



PIGS : les horaires mobiles en sursis

Lors de la réunion ordinaire du CSE du 27 avril dernier, la Direction a présenté aux élus la nouvelle planification de l'activité au sein des PIGS.

L'objectif de la Direction est très **TRÈS** clair : augmenter l'accessibilité téléphonique des PIGS les après-midis et mettre ainsi à mal la souplesse des horaires mobiles !

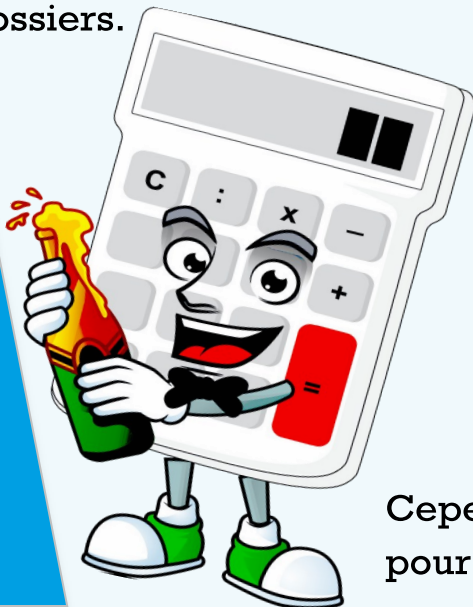
En effet, cela fait plusieurs mois que la Direction pointe du doigt la baisse du taux d'accessibilité téléphonique des après-midis sans en chercher vraiment les causes : sous-effectifs ? outil smart ? appels qui devraient atterrir chez IMA ? PFT ? MPJ ?

Non, en fait c'est tout ça en même temps !!!

Depuis plusieurs années, vos élus UNSA demandent moins de téléphone pour permettre aux gestionnaires sinistres de gérer les dossiers, limitant ainsi les relances téléphoniques des sociétaires, sans oublier aussi leurs appels et visites incessantes dans les agences pour savoir où en est leur dossier.

Ce qui pollue la relation commerciale, puisque **comment fidéliser et/ou proposer des produits supplémentaires à des clients mécontents ?**

Actuellement, les gestionnaires sinistres doivent sans cesse gérer l'urgence, prioriser les déclarations et ne peuvent prendre le temps de gérer leurs dossiers.



**Nous pensons qu'un sociétaire indemnisé
= un sociétaire satisfait
= pas de relance téléphonique
= meilleur taux de décroché
= bonne qualité de service
= FIDÉLISATION**

Cependant, la Direction reste focalisée sur le téléphone pour atteindre un taux de décroché élevé.



C'est la gestion qui en pâtit et la satisfaction des sociétaires !

Rappelons que dans gestionnaire, il y a gestion !

La Direction l'a-t-elle oublié ?

Après plusieurs tests, la Direction a osé présenter aux gestionnaires 3 scénarios sur la planification des activités dont un qui propose des journées de téléphone de 8h30 à 12h30 puis de 13h30 à 17h30, soit 8 heures de téléphone par jour !!!!

La Direction semble oublier (ou pas !) que la durée quotidienne de travail effectif pour un gestionnaire sinistres est de 7h45/7h48 pour les salariés en 31/39, 7h15 pour les salariés en 36h15 et 7h00 pour les salariés à temps partiel.

Mais, dans sa grande mansuétude, la Direction prévoit un échange courant mai afin de laisser le choix aux gestionnaires de déterminer lequel des 3 scénarios de planification proposés est le "préférés du PGIS".

Que cherche-t-elle en faisant ça ? Balayer d'un revers de la main toute remontée négative en invoquant qu'il s'agit du choix des salariés !

Inacceptable pour l'UNSA !

De nombreux gestionnaires nous ont exprimé leur mécontentement et voient cette nouvelle organisation comme une dégradation de leurs conditions de travail.

Ces horaires de travail plus contraignants vont créer beaucoup de difficultés aux mamans et papas ayant des enfants jeunes et beaucoup auront du mal à concilier vie personnelle et vie professionnelle.

Pour l'UNSA, la ligne rouge est franchie.

Quelle est la volonté des gestionnaires sinistres ?

Gérer leurs dossiers dans le respect des sociétaires.



A l'origine, l'organisation était pensée et mise en place par des collègues qui connaissaient le métier de gestionnaire sinistres et ses contraintes.

Cette organisation fonctionnait et le taux de décroché si « cher à la Direction » était très honorable (85%).

Dorénavant, l'organisation est confiée à des administrateurs ne connaissant pas le métier, et celle-ci étant sans cesse modifiée, elle semblerait donc ne satisfaire ni les uns ni les autres.

Par ailleurs, les gestionnaires sinistres connaissent leur métier et ont à cœur de rendre aux sociétaires un service de qualité.

Pour ce faire, des plages suffisantes de gestion sont nécessaires.

Dès lors que les dossiers sont gérés, les sociétaires n'éprouvent plus le besoin de nous téléphoner.



L'UNSA demande à la Direction de s'adapter aux gestionnaires par le biais des CAPGIS puis de l'outil WFM afin d'adapter les permanences téléphoniques selon les préférences des gestionnaires avec les horaires actuels variables soit en journée ou en demi-journée.

Les salariés Matmut travaillent pour vivre, et non l'inverse.

L'UNSA invite les salariés à ne pas donner leur choix sur les propositions de la Direction, ce serait accepter implicitement la nouvelle organisation.

Nos acquis sont en DANGER.

Le recul social ne se négocie pas, il se combat TOUS ENSEMBLE.

MOBILISEZ-VOUS, C'EST VOTRE AVENIR QUI SE JOUE MAINTENANT !

Scannez-moi avec
votre téléphone



Cliquez
sur le logo



Rejoignez-nous sur



Unsa-Matmut

tél. 06 09 87 01 97

unsa.matmut@gmail.com

www.unsa-matmut.com

