis de CMP pointilleux (choisissant de refuser un risque plutôt que de voir la globalité qu'IME s'apprête à faire souscrire), cela pourra dépendre aussi de nos tarifs, de l'avis de l'UG56, etc...

Du pro au particulier, de la santé collective à la commercialisation d'unités de compte, du financement à l'IARD, de la prévoyance aux flottes de véhicules...

Le tout en utilisant des logiciels complexes et inadaptés (Activ Premium pour la santé collective, logiciel à l'ergonomie pathétique remplacé récemment par Siebel, tout aussi catastrophique ; Novanet pour les flottes de véhicules pour lequel chacun, CPP comme gestionnaires de l'UG56, s'est accordé à se désespérer de sa complexité d'utilisation lors de leur formation en octobre 2016... mais le logiciel n'est toujours pas utilisé, etc.). Dans cette masse, il faudrait qu'ils maîtrisent SEISAM, Mutlog, le "bonus booster", le "carré mutuel", etc...

### **Au final, quelle est la reconnaissance pour cette élite ?**

Aucune. Pas de compensation financière téléphonique comme leurs collègues des PFT, pas de prime d'itinérance alors que certains peuvent parcourir jusqu'à 40000 km chaque année, des heures de travail acharnées, parfois tardives, beaucoup de stress, peu de résultats visibles, pas de considération, l'équation parfaite.



On peut se demander si tout cela est sur le point de changer mais on en doute.

Chaque CPP est isolé dans son ou ses secteurs.

Il peut faire remonter son désarroi à son RGA ou son AQGA qui voudront bien l'écouter. Ceux-là feront remonter également mais à leur façon à leurs supérieurs et ainsi de suite pour que le message soit, au final, au mieux atténué, au pire inexistant.

A l'heure où un Chargé de Mission est nommé pour encadrer une quarantaine de CPP, les concernés espèrent écoute et solutions concrètes pour améliorer leur quotidien, pas d'un manager commercial qui les poussera à vendre mieux et plus.

Car ceci est absolument impossible aujourd'hui.

Avant l'amélioration commerciale pouvant être apportée à chacun, l'organisation de la fonction semble être une priorité absolue.



**FO** revendique pour les CPP une plus grande autonomie d'organisation,  
une plus grande flexibilité dans les compétences,  
une diminution des phonings et une clarification des procédures.

**FO-Matmut Tél : 06 09 87 01 97 - Fax : 04.11.93.20.72**  
**Internet : [www.fo-matmut.com](http://www.fo-matmut.com) Mail : [fo.matmut@gmail.com](mailto:fo.matmut@gmail.com)**

