



Madame Véronique JOLLY
Directrice Générale Adjointe en charge des
ressources humaines et des relations sociales du
Groupe Matmut
66 rue de Sotteville
76100 Rouen

À Lille, le 2 mars 2022

Objet : réponse à votre courriel concernant St Priest

Madame,

FO matmut fait suite à votre courriel du 18 février qui, une nouvelle fois, montre que la Direction se met des œillères pour ne pas voir ou accepter de reconnaître la souffrance des salariés de la PGIS de St Priest.

Concernant le déploiement de SMART sur les PGIS, dont Aix-en-Provence et St Priest fait partie, il n'aurait jamais dû se faire au stade de développement où il se trouvait. Vous trouverez à ce titre les PV CSE relatant les problèmes. FO Matmut ne vous apprend rien et vous trouverez en pièces-jointe le tract de l'époque relatant les problèmes. Un an après, rien n'a changé. Après Aix-en-Provence, vous avez même étendu ce logiciel à la PGIS du St Priest et vous êtes responsable de la souffrance des salariés. Les salariés se sont mis en grève pour dénoncer notamment ce logiciel et les conditions de travail (cf-tract FO et tract intersyndical).

FO s'est déplacée sur la PGIS de St Priest et nous ne pouvons que confirmer nos propos de notre courrier du 8 février dernier et notre tract dénonçant la situation.

En effet, lors de notre visite, il y avait 30 salariés présents et 2 responsables d'équipes. Sur les 30 salariés (soit $\frac{1}{3}$ de l'effectif), seulement 4 salariés n'ont rien eu à dire sur Smart et la nouvelle organisation du travail..

D'après les retours de 26 salariés sur 30, ceux-ci sont fatigués des dysfonctionnements qu'ils font remonter quotidiennement et de faire part de leur avis sur les axes d'amélioration à mener sur Smart sans pour autant qu'ils soient pris en compte. Pire encore, des salariés se sont vu reprocher les remontées des problèmes dans leurs outils de travail ! Cela empêche les salariés de se concentrer sur l'essence même de leur

métier : la gestion des dossiers ce qui engendre beaucoup de stress pour les gestionnaires. Encore une fois, la Matmut a pris ses gestionnaires pour des cobayes. Sans parler également des autres problèmes informatiques réguliers.

Entre Smart et l'IUT, il y a trop de canaux d'entrées d'informations et les salariés n'arrêtent pas de jongler entre les deux logiciels. Smart n'est pas du tout intuitif et fluide. Les salariés doivent également sans cesse aller à la pêche aux informations sur le DIPS et le DICOPROD et lorsqu'ils les trouvent, les consignes de gestion sont compliquées et parfois peu claires. Si pour vous les conditions de travail sont optimales, FO ne fait pas le même constat. Les conditions de travail des salariés de la PGIS de St Priest sont loin d'être idéales.

Concernant les gestionnaires qui ont fait part de leur satisfaction sur l'utilisation de SMART, vous faites peut-être référence à votre propagande pour convaincre les salariés que « tout va bien ». Comme les témoignages en faveur de l'employeur devant une juridiction, FO émet de sérieuses réserves sur un journal émanant de la Direction relatant un monde merveilleux au sein de l'entreprise.

À l'exact inverse de ce que vous affirmez dans votre communication "IXNEWS", FO confirme que SMART a engendré une nouvelle charge mentale pour les gestionnaires, car ils reçoivent des demandes par IUT, par mail (les dossiers urgents pour lesquels les salariés sont relancés par l'assuré), et par les nouvelles corbeilles de tâches sous SMART.

Concernant le volet téléphonique, de nouveaux plannings téléphoniques ont été mis en place pour essayer de remonter les mauvais chiffres de prise d'appels. Le taux de prises d'appels a mécaniquement augmenté puisque les salariés passent plus de temps au téléphone. Mais à contrario, les salariés ont de moins en moins de temps pour gérer les dossiers, le cœur même de leur métier, ce qui engendre un très grand mécontentement des assurés. De plus, SMART ne "pousse" pas prioritairement les rapports d'expertises auto et habitation. Lors de notre déplacement, il a été confirmé à FO Matmut que des rapports de plus de 2 mois n'étaient toujours pas "pushés".

FO constate que pendant la période d'activité mixte, alors que les salariés traitent les dossiers "pushés" par SMART et sont également censés répondre uniquement aux appels des assurés pour lesquels leur dossier leur a été affecté. FO constate que sur ces plages horaires les salariés reçoivent régulièrement des WEB CALL BACK ainsi que des transferts d'appels d'IMATECH pour le suivi de dossiers gérés dans d'autres équipes ou bien pour prendre de nouvelles déclarations ce qui n'était pas prévu lors de la présentation de SMART aux salariés. Par ailleurs, il y a des jours où les salariés ne sont en activité mixte que sur les créneaux horaires où les déclarations sont "pushées" et ne font donc pratiquement pas de gestion de dossiers dans la journée. Le retard des flux froids s'accumule ce qui génère des appels téléphoniques des assurés...

Vous affirmez que le bien-être des salariés a votre attention, mais en réalité il n'en est rien auquel cas vous cesseriez d'utiliser le logiciel facteur de RPS, facteur de souffrances et de mal-être chez les salariés de la PGIS de St Priest

Devant la gravité des faits constatés et confirmés, FO Matmut met en copie Mme Saz, Inspectrice du Travail de la région Rhône-Alpes, Mme Vadeboin, Psychologue du Travail - Contrôleuse de Sécurité, CARSAT de la région Rhône-Alpes, M. Viennot, Contrôleur de sécurité, CARSAT de la région Normandie pour interventions.

Sincères salutations.

Michel Lemaire
DSR FO Matmut

