



PRS :

La grande rigolade... Ou pas !

Le 12 décembre 2022



« Je vous parle d'un temps que les moins de 20 ans »... Vous connaissez la rengaine ! Qu'il est loin le temps de Daniel Havis ! Les plus anciens le regrettent, les nouveaux ne l'ont pas connu...

A cette époque la Matmut était une mutuelle ou il faisait plus ou moins bon vivre.

Daniel Havis pouvait sembler "grande-gueule", souvent direct, parfois cash... Mais avec lui au moins, la Direction s'inquiétait des salariés autant que des sociétaires (oui, on les appelait sociétaires à cette époque, et non clients).

La Plateforme de relation téléphonique a été créée afin d'apporter un service supplémentaire à nos assurés et chaque conseiller avait à cœur de bien faire son métier, d'apporter conseil et assistance. Nous étions formés comme ils se doit et connaissons la technique des contrats sur le bout des doigts...

Nostalgie... Quand tu nous tiens...



Qu'en est il aujourd'hui ?



Avec l'arrivée de Nicolas Gomart en 2015, la Direction a changé de visage. Le virage à 180 degrés entrepris a eu pour conséquence d'exclure le bien-être des salariés des critères décisionnels :

Seul l'argent compte désormais, avec des conséquences néfastes sur tous les sites et les agences que l'on connaît...

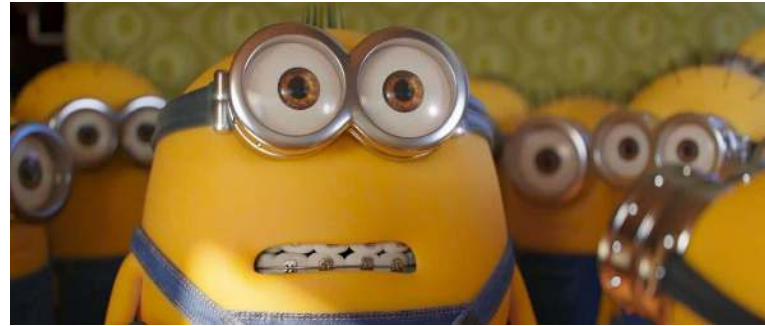
Qu'est devenue la PRS dans tout ça ?

La PRS est devenue un centre d'appel où seuls les résultats comptent. Des chiffres de vente, des chiffres de temps, des chiffres, des chiffres, des chiffres...

Les conseillers d'aujourd'hui sont formés à la va vite. Ce qui importe, c'est qu'ils soient en poste rapidement, quitte à devoir s'appuyer sur les aides logicielles pour vendre plus de produits sans parfois comprendre exactement ce qu'ils vendent.

Le logiciel SMART est un handicap dans la vie de tous les jours des conseillers.

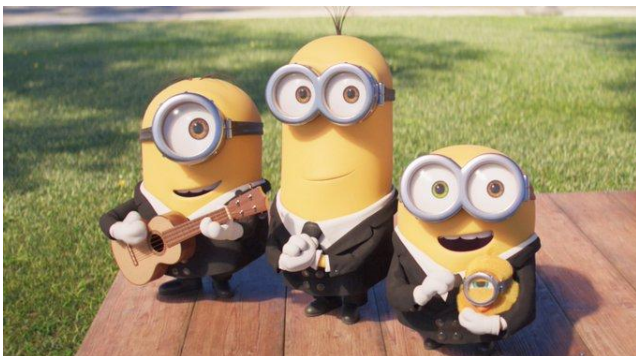
Des clics, des clics, des clics... alors que la Direction nous dit qu'elle est en train de "faire la chasse aux clics inutiles"...



Un logiciel de cette valeur ne devrait-il pas déjà être adapté alors qu'il est utilisé depuis plus de 2 ans ?!!!

Les conseillers doivent cibler rapidement les appels "à potentiel", à défaut, il faut rejeter la petite mamie qui avait besoin d'un conseil car elle ne va rien rapporter.

Au pire, prenez lui donc un rendez vous avec son agence. **Le collègue de l'agence devra s'en occuper alors que lui aussi est confronté aux excès de chiffres et aux résultats attendus...**



Les collègues des PGIS sont débordés de dossiers car la Direction n'embauche pas.

Résultat : il faut fermer parfois l'accueil sinistre.

Les appels de sociétaires mécontents affluent alors, appels sur lesquels il faut faire du commercial !

Allez donc vendre un contrat à votre assuré alors qu'on ne lui a pas encore remboursé son sinistre !

Et que dire de l'équipe de la PRS de Lyon qui effectue des horaires atypiques au regard des autres collègues. Cette équipe ne fait qu'un seul horaire de 11h/19h tous les jours. Le travail entre 18h et 19h est de piètre qualité : **Les collègues doivent vendre mais comme l'ensemble des services ferme au plus tard à 18h, ils reçoivent des appels pour les autres services et les collègues sont désarmés** car les sociétaires n'appellent pas pour souscrire. De plus, cet horaire fixe, chaque jour, ne permet pas toujours de concilier vie de famille et vie professionnelle.

Voilà la cause de turn-over dans cette équipe. FO demande la fin de cet horaire atypique.

Les nouveaux conseillers sont embauchés avec des **procédés honteux** qui consistent à leur annoncer un salaire correct, mais **en incluant dedans tous les avantages supplémentaires (13e et 14e mois, participation, intéressement, CE ...).**



La chute est rude quand le premier salaire arrive !

Résultat, une grande part des nouveaux embauchés part rapidement à la concurrence ...

...après avoir été formés et accompagnés par les anciens qui ont pris du temps pour bien faire les choses et pallier à une formation légère !

La valse des responsables de plateforme est en cours depuis plusieurs années.

Sur la PRS de Rouen, cela change très souvent.

Comment voulez-vous installer un climat de confiance si même les cadres valent tous les 6 mois ?

Les managers de proximité sont débordés par le nombre de tableaux et de chiffres qui doivent être remontés. Il sont confrontés à l'incompréhension des conseillers sur la gestion qui est faite par la Direction.

L'arrivée de la plateforme pro sur la PRS de Rouen pose d'autres questions.

Comment les appels seront-ils gérés ?

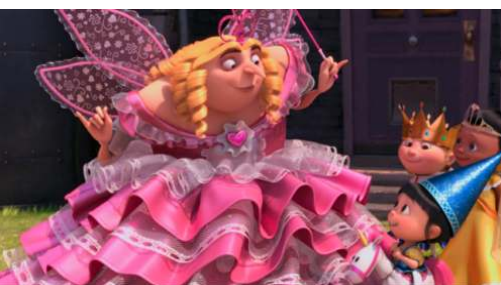
Un conseiller lambda pourra-t-il recevoir des appels de pros ? Devront-ils renseigner, voire vendre aussi ces contrats ?

Tout comme les contrats mutuelle Ociane : pour rappel, si les conseillers pro et Ociane sont commissionnés à la vente, le conseiller lambda, lui, doit connaître un grand nombre de contrats IARD, les vendre et cela en un temps record mais sans recevoir de gratification supplémentaire.

FO Matmut réclame le nivellement par le haut, mais sans prime : les primes actuelles doivent être incluses dans le "fixe", et ce "fixe" rehaussé doit être appliqué à l'ensemble des conseillers, plate-formes et agences incluses, qui sont amenés à faire du commercial.

Pire, vu les difficultés de recrutement, **les conseillers multitâches des PRS se voient fermer des portes lorsqu'ils demandent à évoluer,** changer de service ou même bénéficier d'une augmentation individuelle !

DÉNONCER, REVENDIQUER, RECONQUÉRIR - 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



Enfin, pour faire "digérer la pilule", il est demandé aux conseillers d'entretenir de bonnes relations entre eux...

Pour ce faire, **des concours de déguisement pour halloween, des jeux de lego, des journées "tous en vert" ou "tous en rose" sont organisées...**



Les managers de proximité deviennent des "happy managers" chargés de diffuser la bonne humeur et la joie...

Mais cela ne suffit pas à faire oublier le malaise généralisé !..

Alors quel avenir pour la PRS ?

Il paraît que l'assurance IARD c'est fini ! (dixit la Direction). Il faut maintenant se tourner vers d'autres produits, la finance, la retraite, l'épargne ... **Les collègues des agences ont déjà la pression pour vendre un certain nombre de ces contrats, sans avoir été correctement formés au préalable, sans disposer d'espaces confidentiels pour parler de sujets délicats...**

Vous aussi, collègues des PRS, vous allez encore devoir apprendre ces contrats à travers des **e-learning**s coûteux et inefficaces mais qui permettent à la Direction de s'enorgueillir d'investir massivement dans la formation dans notre belle entreprise.

Bref...

Encore de la bonne rigolade en perspective...



Nos nouveaux pontes de la Direction viennent d'horizons divers, mais ils ont tous le même but : développer le commerce, en tirer des avantages pour eux-mêmes (prime, salaire...), puis partir là où l'herbe est plus verte pour appliquer à nouveau ces recettes...

La Matmut est notre entreprise ! C'est à nous d'indiquer à la Direction la manière dont nous voulons orienter notre mutuelle !

Pour les collègues des PRS, en plus du nivellement par le haut, FO revendique de vraies formations en présentiel, la suppression de la pression du chiffre, une vraie chance de mobilité interne... Bref, de meilleures conditions de travail.

DÉNONCER, REVENDIQUER, RECONQUÉRIR
FO Matmut, le syndicat de TOUS les salariés du
groupe Matmut, employés ou cadres...

Toutes les infos FO Matmut, contact par téléphone, mail, Facebook,

adhésion en ligne... sur fo-matmut.org

