



En agences, tout va bien...

Le 1er février 2022

«Jusqu'ici tout va bien»,

«Jusqu'ici tout va bien»

«Jusqu'ici tout va bien».

MAIS L'IMPORTANT
C'EST PAS LA

CHUTE

C'EST L'ATERRISSAGE

« C'est l'histoire d'une société qui va vers sa chute... Tout au long de sa chute elle se répète : "Jusqu'ici tout va bien." Mais le plus important c'est pas la chute, c'est l'atterrissage. »

Mathieu KASSOVITZ / La Haine.

Eh oui tout va bien au sein du réseau d'agence. Et pourtant...

« Le bien-être ? Y'a jamais eu autant de collaborateurs à se questionner sur leur devenir au sein du groupe.. On ne vit pas dans le même monde. Mais tout va bien... »

Un Directeur d'Agence.

Pour notre Direction, tout va bien, il fait bon vivre à la Matmut. Il n'y a aucune pression sur les chiffres.

Il n'y a pas d'objectifs, mais des défis à réaliser, des ambitions à décliner par régions, et ensuite à décliner à nouveau au sein des directions des ventes et ainsi de suite jusqu'à la maille agence.

FO Matmut, le syndicat de tous les salariés Matmut, employés ou cadres...
Contactez-nous et adhérez directement en ligne sur www.fo-matmut.org – contact@fo-matmut.org

Arrivé à la maille agence, cela peut déraiper, mais la Direction "n'y est pour rien".

Comme d'habitude, elle rejette la responsabilité sur les Directeurs d'Agences qui ont fait une moyenne afin d'indiquer aux salariés les chiffres attendus.

Pour vérifier si le conseiller remplit ses ambitions, une pratique d'un autre âge perdue à la Matmut : le bâtonnage quotidien du conseiller.

Bien entendu notre Direction n'y est pour rien, car "le bâtonnage n'a pas été demandé". C'est la faute du Directeur d'Agence qui en est à l'initiative (entre nous, pas très fair-play comme méthode). Bizarre, lorsque cela s'applique dans l'ensemble des agences. Bâtonnage et retour de bâton, la double peine en quelque sorte !

Quel est l'intérêt de ce flicage du chiffre individuel, puisque les chiffres du réseau commercial sont excellents !... Les collègues du réseau sont excellents !

La direction nous précise que tout va bien. Alors pourquoi les salariés du réseau craquent ? Pourquoi le nombre d'arrêts explose-t-il ? Pourquoi se sentent-ils sous pression ? Pour notre Direction, il n'y a pas de pression, il ne s'agit que d'émulation. La Direction n'a que de bonnes intentions, elle pousse les collaborateurs à se surpasser, à acquérir encore plus de compétences.

S'il n'y a pas de pression, c'est uniquement pour la Direction, car dans la vraie vie, le Directeur d'Agence et les conseillers reçoivent un rappel 3 fois dans la journée sur les chiffres à atteindre. Il faut surtout atteindre les objectifs du CVIE, autrement le conseiller sera stigmatisé, et le Directeur d'Agence se fera taper sur les doigts.

Si les chiffres sont bas, le Responsable Commercial viendra pour donner des leçons de vente (alors que certains d'entre eux n'ont pas vendu depuis longtemps), et suivra le collaborateur en réception afin de, soit disant, le faire « monter en compétence ». A la fin de la journée, le Responsable Commercial analysera et décortiquera chaque mot prononcé pendant cette magnifique journée...

Pourtant, l'exemple étant le meilleur moyen d'apprendre — et les Responsables étant reconnus les meilleurs en vente — ne serait-il pas plus judicieux que le Responsable Commercial occupe le poste de travail du conseiller en réception clientèle, et que le conseiller puisse observer et apprendre des meilleurs ?

Après sa visite, les chiffres doivent remonter, s'améliorer par tous les moyens, sinon ouste.. les sanctions vont tomber :

- Le conseiller aura perdu le droit de rester dans son agence. Le Directeur d'Agence aura perdu des conseillers puisque les chiffres ne sont pas au rendez-vous.
- Le conseiller n'aura pas le droit au télétravail.

« Si vous ne faites pas revenir les clients en agence, les agences fermeront... Nous serons des plateformes téléphoniques ! Le PARI #1 de 2022 a un axe majeur : la prise de rendez-vous en agence pour son compte et pour autrui... Vous serez suivi sur ce point attendu ».

Un Responsable Commercial.

Telle est la méthode bienveillante de la Matmut ! Il n'y a aucune pression, aucune peur sur les conseillers ou le Directeur d'Agence.

Tout va bien car pour la Direction, ce que vivent les collègues, ce n'est pas la réalité mais le ressenti.

Sans oublier que la clientèle est toujours agréable et prête à écouter et souscrire sans contester la solution proposée par le conseiller ! Ah qu'il est bon de vivre dans ce monde parfait !

Le ressenti des collègues, c'est de ne plus avoir le temps de faire son devoir de conseiller. C'est de faire de la vente combinée (ou vente additionnelle), faire des rebonds même si les sociétaires n'ont pas besoin de contrat, ou n'auront pas les moyens de payer... Parce qu'une relation de confiance s'est installée au fil du temps entre le conseiller et le sociétaire, si le conseiller propose un contrat, pourquoi se méfier ? Dans les nouvelles valeurs de la Matmut, il ne faut plus avoir de conscience professionnelle ou de valeurs mutualistes. Réalité ou ressenti ?

Les conseillers des agences doivent performer sur les ventes alors que la satisfaction client (service après vente, conseils, aides et bien-sûr ventes) devrait être le leitmotiv. Un conseiller peut être excellent sur des entretiens difficiles, la gestion des conflits et/ou sur la vente de tel ou tel contrats IARD, un autre sera plus performant sur de la Vie ou de la Santé, et c'est bien cette combinaison de compétences qui fait qu'une agence performe. Pour quelle raison la Direction n'accepte pas que les compétences et appétences de chacun puissent être complémentaires, afin que l'équipe soit en phase et soit encore plus performante ?

Pour le Directeur d'Agence, le ressenti c'est surtout la pression du Directeur des Ventes (heu pardon l'émulation du Directeur des Ventes) pour tout et n'importe quoi. C'est l'absence de confiance de la part de la Direction et de la hiérarchie locale. Il est cadre, gère une équipe, mais lui aussi est fliqué, surveillé, sous pression. Normal que cette pression redescende sur les conseillers.

FO préfère une méthode de travail privilégiant l'entraide, où les compétences sont reconnues au sein d'une agence.

Pour FO, il est inacceptable de monter les conseillers les uns contre les autres dans une concurrence nauséabonde qui ne dit pas son nom.
FO exige la fin du harcèlement commercial au quotidien.

FO demande également plus de reconnaissance et plus de confiance envers le Directeur d'Agence.

Que dire du téléphone... À peine raccroché, que le téléphone sonne à nouveau. Le conseiller se transforme en standardiste. Le SVI à revoir, et les conseillers sont noyés par les clients qui n'arrivent pas à joindre nos services Ociane, PGS, MPJ ou leurs propres agences... Les clients sont en colère... Mais **tout va bien** pour le conseiller, il finira par s'adapter.

Depuis l'arrivée de Smart, les conseillers sont surveillés, minutés. Pas le temps de souffler : rendez-vous en vis-à-vis, téléphone (il est désormais aussi important de répondre au téléphone que de faire un contrat). La Direction nous explique uniquement que le pilotage n'est pas synonyme de flicage mais de traçage. **Tout va bien.**

Pour les agences, le télétravail n'est qu'illusion, le sujet reste tabou, et oui, les collaborateurs des agences doivent être surveillés car sinon ils pourraient s'égarer et paresser en télétravail. Certains ont signé l'avenant mais n'ont jamais pu avoir un jour de télétravail.

En cette période de pandémie, les collègues des agences sont au front, face au virus, face aux sociétaires qui ne portent pas ou mal le masque. Les collègues doivent faire la police... Sympa ! le début de l'entretien... Cela met tout de suite à l'aise pour concrétiser un contrat... Et tout cela dans un brouhaha total car tout le monde hausse la voix à cause des plexiglass... Les collègues ne sont pas protégés par la Direction. **Tout va bien...**

« C'est l'histoire de la Matmut qui écrase tout sur son passage comme un rouleau compresseur... Tout au long de la mise en place de ses projets, ambitions, elle se met des œillères, des boules quies et se répète : "Jusqu'ici, **tout va bien**". Que se passera-t-il lorsque les collègues seront épuisés et en arrêt ? »

FO Matmut

Toute ressemblance avec du vrai vécu terrain n'est malheureusement pas fortuite !

Collègues, vous avez le droit à de meilleures conditions de travail.
N'oubliez pas que, sans vous, l'entreprise ne tourne pas.

Collègues en agence, aidez-nous à vous aider, **faites nous remonter vos témoignages** afin de vous faire entendre et faire cesser ce déni de la réalité de la part de la Direction.

Seul, vous êtes écrasé...

Ensemble, nous pouvons tout changer !

Contactez-nous.

FO Matmut prépare la riposte...

« Quand il s'agit du travail, la qualité est essentielle et revenir à l'essentiel est une qualité »

Bruno LOUZGUITI

FO Matmut, le syndicat au Front pour vous défendre !

Toutes les infos FO Matmut, contact par téléphone, mail, Facebook, adhésion en ligne...

sur **fo-matmut.org**