

## Les agences, la Direction s'en moque.

Le 02 mai 2022



« Pour ne pas être tracassé, il faut ne rien dire, ne rien entendre et ne rien voir.  
En somme, pour être tranquille, il faut se détacher de ses problèmes... »

C'est exactement le comportement de la Direction face aux problèmes qu'elle a elle-même créés dans le réseau d'agences.

Nos collègues des agences souffrent et la Direction ne dit rien (autre que « tout va bien »), elle refuse d'entendre les plaintes et elle détourne le regard pour ne rien voir.

**La Direction se détache donc des problèmes des collègues, et le Directeur Général refuse de rencontrer FO Matmut pour aborder les problèmes dans les agences...**

**Bref, les agences, la Direction s'en moque.**

**Les arrêts maladie augmentent et la direction s'en moque.**

Elle fait semblant de ne pas les voir. Elle compte sur les remplacements inter-agences. Mais attention, il n'est pas possible de refuser les remplacements de dernière minute sous peine d'avoir un appel du DV pour dire « on s'en souviendra ». Traduction : pas de promo lorsque tu en demanderas.

**Le nombre de départs augmente également et la direction s'en moque.**

Elle saura recruter des collègues qui resteront peu de temps. Un cercle vicieux.

**Pour se protéger, pour trouver une meilleure qualité de vie au travail, les collègues directeurs d'agence ou conseillers préfèrent quitter l'entreprise pour se préserver.**  
C'est la fuite des cerveaux.

**FO y voit un geste de survie.**



Les collègues des agences choisissant de ne pas partir prennent sur eux en attendant des jours meilleurs. **L'espoir fait vivre et permet de tenir. Encore un autre geste de survie.**

Pourquoi cette fuite en avant des collègues ? Certes, le salaire n'est pas attrayant pour les jeunes, mais ce n'est pas la raison essentielle. **Pourquoi ce mal-être ?**

### L'informatique... Ah... L'informatique...

IUT, SMART, Meet me call, Iavenue, Mutlog, CALIZY, interface pour le contrat chien et chat OSCAR, bientôt BOB = un forte charge mentale liée à l'adaptation rapide exigée aux nouveaux logiciels, aux nouvelles procédures. Pourquoi avoir un seul logiciel fonctionnel lorsqu'on peut compliquer la vie des salariés ?

### **Six outils avec redondance des saisies pour travailler, qui dit mieux ?**

#### **Bonjour la migraine à cause de la gymnastique intellectuelle !**

- **IUT** : C'est le seul logiciel vraiment adapté à l'entreprise. C'est aussi le seul logiciel maison.
- **Smart** : Est-ce encore nécessaire de le présenter ?
- **Oscar** : Outil permettant de tarifier l'offre de prévoyance pro de MUTEX.
- **Meet me call** : Logiciel **non relié à SMART** appelant des sociétaires et lorsque ce dernier accepte d'être mis en relation, le numéro du sociétaire apparaît. Vite ! **Le conseiller doit enregistrer le numéro sous SMART pour voir la fiche client et préparer son entretien téléphonique en moins d'une minute chrono ! Meet me call est capable d'appeler un sociétaire R4 ou en blocage production et notre collègue doit donc lui vendre un contrat !**  
**Super l'intégration logicielle ! Meet me call, c'est le Chatroulette de l'assurance...**
- **Iavenue** : logiciel pour les contrats professionnel archaïque et inefficace. Il se présente comme un long formulaire avec des cases à remplir, pas du tout efficace ni intuitif.
- **CALIZY** : le doctolib de l'assurance. Le client prend un rendez-vous et annule et en reprend un dans la même journée. C'est bien pour le client mais pas pour le collègue. Le collègue revient de sa pause déjeuner et il a la surprise de voir un rendez-vous à 14h. Et bien-sûr, le collègue n'a pas pu préparer le rendez-vous. Et que dire des sociétaires qui détournent de plus en plus le système et c'est un rendez-vous pour avoir des informations sur le sinistre ? Le collègue a pour consigne d'apporter une réponse. Après tout, il a été formé pour lire les écrans sinistres et faire des premiers actes de gestion.

FO Matmut croise les doigts pour qu'un sociétaire ne demande pas au même moment de faire un MGAR, un CVIE, une assurance emprunteur, une assurance pour son chat et un contrat pro. Ce n'est plus un écran d'ordinateur qu'il faut, mais un écran cinéma.

**LES COLLÈGUES SONT  
FATIGUÉS DE CES  
LOGICIELS DE M . . . .  
INCAPABLES DE  
FONCTIONNER ENSEMBLE !!!**



# Comment peut-on imaginer travailler sereinement en jonglant avec pas moins de 6 logiciels différents ?!!

Comment un groupe comme la Matmut peut-il trouver normal de rendre nécessaires 6 logiciels différents, avec saisies redondantes, pour le travail courant du réseau commercial ?!!

**Mettre en place un système d'information aussi parcellé est irresponsable et démontre l'incapacité des décideurs stratégiques à piloter l'informatique du groupe.**

La complexité du système d'information ne peut pas être gérée uniquement avec le porte-monnaie : **La logique du « j'ai un besoin, hop ! j'achète un nouveau logiciel pour y répondre » ne marche pas pour un groupe comme la Matmut.** Nous ne pouvons que constater les effets pervers de cette logique... La non cohésion des interfaces utilisateurs fatigue les collègues, et les différentes sources de données complexifient exagérément l'intégration, lorsque celle-ci est faite, des différents logiciels dans le système d'information. Et vu les bugs et les redondances de saisie, le travail est loin d'être terminé... **FO Matmut a une petite pensée pour les collègues du Service Informatique qui doivent se dépatouiller dans cette jungle...**

Trouver des logiciels différents s'intégrant harmonieusement ensemble relève de l'utopie.

Trouver un seul logiciel proposant toutes les fonctionnalités requises s'adaptant au métier de l'assurance tel qu'il est pratiqué à la Matmut relève aussi de l'utopie.

Dès lors, **une seule alternative est viable et réaliste : confier à une équipe de développeurs interne le développement d'une seule solution maison, intégrée et cohérente, pour répondre aux besoins du cœur de métier** de la Matmut. Ce développement peut aussi consister en la reprise et l'amélioration de l'IUT.

**Les compétences ne sont-elles pas déjà présentes parmi les collègues ?**

S'il faut compléter les effectifs, les embauches sont possibles quand on s'en donne les moyens.

Même en acceptant de payer une équipe de développeurs au-dessus du prix du marché pour éviter qu'ils soient tentés d'aller voir ailleurs, cela reviendra moins cher que le seul achat malencontreux du seul SMART, et sans compter les dépenses liées aux adaptations et intégrations défectueuses, et sera bien plus profitable au groupe... Mais l'évidence, la Direction ne connaît pas.

**Qu'est-ce qui bloque dans les têtes pensantes** de celles et ceux qui se payent grassement pour discuter de la stratégie de notre entreprise **pour accepter ce fait ?**

« **SMART ne marche pas, mais a coûté trop cher pour changer...** », se disent –peut-être– certains pontes de la Direction.

**On s'est planté... Alors on amène la pelleuse pour creuser davantage dans le mur ou on assume et on change de stratégie ?** Encore faut-il être capable de reconnaître ses erreurs dans le pilotage stratégique de l'entreprise... **Mais la Direction, trop fière, s'en moque.**

**Et pourtant, la Matmut améliore sa productivité, dicit "l'Argus de l'assurance" !**

**Les collègues sont géniaux ! Avouons-le !**

Ils et elles sont particulièrement dévoués et compétents, quoiqu'on dise ! Car ils et elles arrivent à améliorer la productivité malgré tous les bâtons que la Direction **incompétente** leur met dans les roues !

## **BRAVO LES COLLÈGUES !**

C'est grâce à vous que la Matmut avance ! Ce n'est certainement pas grâce à cette Direction...



## Le stress de la relation avec la clientèle...

Les collègues en assurance sont de plus en plus les défouloirs des sociétaires. Rien ne fonctionne à la Matmut, il y a du retard dans l'ensemble des services. Mais nos collègues en agences sont en première ligne. Ils vendent et assurent le service après-vente.

Pour le sociétaire le plus simple pour contacter la Matmut, c'est de venir en agence soit pour râler soit pour espérer avoir une réponse à ses questions.

Le pauvre collègue conseiller se transforme en gestionnaire sinistre, juriste PJ ou gestionnaire Ociane. Il doit apporter en réponse coûte que coûte.

Et pour le conseiller ce n'est pas toujours simple de contacter le back office.

Les situations avec les sociétaires sont de plus en plus tendues ou ils peuvent se montrer verbalement agressifs.

Pour les collègues des agences, c'est de plus en plus difficile de contenter continuellement le sociétaire sans avoir les moyens ni la latitude pour le faire. Cela est un facteur de stress.

Et surtout, comme le client est en agence, il ne faut pas oublier d'actualiser la relation client et lui refile des contrats.

C'est super simple de vendre un contrat à un client mécontent de nos services !...

Il ne faut pas oublier la douce pression managériale qui est là pour stimuler, créer une émulation.

« Vendez du CVIE car nous avons des engagements avec CARDIF ! » Qu'importe si le taux a changé, le contexte économique a changé. Il faut vendre du CVIE, c'est l'avenir ! En agence, le directeur d'agence et les conseillers entendent le mot CVIE tout le temps.

Des collègues nous ont confié en rêve. Mais est-ce un rêve ou un cauchemar ?

Quotidiennement les collègues doivent se justifier, faire remonter leurs ventes.

« Si tu ne vends pas assez pendant la pause déjeuner, l'agence fermera le midi ». Traduction : fait du chiffre sinon adieu à tes RTT car oui, les salariés travaillant dans une agence ouverte le midi, ont des RTT. La Matmut sait mettre subtilement la pression de l'émulation.

## **FO s'indigne contre les mauvaises conditions de travail en agence.**

Collègues, vous craquez à cause du travail et vous voulez faire reconnaître votre burn-out en maladie professionnelle ? Contactez-nous, nous pouvons vous renseigner et vous aider. Ne restez pas seul.

**DÉNONCER, REVENDIQUER, RECONQUÉRIR**  
**FO Matmut, la Force syndicale 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](http://fo-matmut.org)

