



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

« Après une longue route, j'arrive enfin au Pôle de Gestion et Indemnisation des Sinistres de « la Tombe » dans cette petite commune où les terrains sont peu chers et où le Groupe Matmut a su investir au moindre coût pour faire un site de travail de plus de 150 salariés.

Je me présente au Responsable de ce PGIS, Monsieur Creva, afin de lui demander quelle personne je vais rencontrer. »

Monsieur Creva m'emmène à Monsieur Paul Nulnemachète et me dit avant de me présenter : « Vous verrez c'est une personne serviable qui ne voit que par la Matmut, elle est vraiment comme nous voulons. Tout va pour le mieux dans le meilleur des mondes. »

M. KARO LINAS voit Monsieur Nulnemachète qui lui sourit et pense : « Enfin une personne comme il me plait, je ne vais pas lui demander comment il va, je vais essayer d'aborder le sujet de manière à avoir des retours positifs sur son travail. »

Il s'avance vers lui : « Bonjour, Monsieur Nulnemachète, Monsieur Creva votre Responsable m'a dit que vous aviez un super nouveau logiciel Smart pour travailler et vous faciliter la tâche ! »

Monsieur Nulnemachète le regarde d'un air ébahi et lui répond : « SMART, nous faciliter notre travail ? C'est tout l'inverse, SMART est un logiciel qui n'est pas abouti et qui nous complique la vie.

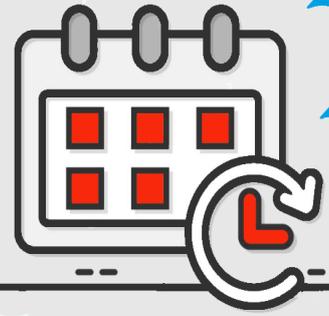
La distribution des tâches par SMART est chaotique : quant à 14 h vient l'heure des ouvertures, je ne fais plus que ça !

Plus aucun autre dossier n'est traité, tous les gestionnaires en activité mixte ouvrent toute l'après-midi les dossiers et n'en voient pas la fin, que nous terminions à 16 ou 18 h.

Me voici dans l'univers des PGIS, voyons ce que ça va donner...



Le boulot est monotone et sans intérêt. Le chronomètre en barre d'info me stresse énormément ainsi que la double saisie ! Je passe mon temps à cliquer, cliquer et re cliquer ! Après plus d'un an de tests SMART à Aix, ils changent toutes les semaines nos plannings. Le système beugue, je suis moins joignable tout comme mes collègues et le taux d'accueil qui était très bon et devenu médiocre avec le même nombre de gestionnaires. Les plannings hebdomadaires envoyés par nos Responsables d'Equipe Sinistres tous les vendredis après-midi nous empêchent d'être autonomes dans notre travail. Il change toutes les demi-journées, je ne sais plus ce que je dois à faire, j'ai les yeux rivés sur mon emploi du temps !



La Direction reste opaque sur la création des plannings, tout est secret, personne ne sait réellement qui fait quoi et à quelle fréquence ! Je ne suis plus maître de mon organisation de travail, je suis devenu un robot interchangeable gouverné par la machine qui me dicte à la minute près ce que je dois traiter.

Aussi, l'intérêt de mon travail s'amenuise et mon esprit d'initiative est devenu inexistant. Aucune perspective d'évolution, SMART envoie uniquement des tâches dévolues à ma fonction. Comment puis-je évoluer si je gère toujours les mêmes dossiers ? Depuis SMART, seul le manager a la main pour attribuer des dossiers demandant plus de connaissances afin de permettre au gestionnaire d'évoluer.

Mais n'est ce pas à la tête du client ?

SMART n'est soi-disant pas fait pour nous surveiller. Pourtant, SMART nous dit "ton post appel ne doit pas dépasser 5 minutes et ton appel pas être supérieur à 10 minutes"

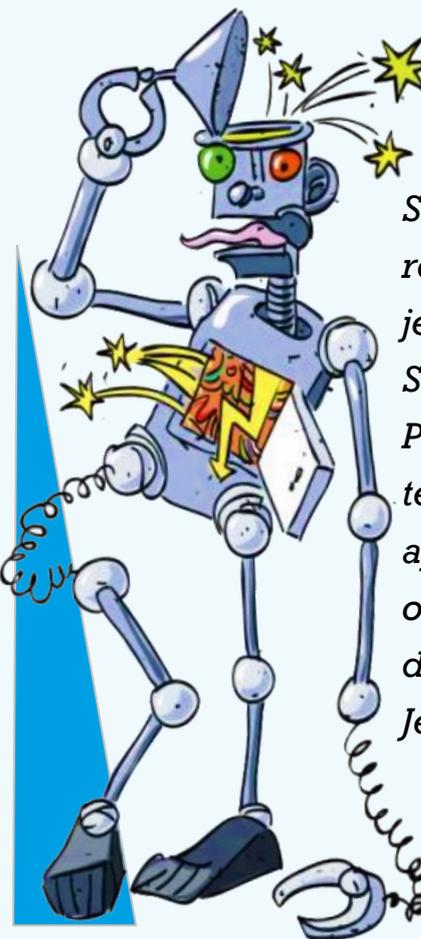
Si je ne prends "que" 40 appels par jour, mon RES me fait des réflexions, idem si le temps post appel dépasse 10 minutes, je dois me justifier par écrit.

Si ça ce n'est pas du flicage, qu'est-ce que c'est ?

Plus de temps pour la gestion de mes dossiers, je cours après les temps de gestion, le matin avant 8h45, entre midi et 2 et le soir après 17h45 et encore il ne faut pas oublier les révisions ! Je dois obligatoirement en faire deux par jour pendant mon temps de retrait du midi pour les terminer dans les délais.

Je cours, je cours partout, je ne sais plus où donner de la tête...

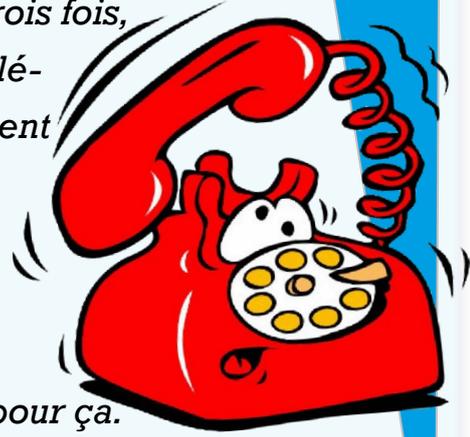
Plus j'en fais, plus j'en ai ! SMART ne me laisse pas de répit, dès que je finis de gérer mes dossiers, il m'en balance d'autres, je n'en vois jamais la fin.



J'ai compris à quoi va servir le chronomètre dans quelques années, je devrai me justifier du temps passé sur chaque flux, la course à la montre est annoncée !

Avant, j'avais deux fois par semaine du SVI. Désormais, c'est trois fois, le téléphone est de plus en plus présent mais plus de prime téléphonique, les plages horaires changent tout le temps et génèrent beaucoup de stress et la peur de se tromper.

Un à deux jours de SGT (Service de Gestion téléphonique) par semaine et par gestionnaire et trois demi-journées en SVI, soit plus de 50 % de l'activité au téléphone alors que je ne suis pas un conseiller téléphonique et n'ai pas été embauché que pour ça.



Et la Direction fait constamment pression sur les équipes sur les chiffres du téléphone : prise d'appels, prise d'appels et prise d'appels ils n'ont que ça à la bouche !

Nous sommes le point d'entrée téléphonique des sinistres gérés par le siège (corpo, étranger, sécheresse) qui n'ont pas de lignes dédiées !

Un seul numéro pour tous qui dans tous les cas aboutit sur les gestionnaires des PGIS qui deviennent un standard.

Les joies des nouvelles technologies !



En cas d'absence parmi les gestionnaires en front-office, un autre doit pallier au pied levé à cette absence.

Faute de volontaire, le RES en choisit trois pour aller en SVI, soit un le matin et deux l'après-midi et bien entendu, sans prime de SGT mais avec une demi-journée de SVI en moins, YOUPIIIIIIEEE.

Et la cerise sur le gâteau, si je suis absent, au vu de la complexité de la redistribution, le travail accumulé m'attend à mon retour !

Depuis SMART tout le monde gère les dossiers de tout le monde quel que soit l'équipe ou le PGIS.

Le sous-effectif devient chronique, toutes les embauches sont faites en CDD convertis « poussivement » en CDI, les départs sont à peine remplacés.



Voyant mon air accablé à ses propos, Monsieur Nulnemachète temporise en me disant : « *Mais vu les sommes folles dépensées par notre Groupe pour acheter SMART, il y a quand même parfois du bon dans notre métier :*



- ◆ *Les horaires mobiles, mais nous les avons déjà avant SMART. Néanmoins, deux jours/semaine j'ai des horaires fixes pour cause de SGT*
- ◆ *Nous avons aussi les réunions d'équipes qui permettent de conserver le lien surtout en ce moment*
- ◆ *Je suis moins stressé car je ne visualise plus les tâches en attente donc plus les tâches urgentes non plus mais cela se fait au détriment du sociétaire*
- ◆ *Et grâce aux syndicats qui ont négocié et signé un accord sur le télétravail dans l'entreprise, je peux, avec à la souplesse donnée par les managers, rester travailler chez moi plusieurs jours par semaine »*

KARO se dit en conclusion que pour une personne serviable qui ne voit que par la Matmut, elle s'est bien défoulée. Qu'est-ce que ça aurait donné si cela avait été avec quelqu'un d'autre...



Bon allez, la prochaine fois, je vais prendre connaissance d'un nouveau métier à la Matmut, les CAR (Chargé d'Accueil Réseau). Rendez-vous au prochain épisode !

Scannez-moi avec votre téléphone !



UNSA-Matmut tél. 06 09 87 01 97

Courriel : unsa.matmut@gmail.com

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