



## Réseau d'agences, état des lieux

Force est de constater que les exigences de la Direction envers les équipes du réseau d'agences se sont fortement accentuées.

La pression commerciale s'est intensifiée avec l'arrivée des « ambitions », pour ne pas dire **objectifs** !

Chaque année, la Direction en demande toujours plus aux agences sans prévoir vraiment plus de moyens. Sous couvert d'une pseudo-concertation, le niveau des ambitions pour 2023 a majoritairement été imposé aux équipes.

Depuis plusieurs mois, une pression constante sur les chiffres des contrats CVie et CRetraite est répercutée à chaque échelon de la hiérarchie et pèse sur nos collègues.

### L'UNSA ne cesse de dénoncer cette situation en réunion de CSE.

La problématique principale est que la Direction ne donne pas aux équipes les moyens de ses ambitions, souvent inatteignables car elles ne tiennent pas compte du contexte local et des effectifs réellement présents sur site.

Les outils ne sont pas performants.

Nous devons faire face à des bugs réguliers et récurrents sur l'IUT comme les autres logiciels.

SMART, outil principal, est chronophage. En générant des appels et des tâches continuellement, il a modifié le travail des conseillers qui ont perdu leur autonomie.

Tous ces clics permanents nuisent à la fluidité des échanges et diminuent la productivité.

Globalement, malgré toutes les évolutions de l'outil, aucun réel bénéfice pour les CEA dans l'exercice de leur métier.



Evidemment, pour la hiérarchie et la Direction opérationnelle, tout est tracé, quantifié et analysé.

Et ensuite, ils font des « jolis » tableaux et des remarques voire des remontrances à certains Directeurs d'Agences quand les chiffres ne sont pas assez bons pour eux !



SMART entraîne une surcharge mentale et nos collègues se sentent particulièrement fatigués, épuisés même pour certains à la fin de leur semaine de travail.

Quelle qualité de vie au travail ?

Nous sommes en droit de nous poser la question quand tant de personnes tirent la sonnette d'alarme.

Mais la Direction reste sourde aux possibles risques psycho-sociaux dont les prémices s'annoncent déjà.

**Et tout ça pour un coût exorbitant de 61 millions d'euros, nos dirigeants marcheraient-ils sur la tête à la Matmut ?**



Pour couronner le tout, la répartition des appels téléphoniques vers les conseillers se fait en boucle nationale ne leur permettant quasiment pas de répondre aux demandes des sociétaires, entraînant une insatisfaction de ces derniers et des dérives de certains pour faire du chiffre à tout prix, générant des tensions entre agences.

**La triple peine !**

Du côté des Directeurs d'Agence, tout doit être répertorié, chiffré, daté et justifié.

Pour beaucoup, ils n'ont plus de temps pour faire monter en compétences leur équipe !

Depuis peu, les rendez-vous sur CALIZY peuvent être pris par les assurés dans les 30 minutes.

Ingérable pour les équipes qui ont du flux physique.

Des relances récurrentes sont données par la ligne managériale aux Directeurs d'Agence pour résorber les formulaires internet et les opportunités commerciales web en attente, et passer des appels sortants pour générer des rdv.



Cela se fait au détriment de l'accueil spontané et des appels entrants.

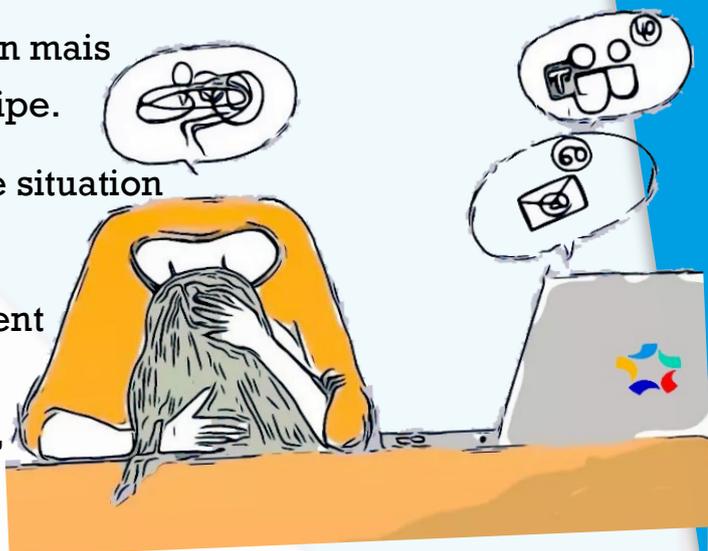
Les équipes font au mieux avec les effectifs présents et ne savent plus quelles sont leurs priorités.

## **Une pression constante sur les chiffres est maintenue par la ligne managériale, ce qui est usant pour beaucoup.**

La majorité des Directeurs d'Agence font tampon mais certains répercutent cette pression sur leur équipe.

De plus en plus de nos collègues subissent cette situation et n'ont rien en retour.

Au vu de la concurrence, les conseillers se battent déjà pour défendre leur portefeuille d'assurés, pour assurer les rendez-vous, l'accueil spontané, le téléphone et tout le reste.



Beaucoup sont démotivés, d'autres craquent et sont en arrêt !

## **STOP À LA PRESSION, LAISSEZ TRAVAILLER LES ÉQUIPES SEREINEMENT.**

C'EST LE SEUL ENDROIT DE LA BOÎTE  
QUI NE SOIT PAS ENCORE EN OPEN-SPACE...



En matière d'aménagement de locaux, la configuration en open-space ne permet aucune confidentialité pour les entretiens commerciaux et pour « vendre » des contrats comme le CVie, le CRe retraite ou faire un crédit.

Des nuisances sonores du fait de la proximité des postes de travail.

Dans beaucoup d'agences, les conditions ne sont pas acceptables pour recevoir les sociétaires sur rendez-vous.

## **Pire, la Direction se tire une balle dans le pied en ne mettant pas les moyens sur la partie indemnisation, le SAV des agences.**

Il manque des effectifs en gestion, l'organisation est inefficace en privilégiant les appels entrants au détriment de la gestion et récemment des tests en PGIS qui n'ont pas permis de résorber les en-cours dont le niveau est abyssal.

Une partie de l'investissement des équipes des agences est annihilé du fait des résiliations de nos assurés dues à leur insatisfaction dans la gestion de leurs dossiers.



Le dernier manque de moyen réside dans la formation.

En effet, les Conseillers En Assurance, premiers producteurs de contrats, n'ont plus de formation en présentiel, juste des e-learning, des sessions sur les nouvelles versions programmes et parfois une heure avec leur Directeurs d'Agence pendant des "tempos" au pas de charge.

## L'UNSA TIRE LA SONNETTE D'ALARME.

### Nous demandons à la Direction :

- ◆ De relâcher la pression sur les équipes,
- ◆ La modification du paramétrage à J+1 pour les rendez-vous selfcare sur CALIZY,
- ◆ Des effectifs supplémentaires dans les agences,
- ◆ Des outils vraiment opérationnels,
- ◆ La suppression de la boucle téléphonique nationale,
- ◆ Plus de bureaux confidentiels pour une meilleure confidentialité,
- ◆ Des formations en présentiel pour les Conseillers En Assurance pour les nouveaux produits et les évolutions de contrats



**L'UNSA, le seul syndicat qui se bat pour vos conditions de travail et qui est force de propositions.**

**Rejoignez l'UNSA !**

Scannez-moi avec votre téléphone



Cliquez sur le logo



**Unsa-Matmut**  
tél. 06 09 87 01 97  
[unsa.matmut@gmail.com](mailto:unsa.matmut@gmail.com)  
[www.unsa-matmut.com](http://www.unsa-matmut.com)

