



Banques Assurances
Sociétés financières
libres ensemble

Les voix de l'UNSA

Dans le dos de KARO

Tous les mois, notre journaliste, Monsieur KARO-LINAS, va à la rencontre des salariés Matmut pour découvrir leur métier, mais aussi l'envers du décor...

« Je vais essayer de me faire discret, c'est parti ! »

Je vais voir Yves VAPABIEN dans l'agence de la ville d'Angoisse afin de connaître son quotidien.

Je rentre dans l'agence, je vois beaucoup de monde, des gens qui attendent et 4 personnes à leur bureau, derrière un plexi-glas, un masque sur leur visage et un casque sur les oreilles.

Je m'avance et me dirige vers Monsieur Yves VAPABIEN.

Yves me fais signe qu'il se met en en indisponibilité tous canaux pour répondre à mes sollicitations.

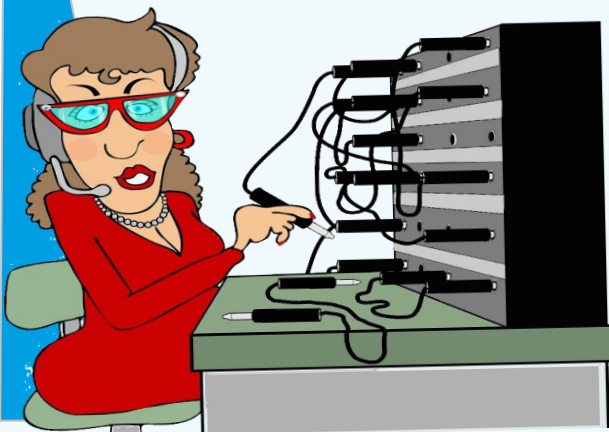
« Bonjour Yves, comment allez-vous ? »

« Pas bien me répond-t-il du tac au tac ! »

Yves, tout heureux de voir quelqu'un qui s'intéresse enfin à son triste sort, se lance dans un long monologue :

« Depuis 2 ans, le Groupe Matmut a mis en place un nouvel applicatif SMART et de nouvelles méthodes de travail qui nous compliquent la vie et surtout amoindrissent la qualité du conseil au sociétariat.

Avec le tous flux de Smart, nous n'avons pas le temps de souffler, dès qu'une tâche se termine, il faut partir sur une autre. »



« Au téléphone, désormais, tu peux recevoir des appels de toute la France, Marseille, Lille, Lyon et j'en passe, l'agence est devenue une plateforme téléphonique nationale, cherchez l'erreur ! »

Et en plus, les assurés se plaignent de ne plus pouvoir joindre leur agence. »



« La course aux contrats fait rage bien que nous n'ayons pas d'objectifs et pas de commissionnement à la Matmut.

Pourtant, le Directeur des Ventes nous dit que les objectifs ne sont pas atteints.

Oups, pas objectifs,... Ambitions.

Et oui ! Pas diesel polluant mais bien carburant à émission de particules !

LOI HAMON, MAV, CPM, MRSQ, MGAR, ENTREPROS, AVENUE, ZOOM, MUTLOG, SOCRAM, CALIZY, MATMUCONNECT, CHRONOTIQUE, prise de RDV..., nous devons rebondir sur tout.

SMART n'est pas un outil adapté, le nombre de clics pour faire une opération simple est insupportable car beaucoup trop nombreux et je finis par avoir besoin de porter une attelle au poignet pour me soulager !

Et que dire des bugs !!!

Prenons Ernest par exemple, le programme tombe en carafe. Du coup, j'ai pris mes rames.

Tout ça pour dire qu'il y en a marre de tous ces bugs qui nous pourrissent la vie.



Et que dire des dépassements d'horaires, en peu de temps et à 3 reprises j'ai dépassé de plus de 15 minutes, les 2 premières fois j'ai zappé de demander à récupérer, la 3ème non !

Si on ne demande pas à récupérer, on ne vient pas vers nous....

Sans compter sur les déclarations de sinistre par téléphone qu'il faut enregistrer, tout ça en plus et sans formation particulière.



D'ailleurs, les formations, parlons-en, toujours du E-Learning, rien que du E-Learning, ras-le-bol de se retrouver seul devant un écran, il est loin le temps où nous avions des formations collectives où il faisait bon échanger entre nous. »



« Nous avons de plus en plus de sociétés externes qui gèrent notre quotidien, des personnes qui n'y connaissent rien à notre mode de fonctionnement.

Un exemple : les mails reçus concernant la chronotique, quand ils t'écrivent tu as l'impression d'être coupable de meurtre... »



Et le télétravail auquel, même en temps de COVID nous n'arrivons quasiment jamais à l'obtenir, à croire qu'en télétravail, nous nous tournons les pouces.

Apparemment, nos chiffres se dégradent et il faut faire des ateliers Cvie avec les responsables commerciaux qui viennent nous assister pour passer nos appels, nous sommes de plus en plus infantilisés.

C'est aussi générateur d'une mauvaise ambiance et d'un climat délétère entre les agences depuis l'arrivée de Smart, "des contrats volés", des reprises de mouvements pour faire de l'AFN, sans que nous en soyons avertis.

Les canaux sont imposés en fonction des heures de la journée et c'est la course à la productivité avec des ambitions sur le nombre de rendez-vous, sur les contrats en fonction des PARI, etc...



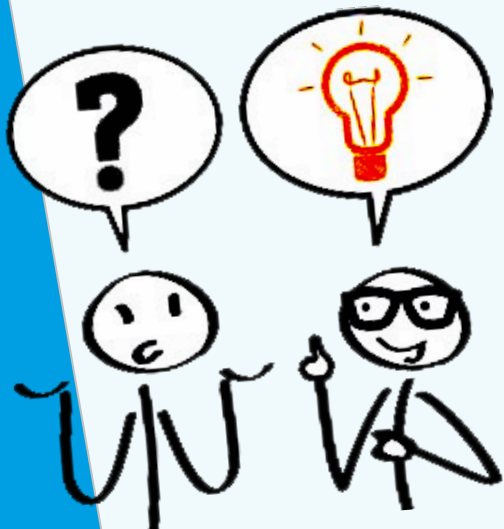
Pourtant, la Matmut avait axé il y a moins de 2 ans sa politique sur la proximité avec les sociétaires.

Or, depuis SMART, ils sont excédés de ne pas joindre leur agence habituelle.

Je passe mon temps à envoyer des mails ou fixer des rendez-vous pour que leur agence les recontacte tout en créant une insatisfaction des assurés.

La vente des produits ne se fait plus par rapport aux besoins du sociétaire mais en fonction des objectifs à atteindre.

Quid du devoir de conseil ? »



À SUIVRE...