



M'aidez ! Mayday !



Par tract du 09/04/2021 intitulé "souffrir en silence",

FO a interpellé les autres organisations syndicales sur les mauvaises conditions de travail de nos collègues.

Principalement ceux qui sont en front-office, à l'accueil physique ou téléphonique et à la vente des contrats.

Mais **FO** tenait surtout à apostropher notre Direction sur le mal être qui gangrène notre Groupe.

Pas d'expertise réseau : la CFTC, la CFDT et la CFE-CGC ont refusé de la voter en réunion de CSE. Apparemment, pour ces organisations syndicales tout va pour le mieux dans le meilleur des mondes ! Pas de controverse mais juste des remontées de terrain qui en disent long :

FO vous en fait part ci-après, et c'est édifiant, avec les mots de nos collègues :

Témoignage 1 : « Je suis un CEA dans une agence avec peu de recul car je suis un ancien salarié Ociane. Malgré tout, je vois une dégradation de nos conditions de travail accentuée avec l'arrivée de Smart.

Plus le temps de rien, appels téléphoniques, oc, formulaires internet, un traité, un autre arrive et c'est sans fin, qui ne sont pas forcément pour nous mais bon. Le chiffre, toujours le chiffre et sans oublier les phonings pour proposer la liste interminable des contrats que nous devons promouvoir. Et puis on regarde le temps de post appel, le temps d'indisponibilité, les Rona et la liste est longue. Smart outil de pilotage = flicage. J'ai vraiment l'impression que nous sommes les poubelles de la Matmut, on tombe toujours sur les agences. Toujours plus de produits maintenant complices de vie demain le pro. Sans oublier ce que nous faisons déjà... Et puis les nouveaux logiciels Calizy, pas de formation une simple présentation et hop c'est parti ! »



Témoignage 2 : « Les agences doivent toujours être au top, sans parler des chiffres. Nous devons aussi gérer les mécontentements et j'en passe. Il y a tellement à dire, je ne pense pas être un cas isolé, le ras-le-bol est grandissant, c'est épuisant, aucune reconnaissance, toujours plus... »



Témoignage 3 : « À la Matmut, il faut être une pieuvre et un Kangourou, je m'explique nous sommes multitâches dans une même journée, nous devons gérer les activités suivantes :

- répondre au téléphone
- gérer les flux entrants formulaires, opportunités, courriers, agendas
- Faire nos relances = actions du jour sur Smart

- phoning 40 fiches par personnes sur des personnes sans contact ou mono contrat depuis plus de 2 ans.

- gérer le nouveau système d'appels qui est Meatmecall.

- et gérer le flux entrants d'assurés et rendez-vous en Agence ou téléphonique.

Sans oublier de faire des rebonds à chaque client...sachant que nous avons 7h15 par jour.

Voilà qu'arrive Calizy agenda rendez vous partagé, sans commentaire c'est le bordel...

Les avantages Tierce et budget complice, je ne le propose pas trop compliqué, c'est une usine à gaz.

Bon j'arrête là !! On fait ce qu'on peut... »



Témoignage 4 : « Pour ma part, la liste des nouveaux outils est chronophage. Par exemple, Calizy n'est pas du tout intuitif, beaucoup de réglages à faire même au quotidien alors qu'un simple clic sous Outlook était bon.

Alors certes on ne peut pas mesurer la prise de rendez-vous sous Outlook mais alors là Calizy, Calizy Pro, etc, franchement je ne vois pas du tout l'intérêt si ce n'est que de nous faire faire de l'administratif en plus.

Task force, oui c'est bien maintenant on gère un oubli de badgeage en 5 mails alors qu'avant un appel à la secrétaire suffisait, super rentable !

Même pour les Directeurs d'Agence, Smart = je m'abstiens car sinon je vais dire des gros mots...

Améliorer l'IUT aurait été beaucoup moins onéreux et top avec à la rigueur le gestionnaire de flux téléphonique... La multitude de manipulations fatigue tout le monde et même l'équipe. Les bugs pareil. On nous demande d'être productifs avec des logiciels non aboutis... »

Témoignage 5 : « Conditions de travail dégradées. Quand arrêteront-ils de charger le dos de la mule qui n'avance plus. Formations zoom à l'arrache comme tout ce qui a été récemment mis en place. Les paris mis en place et tiercé = pression inconsciente. Tout pour que cela rentre et être sur le podium. Formation Calizy, il n'y en a pas eu. On ne sait pas s'en servir. Il y a trop de changement à la fois et surtout à l'arrache... Vite, vite... On n'est pas chez AXA...c'est un ressenti général on ne reconnaît plus les valeurs de la Matmut. Du changement, il en faut bien sûr mais là la coupe est pleine... La motivation est difficile à trouver... Et les MAY les CFC et les CPM et les packs, les tiercés... C'est bien mais il faut en faire plus... Le dos des mules est saturé. Et surtout ne râlez pas, fermez-la ou partez. »



Témoignage 6 : « Smart s'améliore au compte-gouttes mais reste inadapté à un entretien avec un sociétaire car c'est encore une fois le bâtonnage et le flicage qui est à privilégier sur la relation sociétaire. L'accompagnement par les RH au dernier confinement a été déplorable, je n'ai jamais pu réussir à les

avoir. Heureusement que mon chef était là mais je me suis retrouvé en appel avec mon fils de 3 ans parce que je ne pouvais pas me permettre de perdre 20% de mon salaire et me retrouver avec un compte à découvert. Nous n'avons plus de Ged, plus de formulaires internet et on se retrouve à faire que de l'appel toute la semaine, ce qui n'avait jamais été envisagé avec les recruteurs Matmut à l'embauche.



Mes sentiments en ce moment sont la déception de s'être fait avoir par une présentation de poste que je n'ai jamais eu et je pense de plus en plus à partir de la Matmut à contrecœur. »



Témoignage 7 : « Je ne me retrouve plus du tout dans mon emploi. Trop d'informations, cerveau en ébullition, changements récurrents, pas de formation qualitative, outils déficients.

Le calendrier partagé ça bug, puis c'est reporté. Comme d'habitude ce n'était pas au point et on essuie les plâtres. Les équipes sont usées, elles subissent leur quotidien. Les managers sont largués, leurs supérieurs aussi et n'ont plus aucune notion de ce qu'est le terrain. En un mot les équipes vont mal donc la Matmut va vite aller mal. »

Témoignage 8 : « Les Directeurs d'Agence ont tellement de réunions qu'ils ne sont plus disponibles pour leur équipe. Nous sommes livrés à nous-mêmes. Plein de contrats, plein d'informations, mais très peu de temps pour les assimiler. Pour ma part je n'arrive plus à me projeter professionnellement, j'ai 16 ans de boîte, mais peut-être que l'objectif de la Matmut est celui-là sans se soucier de la manière de faire. »



Témoignage 9 : « Budget complice et tiercé gagnant trop lourds

et compliqués... moi j'apprécie les codes promo simples comme pour le CFC, le MAV et l'assurance scolaire, un code qui vérifie l'éligibilité du soc et se valide quand on

le tape seulement si le soc est éligible... on a trop de boulot pour sortir la note, créer un agenda, suivre le dossier pour vérifier si le soc l'a bien eu... le calendrier partagé est très peu pratique et on ne voit pas l'agenda des collègues... Outlook fonctionnait bien et avait une meilleure ergonomie... on subit trop nos journées d'autant que les clients sont impatients et très exigeants... j'ai l'impression que tout fonctionne beaucoup plus mal qu'avant peut être aussi parce que nous ne voyons que ceux qui ont des problèmes

les autres choses simples se faisant de la façon digitale... Résultat, nous subissons les ordres, les contre-ordres, les clients, les chiffres, les rendez-vous imposés, alors vivement la retraite... si on y arrive... psychologiquement intacts, lol »

Témoignage 10 :

« Points positifs : Plus d'autonomie dans notre organisation, calendrier partagé permet de personnaliser un maximum la relation client, mais uniquement en production et pourtant le SAV est important, Smart évolution des demandes simplifiées.

Points négatifs : Formation pas au niveau des évolutions, calendrier partagé dont je n'ai pas trouvé que cette formation m'a été d'une grande utilité. J'ai appris sur le terrain par moi-même. Des managers qui ont l'air débordés car peu accompagnés. Lorsqu'une collègue est absente, le Directeur d'Agence est le seul pour réattribuer les rendez-vous, et s'il n'est pas là ? TRÈS PRATIQUE !

Des actions, des tâches IUT, des demandes de rendez-vous qui arrivent aussi par Outlook (réattribué par notre DA sur le calendrier partagé)... un vrai bazar qui demande beaucoup de réactivité plus notre métier. Le mot d'ordre c'est l'esprit d'équipe, chacun doit être réactif même si la Direction ne le voit pas. L'entraide mais c'est souvent les mêmes...



Conditions de travaux dégradées, des changements qui arrivent sur une période trop courte. Avec un moral au plus bas, mesures sanitaires, masques toute la journée, confinement, couvre-feu... Peu de temps pour lire les différentes infos dans smart concernant les évolutions, tutos... Réception de mails nous donnant les réponses posées sur Calizy, aucune prise de recul, lecture seule mais encore une fois en diagonale car peu de temps car réception de notre clientèle. Budget complice et offre tiercé, bien mais trop complexe, à simplifier, surtout l'offre tiercé sur pari 2 avec options... La formation est à mon sens très insuffisante, et les intervenants n'ont pas l'air de maîtriser le sujet ou on ne nous dit pas tout lors de la formation car les formateurs sont limités en temps ? Pas assez de mise en situation. Peu de place pour les questions car temps limité et surtout nos collègues n'osent pas poser de questions pour ne pas se faire remarquer, la formation est trop courte et ne favorise que peu d'échanges. Information descendante. Lors de ces grands changements, aucune visite ni zoom de notre Directeur des ventes ni responsable commercial au niveau des conseillers... »

Des témoignages, nous en avons reçu des dizaines : toujours les mêmes constats !

FO a sélectionné les plus parlants d'entre eux.

Pas d'expertise, pas de prise de conscience de notre Direction Générale que le chemin emprunté est difficile, semé d'embûches pour nos collègues.

Arriveront-ils à l'âge de la retraite et si oui, dans quel état ?

Car à la Matmut, maintenant, dans le réseau notamment, c'est "marche ou crève" !

FO s'interroge sur les valeurs mutualistes du Groupe. Car, si pour les sociétaires, elles sont toujours bien là à ce jour, la chanson n'est pas la même pour les salariés. Ces dernières années, nous avons perdu des acquis sociaux, dont par exemple l'absence de perte de salaire pour les arrêts de travail de plus de 90 jours, la cotisation du salarié à la mutuelle santé et à la prévoyance, moins de jours à mettre sur le CET, pas de congés offerts en sus les années où des fériés tombent sur des jours non-travaillés, etc...

Les conditions de travail se dégradent au fil des mois et tous les services sont impactés dans notre Groupe que vous soyez dans le réseau ou au siège social.

Ne serait-il pas temps de réagir et d'arrêter de faire le dos rond en pensant que vous ne serez pas touché(e), que cela n'arrive pas qu'aux autres !

Certains « hauts » cadres de la Direction en ont déjà fait les frais !

Serez-vous prêts à faire grève si rien ne change d'ici la rentrée et la reprise de l'activité à la fin de la pandémie ?

La question mérite d'être posée et d'y réfléchir sérieusement !

FO vous laisse le temps d'analyser la situation, de prendre le recul nécessaire et reviendra vers vous en temps utile.



Pour tout renseignement, vous pouvez nous contacter :
www.fo-matmut.org – contact@fo-matmut.org

FO, le syndicat clairvoyant et perspicace