



## Fluides et agréables !

Je suis en télétravail le 30 mars 2023 pour un Pôle de Gestion Indemnisation Sinistres du Groupe Matmut et je gère des dossiers.

14h04 : une alerte sur le bureau me signale que j'ai reçu un mail dans ma boîte Outlook

14h05 : je consulte... un mail de notre Direction

14h06 : une envie de hurler me prend !

« Fluides et agréables » c'est comme cela que la Direction nomme tous les appels que nous recevons en continu dès que l'on se connecte au canal voix de SMART.



« Fluides et agréables » ? Ces mots raisonnent dans ma tête.

Il n'est pas question là de la météo, ni de mon activité du week-end dernier..

On ne parle pas non plus du dernier film que j'ai vu au cinéma, ni du restaurant que je viens de tester...

**NON ! la Direction ose...**

Elle ose parler des dizaines d'appels que je prends pour la France entière pour des dossiers de tous types, des déclarations de sinistre auto, habitation, RC, etc...

Des appels « fluides et agréables » ?

Pour la gestion des dossiers en cours et pour lesquels les assurés n'ont jamais plus le gestionnaire de leur propre dossier alors que l'on est censé être en gestion personnalisée !

Les appels sont « fluides et agréables » ?



Pour les demandes de renseignements pour la chasse, NAVIMUT, MPJ, l'assistance, la sécheresse, IME, les web call back, les réclamations, etc...

Ils sont « fluides et agréables » ?



Elle est sérieuse la Direction Indemnisation ?

Elle est déjà venue répondre au téléphone au sein de mon équipe la Direction Indemnisation ?

Appelez le 02.35.03.68.68 tapez 3, vous allez vite voir si c'est « fluide et agréable »....

Dans quel monde vit-elle ?

Et je ne parle pas de la suite du mail...

Il est 14h06 je n'en peux déjà plus, je suis informé que la Direction décide de faire migrer vers le siège en un mois seulement 12 gestionnaires du PGIS Rouennais désireux de s'extirper de cet accueil téléphonique déguisé qu'est devenu le PGIS.

Ont-ils prévu l'impact que cela aurait sur les équipes restantes dans ce pôle, en terme d'activité ou de formation des futurs embauchés ? Bien sûr que non !

Et l'impact sur les autres pôles ? Non plus !



Belle organisation ! Bravo ! ça aussi c'est « fluide et agréable », non ?



En plus de mes appels « fluides et agréables », la solution de la Direction est de me charger comme une mule, moi gestionnaire lambda qui n'en peux déjà plus ..

Et en matière de reconnaissance et de valorisation, on repassera... Je suis dépité, complètement démoralisé...

Mais je dois vous laisser,  
j'ai des appels « fluides et agréables » à prendre...

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)

