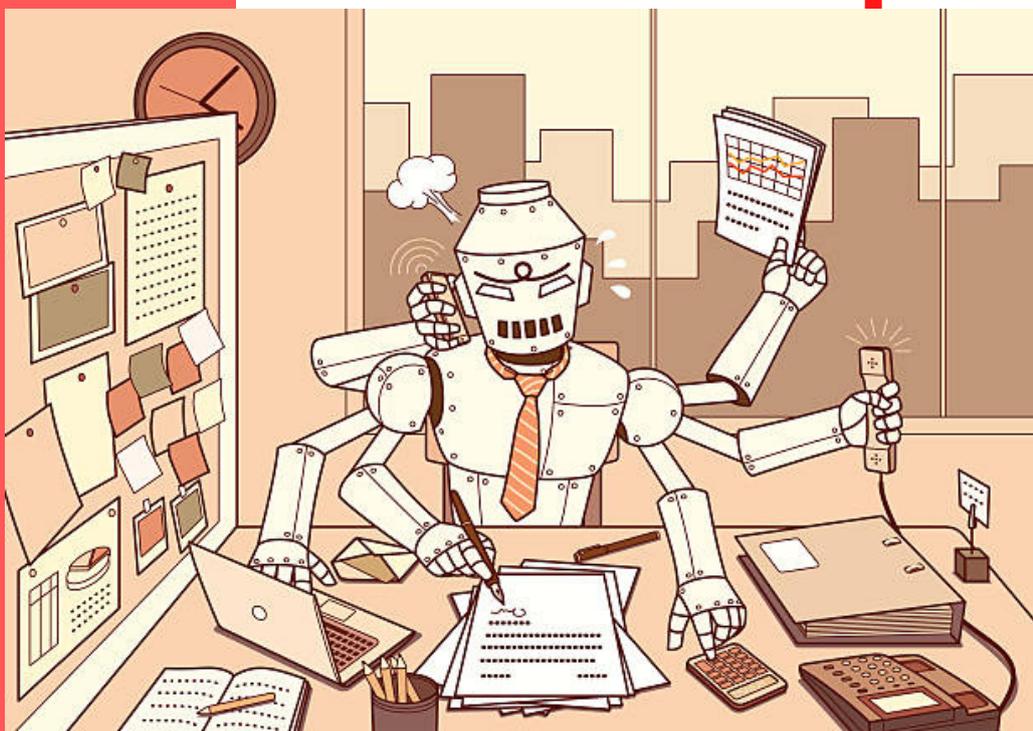


CGT

M A T M U

TRACT
12 AVRIL
2022

Il ne suffit pas
de s'indigner,
il faut s'engager !



L'AGENCE TOUS RISQUES
(PSYCHO-SOCIAUX)



Le quotidien dans les agences se dégrade de jour en jour

...

Des outils et des pratiques visant soi-disant à améliorer leur façon de travailler tendent à transformer ces conseillers en des robots télécommandés usinant sur une chaîne de fabrication. Le sentiment constant de travail mal fait est éreintant et démoralisant.

Il ne se passe pas une demi-journée sans que des consignes péremptoires ne soient envoyées. Les collègues du réseau évoluent dans un ronron de recadrage permanent: Quand ce n'est pas la chronotique qui est mal complétée, ce sont les logiciels qui sont mal utilisés ou les chiffres qui sont insuffisants.

Comme tout salarié, les collègues des agences réclament de la sérénité et de l'autonomie afin de pouvoir s'épanouir dans leur métier. Il est grand temps que la direction se rende compte de la casse morale produite par ses techniques de management.

Alors, par soutien à tous nos collègues des agences, glissons-nous un instant dans la peau d'un conseiller

Madame Sociétaire: "**Bonjour Monsieur !**"

Monsieur Conseiller, son casque lourd vissé sur les oreilles: "**Excusez-moi Madame je suis au téléphone. Installez-vous, nous allons vous recevoir.**"

5 minutes et 132 clics plus tard...

Monsieur Conseiller: "**Je vous écoute Madame... MADAME ??**"

Madame Sociétaire "Je ne vous avais pas entendu, c'est bruyant chez vous !"

Mr Conseiller répète avec le sourire: "Je vous écoute Madame."

Mme Sociétaire jette une enveloppe sur le bureau de Mr Conseiller.

Mme Sociétaire enchaîne: "**VOUS POUVEZ M'EXPLIQUER CE COURRIER ?**"

Il s'agit du courrier mentionnant l'absence d'augmentation des contrats santé en 2022.

Mme Sociétaire : "Vous nous annoncez qu'il n'y aura pas d'augmentation en 2022, et moi ma cotisation augmente de 1,20 € par mois. Pouvez vous m'expliquer ?"

BIP BIP BIP BIP. Mr Conseiller a oublié de se rendre indisponible auprès des flux entrants, son téléphone sonne. Un dilemme prend le pas sur toutes ses pensées...

Que doit-il faire ?...

...Rejeter l'appel au risque de perdre une opportunité commerciale ou prendre l'appel et irriter Mme Sociétaire qui ne semble déjà pas de très bonne humeur ?

Soucieux de donner priorité à l'accueil des sociétaires, Mr Conseiller décide de rejeter l'appel. "**Excusez-moi, je vous écoute...**"

Madame Sociétaire enchaîne : " Il parle fort votre collègue !!"

Monsieur Conseiller s'excuse pour le bruit ambiant et explique les raisons de l'augmentation.

Sans même répondre à Mr Conseiller, Madame Sociétaire se lève et dit à la cantonade "**VOUS ETES BIEN TOUS DES VOLEURS !**" et quitte l'agence.

Une heure plus tard, Mr DÉA convoque Mr Conseiller dans son bureau: " Tu as reçu Mme Sociétaire ce matin, tu n'as fait aucun rebond ! Tu ne lui as même pas parlé de notre Complice Vie ! Fais attention au devoir de conseil ! Et où est passée ta proactivité ? Je te rappelle qu'il te manque 1 complice Vie cette semaine. Je vais demander à Mme ERCÉ qu'elle vienne suivre tes entretiens pour que tu montes en compétence. En tout cas, ce n'est pas comme ça que nous remporterons le challenge Hue cocotte !!"

Le lendemain, après avoir passé une nuit à culpabiliser, Mr Conseiller revient en agence, bien décidé à vendre des contrats coûte que coûte. Il a l'opportunité de se rattraper, voilà Mr CADISSE qui entre dans l'agence.



Mr Conseiller : "**Bonjour Monsieur CADISSE**"

Mr CADISSE essaie de passer le constat à travers le plexi tout en disant: "**Je vous apporte ce constat j'ai eu un accident ce matin...mon véhicule a été heurté à l'arrière au feu rouge**"

Mr Conseiller : "**Bien sûr Monsieur CADISSE, installez-vous nous allons tout d'abord faire un point sur votre situation.**"

Mr CADISSE: "**Et pour mon accident ?**"

Mr Conseiller: "**Nous ne vous avons pas vu depuis longtemps, vous êtes toujours trois personnes au foyer ?**"

Mr CADISSE: "**Oui mais pour mon accident je suis en t...?**"

Mr Conseiller l'interrompt: "**vous avez un animal de compagnie à la maison ?**"

Mr CADISSE: "**Non mais pour mon acc..**"

Mr Conseiller: "**Je vois que le petit Frédéric va bientôt entrer à l'école, qu'avez-vous mis en place pour assurer son avenir ?**"

Mr Cadisse agard "**Euh, je n'y ai jamais réfléchi... et pour mon accident ?**"

Mr Conseiller: "**Vous ne voudriez tout de même pas laisser votre famille sans ressources s'il vous arrivait le pire ?**" Et puis ... si je n'ai pas au moins ajouté un petit bâton à mon tableau en fin de journée, je n'aurai pas mon augmentation individuelle de 60 € tous les 4 ans.

Mr CADISSE commence à s'agacer: "**PARDON mais je ne suis pas venu pour ça, JE SUIS EN TORT OU PAS ?**"

Mr Conseiller: "**Je ne peux pas vous dire, c'est du ressort de mes collègues du sinistre !**"

Mr CADISSE: "**MAIS VOUS SERVEZ A QUOI ALORS ?**"

Par ce récit qui parlera à de nombreux collègues au sein des agences, car il n'est que le reflet de leur quotidien, **la CGT rappelle à la Direction les points suivants :**

- Une pression commerciale accrue, des ambitions démesurées, **une politique du "toujours plus" n'auront pour conséquence que d'impacter négativement les conditions de travail de nos collègues et d'augmenter le taux d'absentéisme !**
- **La fonction première d'une agence est d'accueillir physiquement les clients.** Le téléphone est secondaire dans son activité.
- **Le benchmark** entre agences ou conseillers **n'est pas acceptable** car ce type de pratique basé sur une mise en concurrence entre sites ou individus est générateur de risques psycho sociaux et donc présente un vrai danger pour nombre de salariés...
- **Le tempo est un temps d'échanges** entre le manager et les CEA d'une agence et n'a pas pour but d'être utilisé pour réaliser des formations sur les produits ou autres elearning...
- Une mutuelle d'assurance n'est pas un supermarché, un sociétaire ne vient pas y faire ses courses. Le rôle prioritaire des conseillers est de répondre aux besoins et demandes du sociétaire. **A vouloir constamment chercher à vendre tout et n'importe quoi, nous risquons de générer une réelle insatisfaction et de voir nos sociétaires nous quitter définitivement...**

Mr Gomart, en complément à votre message NAO du 3 février 2022, les salariés du groupe et ceux du réseau n'ont pas simplement contribué au maintien de notre développement, mais sont pour la CGT, les principaux contributeurs des résultats exceptionnels de la Matmut en 2021 !

SANS LES SALARIÉS ET CEUX EN PREMIÈRE LIGNE, QUI ONT SUBI LA CRISE SANITAIRE DE PLEIN FOUET ET PRIS DES RISQUES QUOTIDIENNEMENT POUR LEUR SANTÉ, LA MATMUT N'EXISTERAIT PAS, LA CGT VOUS DEMANDE DE NE JAMAIS L'OUBLIER.

VOUS POUVEZ FAIRE CONFIANCE A LA CGT MATMUT POUR DEFENDRE VOS INTERETS

Quelle que soit votre classe, votre service, votre fonction... Si vous êtes Conseillers, Gestionnaires, Techniciens, Managers, Cadres, contactez-nous ! Pour cela, notre adresse : contact@cgt-matmut.fr

Plutôt que de dénoncer par tract mais signer tous les accords proposés par la Direction, dont certains à l'encontre des intérêts des salariés du groupe, il faut autre chose que de belles paroles ...

Pas de blabla, des faits, l'ADN de la CGT se résume en un mot : AGIR ! (grève PGIS 2020, grève nationale 2021, Droit d'alerte MPJ, etc...)

Votre Délégué Syndical Référent

Ludovic Barroin



Téléphone : 06 64 74 04 22
Email : contact@cgt-matmut.fr
Vous pouvez aussi adhérer en ligne sur www.cgt-matmut.fr

CGT
M A T M U