

SOS réseau en détresse !

Malgré le constat unanime et partagé par l'ensemble des salarié-es et des syndicats les conditions de travail dans les agences continuent de se dégrader, c'est de pire en pire !

TEMPO :

Ce devait être un temps pour souffler, pour lire les notes de service, échanger, se former... C'est du phoning, un PEA allongé avec compte rendu au RGA, des jeux de rôles sous l'œil goguenards des clients qui se penchent pour voir sous les rideaux trop courts (quand il y en a !) et tapent à la vitrine pour entrer.

Il faut installer des rideaux qui se ferment jusqu'en bas y compris sur les portes et laisser faire les salarié-es !



PRESSIION COMMERCIALE :

Les divers suivis, statistiques, reportings perdurent.

Les mails tombent allègrement.

La pression est mise sur les RA qui font souvent tampon entre les directions et les conseilleres.

Le benchmark continue.

La multiplicité des canaux de communication, non prise en compte dans la surcharge de travail, suscite de plus en plus d'incivilités de la part des clients qui attendent une réponse immédiate qu'il n'est pas toujours possible de leur donner.

Il faut cesser cette pression commerciale la santé des salariés en dépend !

MANQUE D'EFFECTIF :

- Dans les agences avec des heures supplémentaires la plupart du temps non récupérées compte tenu de la franchise illégale de 15 minutes, des départs non remplacés et des entretiens en vis-à-vis qui durent souvent jusqu'à 1 heure du fait de la multiplicité des contrats, les sociétaires et prospects doivent attendre longtemps avant d'être pris en charge par un-e conseiller-e, sans parler du manque de confidentialité que cela génère.
- Dans les services UG, PGS, PJ qui n'arrivent plus à suivre ce qui génère :
 - des mécontentements en agences,
 - des surcharges difficiles à gérer pour les services de gestion du personnel (congs, maladies),
 - des tensions entre les services, notamment entre les PGS/UGS et les réseaux commerciaux qui ne savent plus quoi dire aux clients lorsque l'on sait que les dossiers ont du retard à cause du manque d'effectif et non pas à cause de problèmes liés aux dossiers en eux-mêmes.

Il faut des effectifs suffisants pour travailler correctement !

Sud revendique depuis longtemps un temps de travail de 32H /4 jours sans perte de salaires avec embauches à l'appui et l'utilisation de l'argent du CICE pour recruter du personnel.

ACTIONS COMMERCIALES :

Il existe un écart important entre la notion de service aux clients (devoir de conseils) et ce qu'on nous demande de faire réellement : contingent sur l'ensemble de la gamme prévoyance, multi-souscription dans les 6 mois de l'adhésion etc..., le besoin du client devient de fait "oublié" tout doit lui être proposé puisque que dorénavant il faut le susciter le besoin !

L'activité téléphonique et la multiplication des produits amène les CEA à avoir des entretiens très longs (1h/1h30) qui ne laissent plus de temps pour traiter les GRC et les phonings.

Il y a tellement de priorité qu'il n'y a plus de priorité !

Il y a trop d'actions, qui ne font qu'accentuer la pression.

Il faut supprimer les actions ponctuelles qui accentuent la pression.

PHONING

Avec TEMPO, les FEB sont imposées même si l'activité est soutenue, même si le RA dit clairement qu'il n'en veut pas (dès fois que les agences s'ennuient pendant le TEMPO !...) même si des phonings sont déjà en cours, notamment les réguliers sans contact, corporels... qui d'après ce que l'on a remarqué en fin d'année n'ont plus l'air d'être considérés comme du phoning... Compte tenu de la forte activité des appels entrants et de l'allongement des entretiens en vis-à-vis les agences n'ont pas le temps de faire les phonings et les relances GRC dans de bonnes conditions.

Il faut que les phonings soient effectués par des plateformes téléphoniques dédiées.

TACHES ADMINISTRATIVES

Le réseau a de plus en plus de tâches administratives (résiliation concurrence) à effectuer et sa responsabilité augmente !

Pour Sud, le suivi administratif a autant de valeur que la vente car elle donne ou non une image de qualité de l'entreprise.

Il faut rétablir des navettes entre le réseau, les PGS et le Siège afin d'éviter des pertes de courrier et le temps des envois postaux (jusqu'à 10 jours en écopli) pour les clients qui déposent leurs documents directement en agence pensant gagner du temps...ou accepter que les documents soient transmis par scan #Ambition Matmut Digital Les moyens de communication changent avec des appels, des mails, des formulaires internet de clients souhaitant une réponse immédiate.

Il faut reconnaître les activités autres que la vente : conseil, réglementation, réponses aux clients etc.

Pour Sud il faut un rapide et réel changement dans la politique commerciale menée par la direction afin de retrouver des conditions de travail décentes.

Sud Matmut :

Téléphone : 06 66 75 97 84

Fax : 01 86 95 72 95

Mail : solidairesmatmut@gmail.com

Retrouvez-nous sur le web : <http://solidairesmatmut.wifeo.com/>

Suivez-nous :

