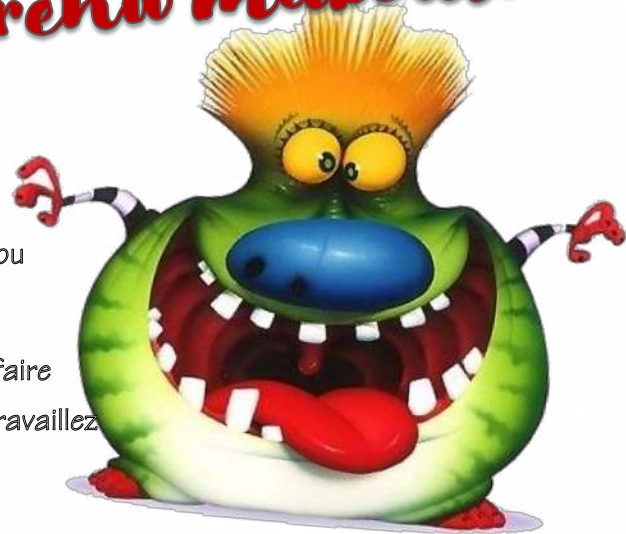




Smart, cet "ami" qui rend maboul...

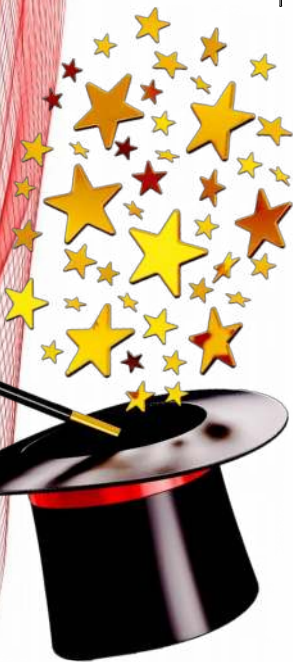
Nos derniers tracts du 1er septembre 2020 "Notre Secret Story" et "Responsable d'Agence Smartyrisé ou Martyrisé" vous ont interpellé.

Vous avez été nombreux à nous contacter pour nous faire part de votre vie au quotidien depuis que vous travaillez avec votre "compagnon" Smart.



Mais est-ce que Smart est vraiment votre "ami" qui vous veut du bien ?

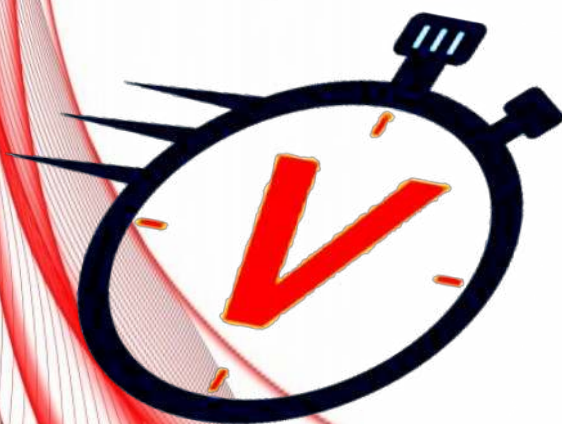
Les bénéfices apportés au Groupe par ce nouveau joujou créé par notre Direction sont nombreux :



- ◆ une meilleure gestion du temps de travail
- ◆ la réalisation de contrats non habituellement souscrits par certains conseillers, les appels venant de toute la France,
- ◆ une visibilité à 360° des informations sur la clientèle et son équipement
- ◆ un traçage facilité du contact
- ◆ une vision en temps réel de la fiche client, des opportunités, des demandes...
- ◆ une meilleure connaissance du client quel que soit le canal utilisé
- ◆ une productivité accrue des conseillers
- ◆ un outil de reporting amélioré et affiné
- ◆ une réduction de la perte des appels

Si Smart peut s'apparenter à un jeu pour la Direction, est-ce pour autant une récréation, un divertissement pour nos collègues ?

Les règles du jeu ont-elles été suffisamment expliquées aux participants ?



Nos collègues RTDO ont-ils eu assez de temps et les moyens nécessaires pour délivrer leurs connaissances ?

Quels efficacité et courage ont-ils dû déployer pour dispenser une telle formation vitesse grand V, un tel changement d'organisation et de mode de travail, le tout en une demie journée voire quelques heures agence ouverte aux clients ou durant le tempo !

Encore une formation sur le coin d'un bureau et pas à la hauteur de ce grand projet.

Et qui en fait encore les frais ? **VOUS bien sûr !**

V, O, U, S,

Mais comment maîtriser un outil quand il n'est pas totalement finalisé et toujours en cours d'évolution ?



La Direction compte-t-elle sur la facilité d'adaptation de nos collègues pour travailler bon gré mal gré ?

A quand une véritable formation digne de ce nom ?

Mais s'il n'y avait que cela !

Non, nos collègues ne se sont pas pris au jeu de Smart.

Pour quelles raisons ?

Vous devez indiquer dans les moindres détails vos actions, une opportunité par proposition plutôt que de tout regrouper comme sous l'IUT.

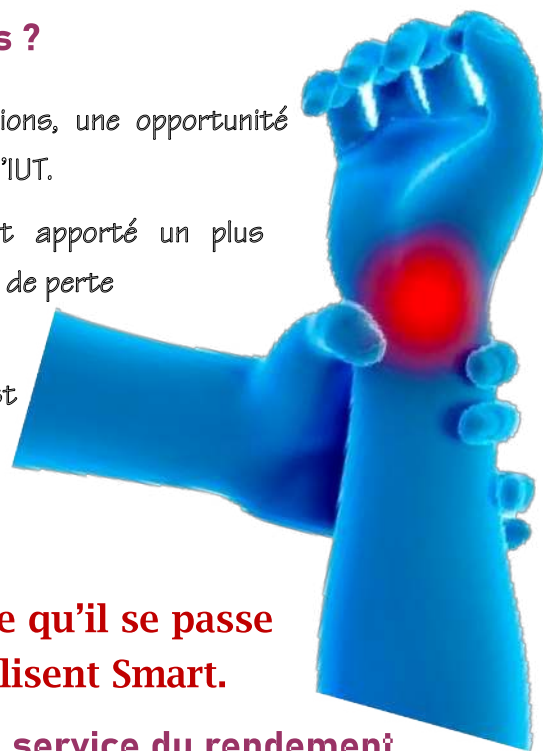
Si en 2005, la création de la GRC avait réellement apporté un plus aux salariés, Smart donne une impression de régression et de perte de compétences.

Smart amène à faire des doublons, à perdre du temps, il est chronophage et souvent il n'est pas efficace à cause de nombreuses anomalies.

Bonjour les tendinites du bras...

« Faites vos jeux, rien ne va plus », voilà ce qu'il se passe majoritairement pour nos collègues qui utilisent Smart.

Smart est vécu comme un outil de pression au service du rendement.



Le moindre appel est analysé, pas question de perdre un appel, vous devez vous justifier !

Quelle source de stress pour nos collègues qui doivent tout motiver, même quand ils doivent se mettre en indisponibilité.

À chaque client reçu, vous devez rebondir sans cesse, sans oublier de concrétiser sinon votre façon de conseiller sera remise en cause.

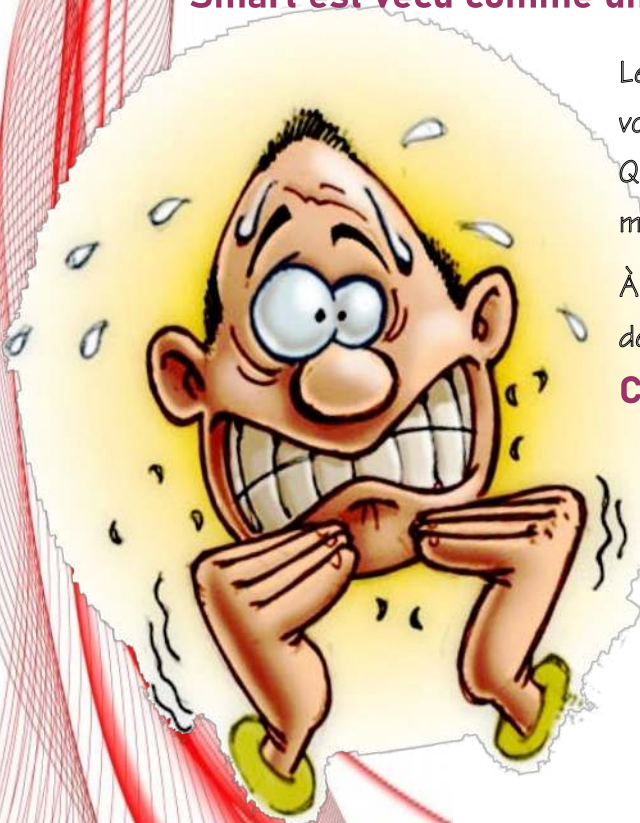
Ce n'est pas la faute de la machine mais la vôtre.

Connaissez-vous le jeu de la course folle ?

Non, mais vous allez le connaître car, à la Matmut, il existe : La course folle ... au contrat.

Et oui, le conseiller doit vendre plutôt que de conseiller, devons-nous désormais l'appeler vendeur ?

Et tout cela sans prime d'équipe...



Depuis l'arrivée de Smart, nos collègues ont l'impression de débiter dans un nouveau métier, d'être dans une nouvelle société, ils ne reconnaissent plus nos valeurs.



Il faut vendre sans pouvoir prendre le temps de conseiller et d'apprécier le risque.

Le client serait-il pris pour une tirelire ?

Terminée la proximité avec nos sociétaires.

Smart leur fait faire le tour de France gratuitement mais est-ce qu'ils apprécient ?

Le risque n'est-il pas finalement de perdre des contrats en voulant copier certaines autres assurances qui y ont perdu leur âme ?

Un nouveau jeu a vu le jour, le "picking" des propositions de contrats de la gamme corporelle, qui consiste à piquer pour ne pas dire voler les relances des autres car il faut faire du chiffre.

La course effrénée aux résultats a provoqué une ambiance particulière, parfois entre collègues, mais surtout entre agences.



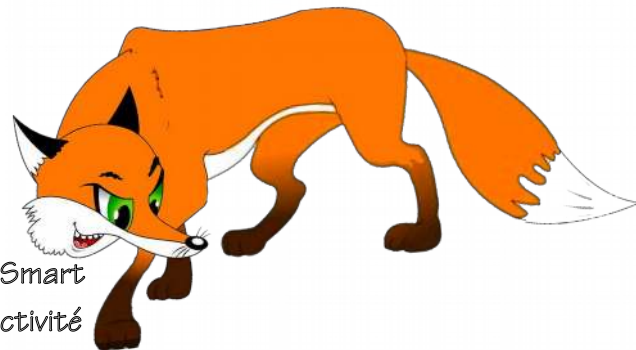
La triste réalité est que nous perdons nos valeurs, mais surtout la plus chère à nos yeux, celle du mutualisme, pour entrer dans l'ère du commercial à toute vitesse.



Mais le jeu où la Direction est la plus forte est le jeu des synonymes. Il n'y a pas d'objectifs à la Matmut mais des ambitions, Smart est un outil de traçage mais pas de flicage.

Pour les salariés, Smart est le flicage dans toute sa splendeur, un véritable œil de Moscou.

C'est à travers Smart futé (que **FO** appelle Smart rusé) que certains ont trouvé des astuces pour mieux contrôler le travail des autres.



D'autres reconnaissent que Smart est un outil de contrôle de l'activité et qu'à terme, il sera utilisé comme tel.



FO alerte la Direction sur les risques psychosociaux occasionnés par Smart.

Les salariés ne veulent pas jouer aux milles bornes et être obligés le vendredi de mettre leur carte "crevé" sur la table.

Ils nous disent être sur les rotules, que leur vie privée est impactée et qu'ils sont à fleur de peau.

Comme le dit l'adage, "ils ne sont pas bien dans leurs baskets".

Certains n'arrivent plus à se déconnecter du travail le week-end et d'autres en rêvent même la nuit (si toutefois on peut appeler cela un rêve...).

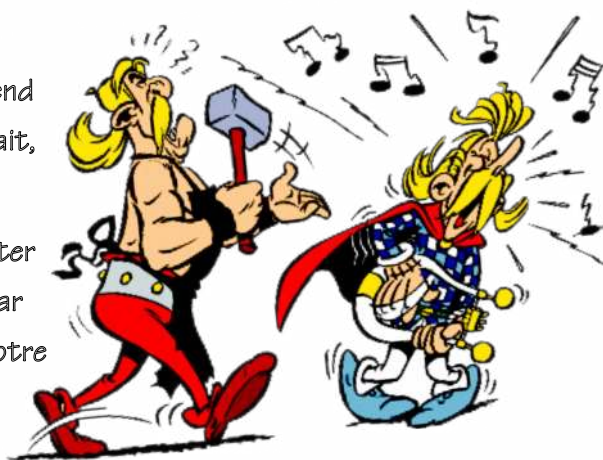
Nos collègues perdent confiance en eux, ils ont l'impression de tout confondre.

Pour reprendre l'expression favorite de notre Direction, nous rentrons bien dans l'hyper individualisation, non pas des droits, mais des devoirs.

L'Humain doit se mettre au service de la machine alors que cela devrait être le contraire.

Pour terminer ce tract sur un point positif, **FO** attend avec impatience le "palier 2" de Smart qui devrait, nous espérons, corriger certains travers.

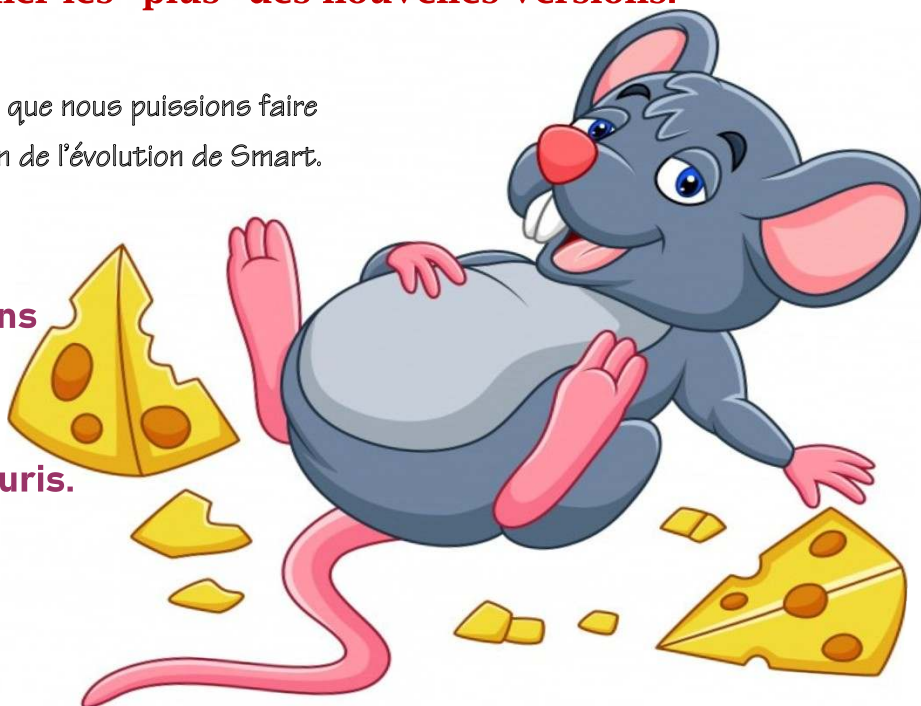
Le seul bémol, il faudra continuer à vous adapter aux modifications de Smart tous les deux mois car la Direction va tenter d'améliorer au fil de l'eau votre "compagnon" Smart.



Nous vous remercions encore pour vos remontées de terrain, qui nous permettent d'intervenir auprès de la Direction pour éviter les dérives mais aussi pour souligner les "plus" des nouvelles versions.

Continuez à revenir vers nous pour que nous puissions faire un nouvel état des lieux en fonction de l'évolution de Smart.

En attendant, nous espérons que pour le palier 2 de Smart, la montagne n'accouchera pas d'une souris.



FO, le syndicat de tous les salariés Matmut, cadres ou non-cadres