



Banques Assurances
Sociétés financières

libres ensemble

Le 2 décembre 2021

Quelqu'un m'a dit...

- « - J'ai mon nouveau planning pour la semaine prochaine, tu as reçu le tien ?
- Oui, t'as vu ? du téléphone, du téléphone, du téléphone... je ne suis qu'au téléphone !
- T'as changé de métier ?
- Non je suis gestionnaire pourquoi ?... »

Et pourtant ...

Y'a quelqu'un qui m'a dit d'aller jeter un œil sur ma fiche de fonction, ça fait quelque temps déjà que je me pose des questions et que le vent semble avoir tourné.

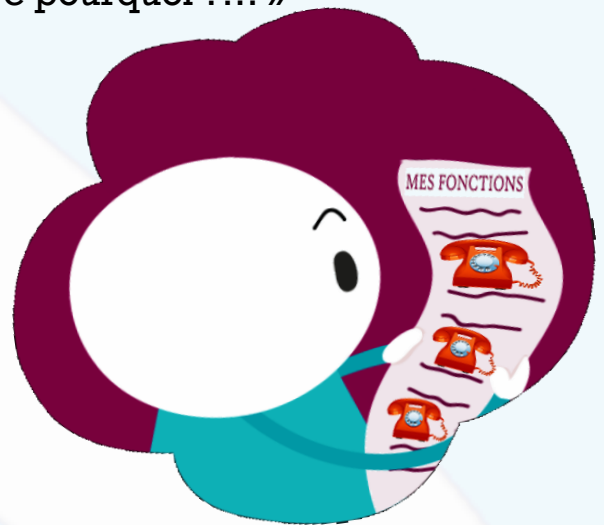
Je suis GIS1, GIS2 ou GIS3, je gère ou pas ?

Et bien je ne sais plus vraiment quand je regarde les descriptifs de mes missions et de mes activités :

Visiblement ma mission principale n'est plus de « gérer la partie matérielle des dossiers » mais « d'accueillir et d'accompagner les assurés à l'occasion de la prise en compte de leur déclaration de sinistre par TELEPHONE ou par un autre canal »

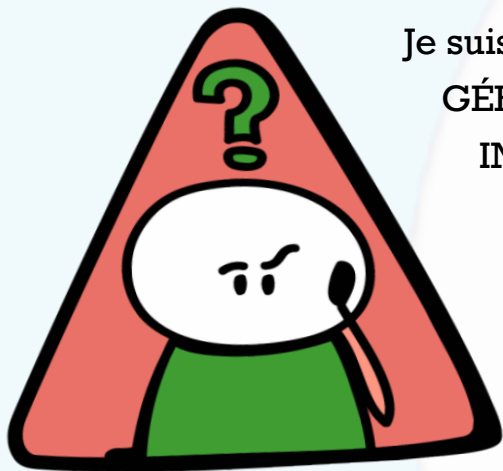
-SIC-

- « J'accueille... je rassure... je renseigne » par téléphone
- je travaille sur le dossier en privilégiant le téléphone,
- je réalise des appels sortants (au téléphone)
- je communique avec les parties du dossier (notamment par téléphone)
- je participe à des permanences afin d'assurer la continuité de l'activité téléphonique : tiens, il est encore là celui-là ?
- je réponds aux sollicitations des assurés et des agences, au besoin par le biais de conférences tripartites (de quoi ? de téléphone à 3, ah ok je me disais bien, aussi !)



On me parlait juste de SGT, mais maintenant ce qui est dans le coup c'est la « *permanence téléphonique* », le *SVI*, le *mixte*, le *canal voix*.

Le vocabulaire a changé pour faire passer la pilule mais... c'est *du téléphone*.



Je suis GIS1, GIS2, GIS3 mais on ne me parle plus de :

GÉRER,

INSTRUIRE,

APPRÉCIER,

RÉGLER,

RÉVISER

ou EXERCER les recours,

Bref,

On ne me parle plus de faire mon métier, de réfléchir, de m'organiser, ou d'apprécier.

Ce qui prime c'est combien de gestionnaires sont au téléphone aujourd'hui ?

Combien d'appels sont pris ? Combien de temps dure un appel ?

La prise d'appel, l'appel entrant, l'appel sortant, l'appel décroché, l'appel dissuadé...

J'en perds l'appel, oupsss la tête !

Plus de temps pour le reste.

Je suis GIS1, GIS2 ou GIS3,

mais j'ai perdu mon G, je ne gère plus.

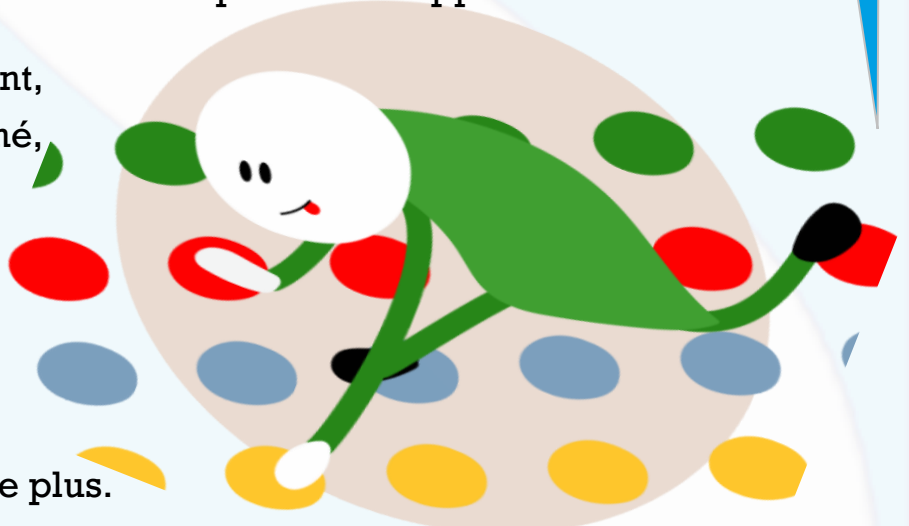
J'ai perdu aussi mon I d'indemnisation car je n'ai plus le temps de régler les assurés. **Concernant le S** pour service, vu le retard accumulé, la qualité du service rendu a totalement disparue !

Malgré tous ces plannings, ces permanences, ces décrochés, les assurés, eux, se plaignent toujours de notre injoignabilité...

Et SMART, calibré par la Direction pour tout arranger, n'arrive même pas à les contenter !

Mon changement de métier, la Direction l'avait prévu depuis longtemps, ELLE... Mais elle s'est bien gardée de m'en informer.

Elle a bon dos l'évolution des métiers, mais quand les assurés auront résilié, à qui je vais téléphoner ?

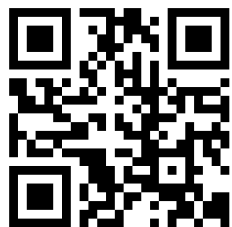


Tu te reconnais, là ?

Alors rejoins-nous à l'UNSA

Car c'est ENSEMBLE que nous sommes plus forts !

Scannez-moi avec
votre téléphone !



Contacte-nous :

tél. 06 09 87 01 97

unsa.matmut@gmail.com

www.unsa-matmut.com



Rejoins-nous :

bulletin d'adhésion

Nom Prénom

Adresse

Code postal Ville

Tél Date de naissance

Mail privé @

Site de travail Matmut

Fonction dans le groupe Matmut

Site de travail

Je demande à adhérer à la Fédération UNSA Banques Assurances et Sociétés Financières

Le (date)

Signature

Les informations recueillies sur ce formulaire sont enregistrées dans un fichier informatisé privé, utilisé uniquement à des fins d'informations syndicales. Conformément à la loi «RGPD », vous pouvez exercer votre droit d'accès aux données vous concernant et les faire rectifier en contactant Elisabeth Perez (coordonnées ci-dessous).

A retourner par courrier à : Elisabeth Perez, 724 chemin de Tarnié 34820 Assas

ou par mail : unsa.matmut@gmail.com

Vos représentants **UNSA** pour les PGIS :



Mathilde Garnier / Montauban / tél. 06 63 24 24 63



Lydie Sacy / Saint-Priest / tél. 06 51 74 01 69



Zaynab Sassa / Saint-Priest / tél. 06 33 89 16 56



Matthieu Dusseaud / Montauban / tél. 06 15 84 35 25

Etre inerte,
c'est être battu

Charles de Gaulle