



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...

Banques Assurances
Sociétés financières
Libres ensemble

« Aujourd'hui, je vais dans l'agence de la ville d'Hébécrevon pour rencontrer la Directrice d'Agence Mme Lara Mainepatafrez afin de connaître son quotidien.

Je rentre dans l'agence, je vois un bureau isolé, je suppose que la Directrice d'Agence s'y trouve. Les salariés de l'agence me regardent d'un air étonné, cachés derrière leur masque et un plexiglas, un casque vissé sur les oreilles.

Ayant déjà pris un rendez-vous avec Lara Mainepatafrez, elle me fait signe d'avancer et je rentre dans son bureau. »

« Bonjour Lara, tout d'abord mes meilleurs vœux pour cette nouvelle année et comment allez-vous ? »

« Merci, j'espère que 2022 sera meilleure que 2021 que ce soit sur le plan de la pandémie comme sur la charge et l'évolution de ma fonction !

À titre personnel, avant j'étais Responsable d'Agence non-CADRE et depuis deux ans, je suis passée Directrice d'Agence CADRE (DA).

Au départ, je pensais que cela serait bénéfique pour ma carrière.

D'ailleurs, j'ai pu bénéficier d'une augmentation de salaire mais finalement celle-ci ne compense en rien les désagréments de ma nouvelle fonction.

Dans la grande majorité des agences, le DA n'est qu'un CEA4.

aïe aïe aïe, je pense qu'elle a des choses à dire ...



Un super héros du quotidien qui non seulement répond continuellement aux sollicitations des clients tout comme ses collègues CEA, mais avec la double peine de faire aussi son job de DA : animer son équipe, faire monter ses collègues en compétence.



J'utilise SMART, "l'œil de Moscou", outil le plus Chronophage jamais inventé à la Matmut, avec lequel psychologiquement je me fais des nœuds au cerveau à chaque opération de peur de mal faire. Normal car comme beaucoup de nouveautés actuelles, SMART a été livré sans son lexique ni sa notice d'utilisation !

Et parlons de Jenji, self care pour les salariés à l'instar des sociétaires. Elle est passée où la formation de qualité que la Matmut nous dispensait ?

La crise sanitaire serait-elle une belle excuse ou plutôt une opportunité pour faire des économies ?

Je pourrais passer ma vie à prendre connaissance des multiples mails quotidiens, à assister à des réunions, euh... plutôt des pitches, des webinars, des séminaires... sans compter la zoomanie, nouvelle épidémie à la Matmut.



La hiérarchie me livre des stats à outrance via des tableaux Excel qui n'ont pas vraiment d'utilité. En effet, quel intérêt de pouvoir comparer l'agence de Washington avec celle de Bab El Oued ?

Tout ceci sans envisager que l'informatique n'est pas forcément mon dada, sinon je serais devenue Bill Gates !

Tout cela prend un temps fou pour ouvrir ne serait-ce que quelques pages sur Bobs et autres logiciels de reporting.

Elle me donne aussi des outils qui calcule tout ce dont j'aurais besoin : taux de proactivité, de concrétisation et de rendement net, évolution du chiffre d'affaires, taux de rendement AFN par rapport aux devis archivés, nombre d'ETP (Effectif Temps Plein), nombre de contrats supplémentaires/salarié et chiffre le plus dur, la croissance nette !!!

Beaucoup d'infos, trop d'infos tue l'info !



Alors que finalement, j'ai juste besoin de mon oreille (ah pardon, je n'entends rien vu que je porte un casque téléphonique) pour savoir ce qu'il se passe dans mon agence.

J'aiguille aussi les clients en cas de sinistre, vu que les nouveaux conseillers n'ont pas eu de formation sur le sujet, alors que cela fait partie du métier.

Et oui, contrairement à ce que certains pensent, le principal point d'entrée d'un client en cas de sinistre reste son agence !



Et comme si toutes ces tâches ne suffisaient pas, je remplace aussi les secrétaires des anciens groupes d'agences devenues CAR, pour la gestion de toute la partie administrative (plannings des formations, des congés, et même des renforts, etc...).



Je subis la pression des chiffres, des PARI, des challenges venus de la Délégation et dois faire en sorte de prendre sur moi pour moduler le discours envers mes CEA pour les faire adhérer.

En résumé, je me sens seule et isolée car je me retrouve entre le marteau et l'enclume.

D'ailleurs, nouveauté 2022 sortie du chapeau de la Direction, je dois fixer des objectifs quantitatifs annuels des souscriptions par produit et envoyer le tout au Directeur des Ventés.

Ce qui est un paradoxe vu qu'à la Matmut "il n'y a pas d'objectifs ...", que ce n'est pas moi qui fixe les tarifs des contrats, et que, comble de l'ironie, la tarification 2022 MRSQ/MGAR est devenue un grand flou artistique à la tête du client.

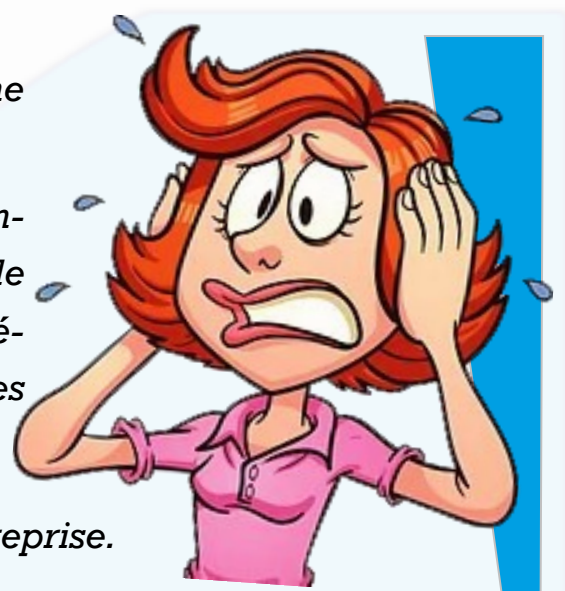
Je constate avec dépit qu'à ce jour sur certains sites (toujours les mêmes), la « bâtonite » l'emporte sur le devoir de conseil qui est pris par-dessus la jambe.

Cela arrange bien la Direction Rouennaise qui se satisfait de ces méthodes peu orthodoxes faisant fi de ses obligations légales en la matière alors qu'elle affiche officiellement un tout autre discours.



J'en viens à souffrir de venir au travail et de ne plus me sentir légitime face à mon équipe.

Je dois parader pendant les réunions et les zooms en entendant les discours tellement éloignés de la vie réelle de mon agence, des discours irréels souvent incompréhensibles en langage comme en teneur, des anglicismes et des abréviations qui ne sont même plus traduits !



Et pourtant, comme beaucoup d'autres, j'aime mon Entreprise.

Je n'ai connu que la Matmut, j'y ai appris à m'exprimer et me débrouiller.

Bref, j'y ai fait mon expérience comme tous ceux qui y sont arrivés en sortant de l'école.

J'ai acquis la culture d'Entreprise mais celle-ci a bien changé depuis.

Heureusement qu'il me reste de bons moments de convivialité avec les collègues et que nous pouvons encore échanger entre nous les DA pour détendre l'atmosphère. »



*Je pensais que ma prochaine interview avec un Directeur d'Agence serait plus optimiste...
Même avec les cadres, ça le fait pas !
Je vais aller voir comment cela se passe pour les gestionnaires sinistres...*

Scannez-moi avec votre téléphone !



UNSA-Matmut tél. 06 09 87 01 97

Courriel : unsa.matmut@gmail.com

Internet : <http://www.unsa-matmut.com>