



Jean Peuplus et Jeanne Aymarre



Jean Peuplus a été embauché à la Matmut en tant qu'employé d'assurance en 1990.

A cette époque, la Matmut ne proposait que quelques contrats (auto, habitation et familial complémentaire).

Depuis son arrivée, Jean a vu s'empiler des nouveaux produits et services à vendre.

Il s'est adapté à toutes les évolutions et il est devenu bien plus qu'un conseiller en assurance, un vendeur de contrats "multi cerveaux".

Il a même du se faire greffer un 2^{ème} cerveau pour assimiler tous ces nouveaux produits et différents process !

Il a changé souvent de hiérarchiques, les directions se sont succédées, la pression sur les chiffres s'est accentuée, mais il reste le bon petit soldat qui continue à bien faire son travail.

Depuis l'arrivée de nouvelles têtes à la Matmut issues de la banque ou d'autres sociétés d'assurances, Jean Peuplus, qui a évolué CEA2 après 20 ans d'ancienneté, subit depuis ces dernières années toutes les nouveautés que notre Direction met en place pour l'occuper, alors qu'il est déjà débordé comme la plupart de ses collègues, et surtout pour faire plus de chiffre.



Avec Smart, à part répondre au téléphone et recevoir les sociétaires et prospects entre 2 appels, Jean n'a plus le temps de faire autre chose :

- plus le temps, de lire le matin les notes de service et informations diverses sur Matmut Connect,
- plus le temps de gérer ses suivis qui apparaissent immédiatement avec Smart car à défaut de traitement un peu avant l'heure prévue, la relance disparaît,
- plus le temps de se former correctement, que des e-learning réalisés dans l'urgence et sans suivi pour répondre aux exigences de la DDA, sans compter les lenteurs et les bugs du logiciel,

- plus le temps de bien préparer ses entretiens téléphoniques ou ses rendez-vous,
- plus de temps pour entretenir de bonnes relations avec nos assurés lors de ses entretiens, même en rendez-vous, il faut faire rentrer des contrats pour augmenter le chiffre d'affaire de notre Groupe...



Jean Peuplus s'est marié à Jeanne Aymarre, embauchée en 1991, RA2 d'une autre agence, qui est confrontée aussi à un manque d'effectif chronique dans son agence et une charge de travail trop importante.

Elle n'arrive plus à assumer tout ce qu'on lui demande en tant que responsable.



Elle subit une pression sur les chiffres de son agence et avec Smart, c'est pire ! Avec cet outil, elle n'y arrive plus.

Elle a craqué, elle est en arrêt, en burn out par rapport au travail. Mais chut ! il ne faut pas en parler !

En effet, Smart est un outil lourd et chronophage, des clics, des clics, toujours des clics !

Smart est aussi difficile à maîtriser d'autant qu'il est en constante évolution car il a été déployé sans être abouti.



La grande majorité de nos collègues ne voit aucune plus-value dans leur travail avec cet outil mais constatent plutôt un asservissement et un moyen de plus pour les fliquer.

Tout est tracé en temps réel par agences, groupes d'agences et par personne, les appels pris, les appels perdus, le nombre de contrats,...



C'est sans compter tout le reste, des phonings, des campagnes de promotion (le PARI et le tiercé gagnant), des nouveaux process pour certaines résiliations, des nouveaux contrats à vendre,...

Un nouveau logiciel va également être déployé pour gérer les appels sortants.

Cerise sur le gâteau, nous allons aussi faire les cartes grises de nos assurés. La prochaine étape c'est la livraison de la voiture ?

La coupe est pleine !

Trop c'est trop, Jean est au bord de la crise de nerf !

Tout comme Jean et Jeanne, le réseau d'agences est en souffrance.

De nombreux collègues ont le sentiment de ne plus faire le même métier, de perdre en compétence au vu de la multiplicité des produits et process.

Ils sont submergés.

"tant va la cruche à l'eau qu'à la fin elle se brise".



La Matmut a recruté des personnes d'AXA et de COVEA pour réformer le réseau et booster sa production.

Il ne se passe pas un mois sans qu'une nouvelle évolution voie le jour.

Bientôt une carte à puce pour mieux vous surveiller.

Même plus le temps d'aller aux toilettes !

La performance commerciale et le multi équipement sont les 2 maîtres mots dans la quête du Graal : le chiffre !

Quoi qu'il en coûte pour la santé de Jean, de Jeanne et de tous nos collègues des agences.

Plus inquiétant, la Direction a lancé son projet de restructuration du réseau (Isidore), de nombreux salariés seront reclassés dans des fonctions différentes et des disparités entre secteurs géographiques risquent d'induire des mobilités imposées.

Certains vont rester sur le carreau...



Pour couronner le tout, malgré la crise sanitaire qui perdure, la Direction lance son expérimentation avec le projet "pro pulse" et va solliciter certaines agences de l'est et du sud-est dans un premier temps, après une période de formation, pour vendre des produits pour les TPE, contrats diffusés actuellement par les CAE1 d'IME.

Nous aimerions que des représentants de la Direction passent au moins une journée dans une agence pour prendre conscience des réalités du terrain et de la charge de travail de nos collègues en agences (CEA et RA).



Le résultat de tous ces changements se traduit par un découragement de nombreux salariés des agences, certains craquent, sont en arrêt, d'autres démissionnent et sont remplacés par de nouveaux embauchés qu'il faudra former ensuite.

Nos collègues du réseau sont au bout du rouleau.

Vous êtes nombreux à être écoeurés, au bord du burn out à cause d'une pression de plus en plus importante que vous subissez et une charge de travail qui est ingérable.

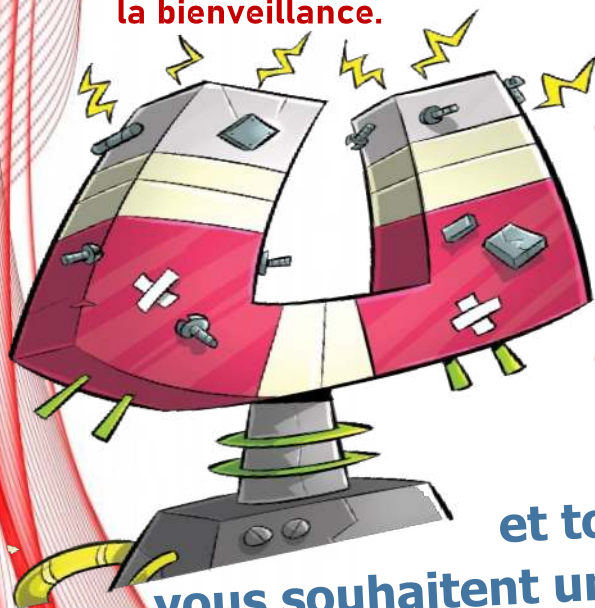
Et toujours aussi peu de reconnaissance de votre travail et trop peu d'évolution fonctionnelle pour les CEA !

Bon nombre d'entre vous ne reconnaissent plus la Matmut qui véhiculait et incarnait des valeurs mutualistes.

Communiquer sur la bienveillance, c'est bien mais l'appliquer à tous ses salariés c'est mieux !



Dans ce contexte et au vu de la crise sanitaire, FO demande à la Direction de suspendre ces évolutions et ses projets de restructuration et un diagnostic global du réseau d'agences (effectif, charge de travail, priorités, logiciels,...) afin de donner les moyens humains et des outils performants pour aider nos collègues à exercer leur travail dans de meilleures conditions et dans la bienveillance.



Face à l'obstination qu'a la Direction de réformer la Matmut telle un TGV, FO sera toujours à vos côtés.

Pour nous, vous n'êtes pas une machine ! Et la machine devrait servir l'humain et non l'asservir !

**Jeanne, Jean,
et toutes les équipes FO
vous souhaitent une bonne et heureuse année 2021 !
www.fo-matmut.org – contact@fo-matmut.org**

FO, le syndicat qui œuvre pour tous les salariés Matmut