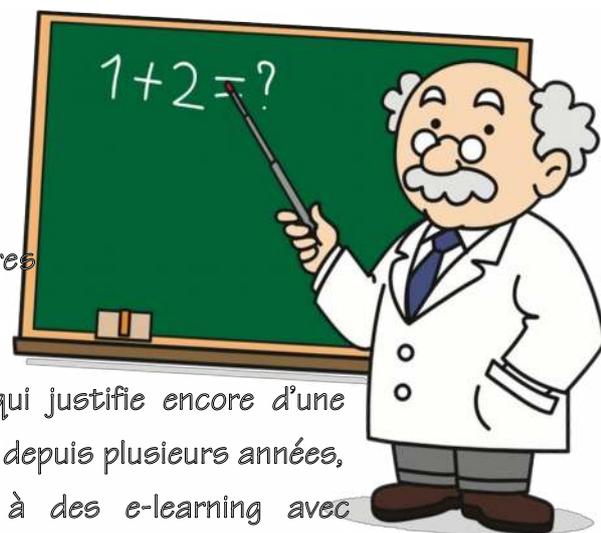




Formation au rabais, encore plus de pression : double peine !

Force est de constater que pour beaucoup de salariés, la formation et son déploiement se sont fortement dégradés à la MATMUT depuis ces dernières années.

En effet, indépendamment de la période COVID qui justifie encore d'une adaptation et n'aide pas, pour les CEA notamment, depuis plusieurs années, leurs formations se résument essentiellement à des e-learning avec des quizz.



Sur leurs postes de travail avec le bruit environnant, les salariés ne retiennent quasiment rien et doivent en plus répondre à des quizz avec des taux de bonnes réponses de 80% voire plus.



A tel point qu'il faut souvent les refaire jusqu'à obtention du quorum de réponses positives.

En gros, pour beaucoup de collègues, c'est plus une corvée qu'autre chose !

Ce sont les Directeurs d'Agences, à qui on a donné plus d'autonomie sans évolution de classification, qui assurent l'accompagnement de leurs équipes dans des conditions qui ne sont pas dignes d'une formation de qualité.



Pédagogiquement, cela ne vaut pas grand-chose mais peu importe cela coûte beaucoup moins cher à la Matmut !

Et la Direction peut se targuer de respecter le cadre légal de la DDA (Directive de la Distribution D'assurance) notamment !



Depuis plusieurs années, les Conseillers en Assurance, qui sont les principaux utilisateurs des nouveaux process et vecteurs de la promotion des nouveaux produits, n'ont plus de formations de qualité, en présentiel avec un formateur labélisé et n'ont donc plus l'occasion d'avoir des échanges avec leurs collègues d'autres sites. C'est un comble !

Beaucoup de CEA ont donc perdu en technicité.



Depuis la sortie du nouvel outil SMART, les Conseillers en Assurance et même les Directeurs d'Agences ont été bien démunis, certains ont eu un peu d'aide des Responsables Techniques du Développement Opérationnel lorsque c'était possible.

Malgré toutes les remontées des élus, la Direction continue à se gargariser de la création de tutoriels, de tchateur.

Comme si les Conseillers en Assurance avaient le temps d'aller regarder ces tutos !

La réalité du terrain, c'est le système D.

Cet outil et ces changements incessants génèrent une charge de travail et mentale très élevée qui impacte la santé de nos collègues.

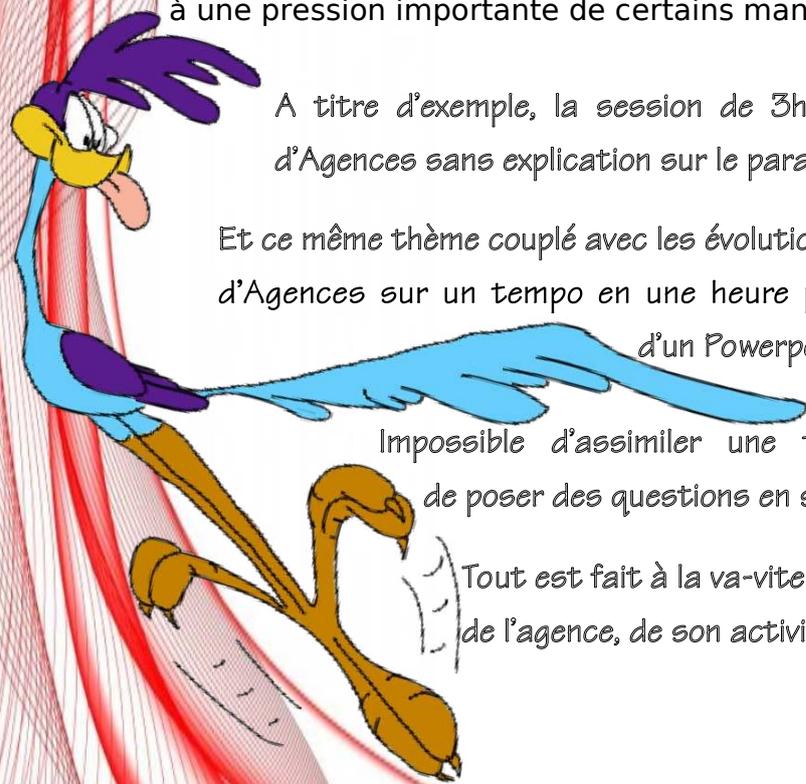
FO alerte de nouveau la Direction sur cette organisation du travail qui, associée à une pression importante de certains managers, induit des risques psycho-sociaux.

A titre d'exemple, la session de 3h00 sur l'agenda partagé pour les Directeurs d'Agences sans explication sur le paramétrage.

Et ce même thème couplé avec les évolutions de SMART est redescendu par les Directeurs d'Agences sur un tempo en une heure pour les Conseillers en Assurance sur la base d'un Powerpoint d'au moins 50 slides.

Impossible d'assimiler une telle masse d'informations et encore moins de poser des questions en si peu de temps.

Tout est fait à la va-vite et sans aucune prise en compte des contraintes de l'agence, de son activité, de son effectif et des salariés eux-mêmes.



Depuis quelques temps, la Direction a lancé beaucoup de projets et les salariés n'ont pas le temps d'assimiler tous ces changements.

De plus, la majorité des salariés travaillent avec des outils non aboutis qui sont chronophages et les pénalisent au quotidien.

C'est la même chose pour les gestionnaires avec Wellcom qui leur pourrit la vie au quotidien pour la rédaction des courriers.

Ceux-ci n'ont plus de formation de qualité, elles se font à la va-vite sur leurs postes de travail entre deux appels ou deux dossiers à gérer.

Ils ont perdu en technicité.

Et avec SMART pour les gestionnaires d'Aix, le déploiement a été véritablement catastrophique !

Outre cette nouvelle façon de travailler qui a perturbé la grande majorité des gestionnaires et même les Responsables d'Equiper Sinistres, de très nombreux bugs ont été constatés, notamment sur le paramétrage des flux.

Même s'il y a eu des améliorations, les gestionnaires ont beaucoup perdu en autonomie et travaillent pour la machine qui leur dicte leur façon de travailler.

Les ouvertures arrivent dès le début de la journée et même en cours d'après-midi.

Résultat : ils n'ont pas le temps de gérer leurs dossiers, d'autant qu'ils doivent répondre de plus en plus aux appels entrants au vu de la nouvelle organisation.

Rappelons que leurs deux demi-journées de retrait ont été réduites à peau de chagrin, une demi-journée maintenant, sous prétexte du déploiement de SMART.

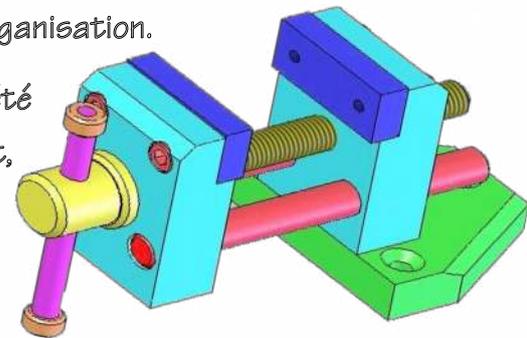
Pas suffisant pour gérer leurs dossiers.

Les gestionnaires sont aussi fliqués sur leur taux de décroché et la durée de leurs appels.

Et leurs conditions de travail se sont aussi dégradées avec la priorité donnée au téléphone accentuée par le volume d'appels important et aléatoire généré par SMART.

De plus, en matière de suivi après des e-learning ou des formations en distanciel que ce soit pour les Conseillers en Assurance ou les gestionnaires, il est à déplorer, la plupart du temps, l'absence de suivi des managers.

Ils récupèrent les attestations et hop, c'est reparti : la machine infernale SMART reprend la main !



Concernant les Conseillers en Assurance, ils doivent se remettre en disponibilité.

Et dès la formation terminée pour le contrat "C Vie", ils sont fortement incités à vendre ce nouveau produit.

La pression est de plus en plus importante en agences.

Certains Directeurs de Ventes donnent déjà des objectifs individualisés alors que, soit- disant, cela n'existe pas à la Matmut !

Aucun répit pour les Conseillers en Assurance...



Et récemment, des collègues d'agences pilote pour le projet propulse ont été sollicités pour suivre une session en présentiel sur l'outil OSCAR dans des conditions indignes d'un Groupe qui prône des valeurs mutualistes.

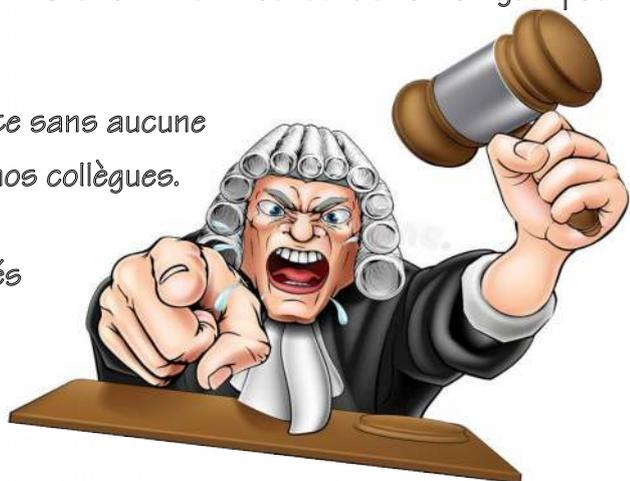
Pour cette session, il a été demandé à nos collègues de changer de lieu de formation pendant leur jour de congé pour certains, voire la veille au soir de la formation pour d'autres.

Tout cela pour une session d'une demi-journée qui a engendré des complications, des trajets importants sur le PGIS d'Aix-en-Pce et de la fatigue pour ces salariés.

Tout cela pour vouloir faire les choses à la hâte sans aucune considération des impératifs privés et familiaux de nos collègues.

La Direction en demande de plus en plus à ses salariés et ne les forme pas correctement.

C'EST LA DOUBLE PEINE !



FO demande à la Direction un accompagnement de qualité en présentiel pour tous les salariés dès que cela sera possible ou dans des conditions sécurisées et une organisation respectueuse de tous les collègues du Groupe.

Si la MATMUT ne vous accompagne pas correctement, **FO** sera toujours là pour le dénoncer, pour faire bouger les lignes et vous accompagner avec respect en cas de difficulté.

Pour tout renseignement concernant notre Organisation syndicale :
www.fo-matmut.org – contact@fo-matmut.org

FO, le syndicat "opération-vérité"