



# Synthèse du questionnaire sur SMART

*Restitution du questionnaire soumis aux salariés de l'UES Matmut par FO Matmut sur l'outil informatique "SMART", du 23/08/2022 au 08/09/2022.*

Le 27 juin 2023

## SOMMAIRE

<b>Préambule</b>	<b>4</b>
<b>Méthode de traitement des données</b>	<b>4</b>
Récupération des réponses saisies	4
Formatage des données avant extraction	4
Extraction	5
Identification des enregistrements des réponses	5
Nettoyage des métiers renseignés	5
Restitution des réponses par question	5
<b>Gestion de la confidentialité des données</b>	<b>5</b>
<b>Réponses du questionnaire</b>	<b>6</b>
● 1 Votre filiale	6
● 2 Votre profession	6
<b>Ergonomie de l'application SMART (facilité d'emploi)</b>	<b>7</b>
● 3 L'outil est-il ergonomique (intuitif, facile à utiliser) ?	7
● 4 Si vous utilisiez IUT ou SIEBEL avant la mise en place de SMART, estimez-vous avoir gagné ou perdu en ergonomie ?	8
● 5 Êtes-vous à l'aise dans l'utilisation de l'outil SMART au quotidien ?	9
● 6 Estimez-vous avoir reçu une formation adaptée et suffisante pour maîtriser SMART ?	9
● 7 En cas de difficultés face à l'outil, bénéficiez-vous d'une aide adaptée et satisfaisante ?	9
● 8 Votre commentaire sur l'ergonomie	10
<b>Impact de SMART sur votre travail</b>	<b>10</b>
● 9 Si vous utilisiez IUT ou SIEBEL avant la mise en place de SMART, avez-vous gagné en autonomie ?	10
● 10 Si vous utilisiez IUT ou SIEBEL avant la mise en place de SMART, avez-vous le sentiment de faire un travail de meilleure qualité ou de moins bonne qualité avec SMART ?	11
● 11 Si vous utilisiez IUT ou SIEBEL avant la mise en place de SMART, avez-vous, depuis l'arrivée de SMART, plus de temps ou moins de temps pour effectuer toutes les tâches que vous recevez dans votre corbeille ?	12
● 12 Estimez-vous que votre travail s'est dégradé depuis l'installation de Smart ?	12
● 13 Arrivez-vous à oublier les difficultés liées à l'outil Smart, une fois chez vous ?	13
● 14 En quoi Smart est-il chronophage ?	13
● 15 Que pensez-vous de la double saisie dans l'ancien outil et SMART ?	14
● 16 La présence du compteur est-elle une source de stress ?	14
● 17 Comment vivez-vous l'horloge "disponible" ?	14
● 18 Êtes-vous stressé par l'idée de perdre un appel ?	15
● 19 Vous a-t-on demandé de vous justifier pour non décrochés, des erreurs d'indisponibilité ou des temps d'indisponibilité trop longs selon la hiérarchie ?	15
● 20 Votre commentaire sur la charge de travail induite par SMART	16
<b>En agence et plateformes téléphoniques</b>	<b>17</b>
● 21 Avez-vous constaté le « vol » des suivis par d'autres agences ?	17
● 22 Avez-vous le sentiment qu'une concurrence malsaine s'est installée entre agences, voire entre conseillers ?	17
● 23 Depuis l'instauration de la boucle nationale, pouvez-vous faire un suivi de qualité des sociétaires ?	18
● 24 Vos commentaires pour les agences et plateformes téléphoniques	18
<b>En PGS/UGS</b>	<b>18</b>
● 25 Comment vivez-vous l'alerte vous indiquant le nombre de jours de retard dans la gestion ?	19
● 26 Si vous utilisiez IUT avant la mise en place de SMART, arrivez-vous maintenant, mieux, ou moins bien, à organiser votre journée ?	19

● 27 Si vous utilisiez IUT avant la mise en place de SMART, arrivez-vous maintenant, mieux, ou moins bien, à voir les urgences ?	19
● 28 Comment vous apercevez-vous des urgences ?	20
● 29 Vos commentaires pour les PGS/UGS	20
<u>À Ociane</u>	<u>21</u>
● 30 Pour les pôles contrats et prestations, si vous utilisiez SIEBEL avant la mise en place de SMART, arrivez-vous maintenant, mieux, ou moins bien, à organiser votre journée ?	21
● 31 Pour le pôle prestation, si vous utilisiez SIEBEL avant la mise en place de SMART, arrivez-vous maintenant, mieux, ou moins bien, à voir les remboursements urgents ou les demandes de prise en charge de devis en urgence ?	21
● 32 Comment vous apercevez-vous des urgences ?	22
● 33 SMART est-il mieux adapté à votre métier que SIEBEL ?	22
● 34 Vos commentaires pour Ociane	22
<u>Management</u>	<u>22</u>
● 35 Si vous utilisiez IUT ou SIEBEL avant la mise en place de SMART, SMART vous permet-il de mieux exercer votre métier de manager qu'avant ?	22
● 36 Quel est l'apport (ou non) de SMART au management ?	23
● 37 Estimez-vous que Smart aide mieux les membres de votre équipe à travailler ?	24
● 38 En quoi SMART aide (ou non) votre équipe à mieux travailler ?	24
● 39 Vos commentaires pour les managers	25
<u>Avez-vous autre chose à nous dire ?</u>	<u>25</u>
● 40 Des préoccupations ? D'autres attentes particulières ? Dites-nous tout...	25

Analyse

27

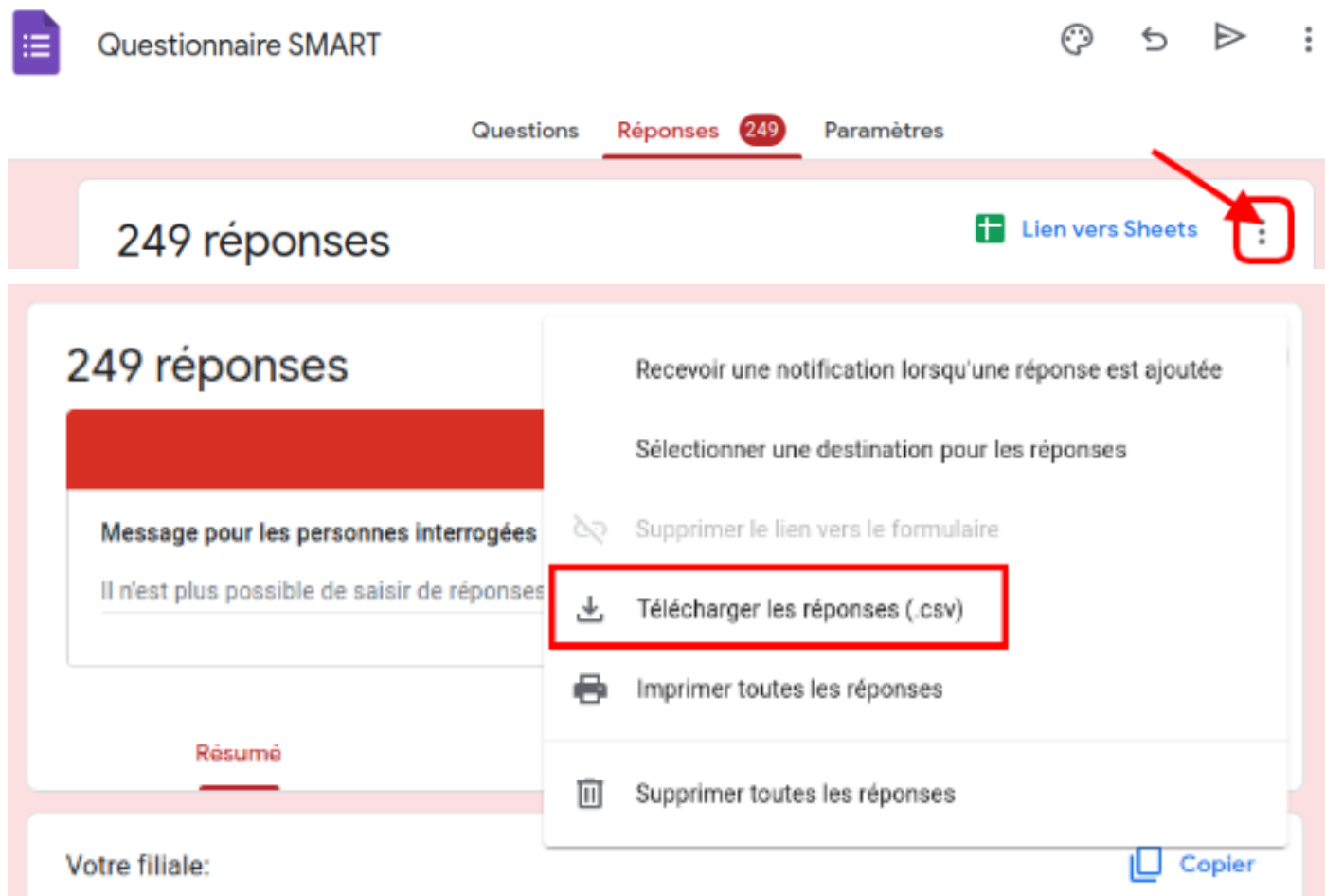
## Préambule

À compléter ici.

## Méthode de traitement des données

### Récupération des réponses saisies

Le questionnaire a été réalisé avec l'outil Google Form, service en ligne permettant de gérer des questionnaires. Cet outil permet de récupérer les réponses au format CSV via le menu suivant :



Les réponses ont été récupérées une fois au format CSV (avec double guillemets comme délimiteur de chaîne et virgule comme délimiteur de colonne) et enregistrées dans un fichier SMART\_brut.csv.

Celui-ci contient une colonne renseignant les jours, dates et heures des réponses saisies, et une colonne par question. Ce fichier est transmis tel quel à l'Inspection du Travail et la CARSAT, sans modification.

Afin de garantir l'authenticité des réponses traitées, nous pouvons, à la demande de l'Inspection du Travail ou la CARSAT, effectuer à nouveau la récupération des réponses depuis l'outil Google Form en leur présence et leur transmettre à nouveau.

### Formatage des données avant extraction

Une copie du fichier SMART\_brut.csv est générée, nommée SMART\_formate.csv.

Dans le fichier SMART\_formate.csv, les colonnes de chaque question posée sont identifiées par le libellé complet de la question. Pour permettre une extraction aisée des données, les colonnes des questions sont renommées par le numéro de chaque question, telles que numérotées dans la section "Réponses du questionnaire".

Exemple : la colonne relative à la question 3. "L'outil est-il ergonomique (intuitif, facile à utiliser) ?" est nommée Q3.

Aucune autre modification est apportée. Le fichier QVT\_format.csv est transmis à l'Inspection du Travail et à la CARSAT.

## Extraction

Le contenu du fichier SMART\_format.csv est chargé dans un fichier de classeur Google Sheet (service en ligne présentant des fonctionnalités équivalentes à MS Excel) nommé SMART.gsheets. Toutes les manipulations décrites ci-après sont effectuées dans ce classeur.

Ce fichier SMART.gsheets contient toutes les règles de gestion, d'extraction et de calculs utilisées pour le traitement des réponses. Celui-ci est transmis à l'Inspection du Travail et la CARSAT aux formats LibreOffice Calc et MS Excel.

Un accès au fichier SMART.gsheets original en lecture seule peut être accordé à l'Inspection du Travail et la CARSAT à leur demande.

## Identification des enregistrements des réponses

Une colonne "ID" est ajoutée. Un identifiant numérique unique y est enregistré pour chaque enregistrement.

## Nettoyage des métiers renseignés

Les métiers renseignés par les répondants sont issus d'une liste pré-établie de valeurs sélectionnables, et d'une zone de saisie libre. Cette zone de saisie libre permet aux répondants de préciser leur métier qui ne serait pas sélectionnable dans la liste pré-établie.

Pour faciliter l'extraction, les métiers renseignés dans la zone de saisie libre sont réintégrés dans la liste des métiers, de manière à n'avoir à gérer qu'une seule source de métier et non deux.

La méthode de réintégration ainsi que les opérations effectuées sont décrites dans le fichier SMART.gsheets.

Lors de la publication de la liste des métiers, les métiers représentés dans moins de 3 réponses ne sont pas publiés. Les réponses correspondantes sont catégorisées dans le métier "AUTRE" (cf. "Gestion de la confidentialité des métiers").

## Restitution des réponses par question

Le calcul des résultats de chaque question et leur représentation sous forme de graphiques, ainsi que le recoupage par métier, le cas échéant, est effectué à partir d'une extraction des données concernées via des requêtes pseudo-SQL et traitements effectués sur les résultats de ces requêtes.

Les requêtes d'extraction, les données résultant de ces extractions, ainsi que les éventuels traitements effectués sur ces données extraites sont enregistrées dans le fichier SMART.gsheets. Ceci afin de permettre, à l'Inspection du Travail et la CARSAT qui y ont accès, de retracer les méthodes et calculs utilisés pour l'obtention des résultats de chaque question.

Les résultats de chaque question sont présentés dans la section "Réponses du questionnaire".

## **Gestion de la confidentialité des données**

Les réponses saisies par les salariés ne contiennent aucune donnée personnelle permettant d'identifier nommément les répondants.

Tous les traitements sur les données décrits dans ce document sont effectués par FO Matmut uniquement.

L'intégralité des données saisies par les salariés est mise à disposition de l'Inspection du Travail et de la CARSAT, et à ces deux institutions uniquement.

FO Matmut n'autorise, ni l'Inspection du Travail, ni la CARSAT, à publier tout ou partie des données transmises par FO Matmut sans son consentement explicite et écrit à une quelconque tierce partie.

Ce présent document est accessible publiquement sur le site fo-matmut.org.

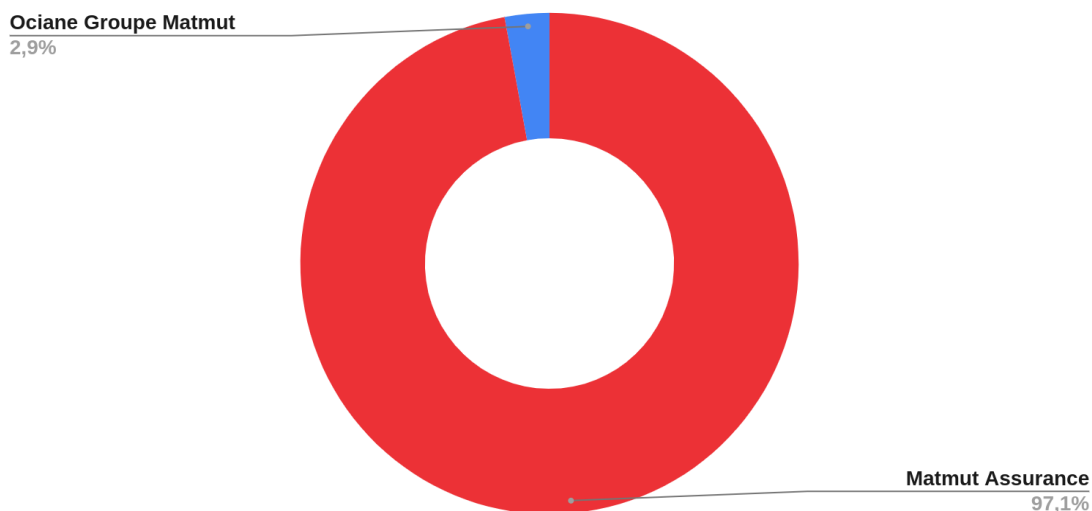
FO Matmut se réserve le droit de présenter des extraits ponctuels de données issues des réponses, à la condition impérative de s'assurer que lesdits extraits ne permettent en aucune manière de soupçonner un salarié particulier comme étant l'auteur d'une réponse dont est issu l'extrait.

Lorsque des commentaires sont publiés, toutes les informations ou expressions particulières qu'ils peuvent contenir sont adaptées afin de s'assurer qu'en aucune manière, les auteurs puissent être identifiés.

## Réponses du questionnaire

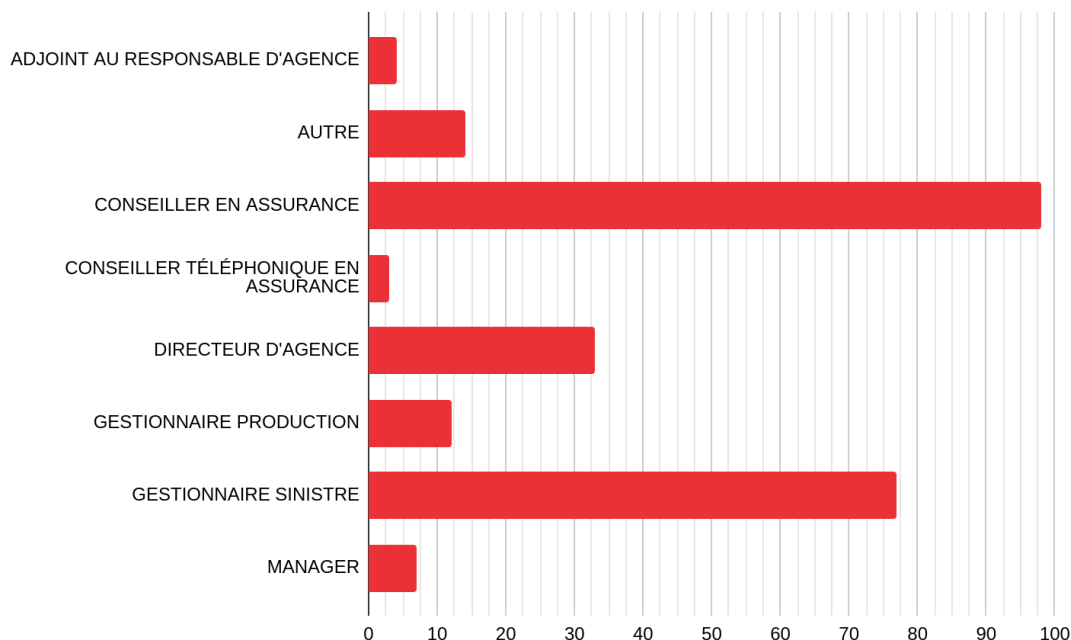
249 répondants du 23/08/2022 au 08/09/2022.

- 1 Votre filiale



- 2 Votre profession

ADJOINT AU RESPONSABLE D'AGENCE	4
AUTRE	14
CONSEILLER EN ASSURANCE	98
CONSEILLER TÉLÉPHONIQUE EN ASSURANCE	3
DIRECTEUR D'AGENCE	33
GESTIONNAIRE PRODUCTION	12
GESTIONNAIRE SINISTRE	77
MANAGER	7

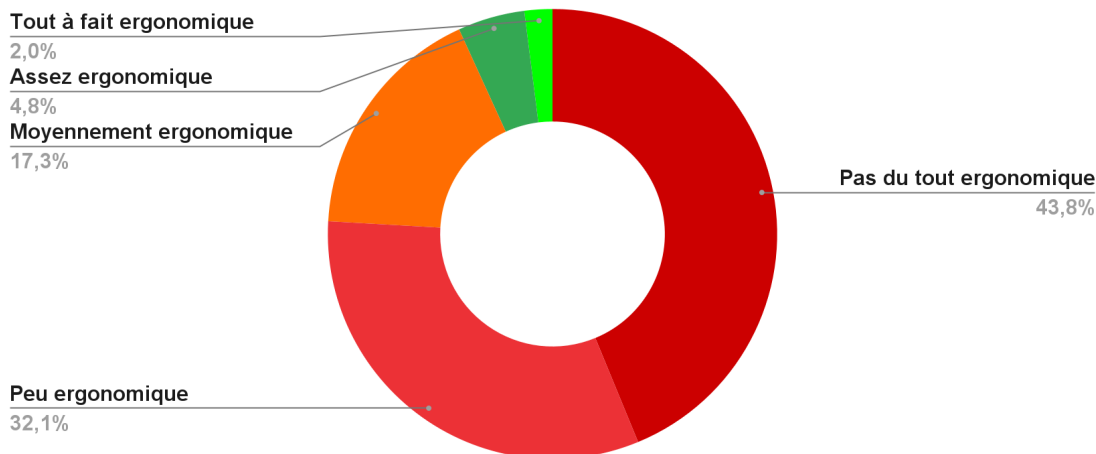


Certains métiers déclarés cumulant un total inférieur à 3 réponses ne sont pas repris du fait de leur très faible occurrence dans les résultats, afin d'écartier toute possibilité d'en déduire l'origine des réponses saisies. Ils sont alors repris dans la catégorie "AUTRE".

## Ergonomie de l'application SMART (facilité d'emploi)

*Cette section s'adresse à tous les salariés.*

### ● 3 L'outil est-il ergonomique (intuitif, facile à utiliser) ?

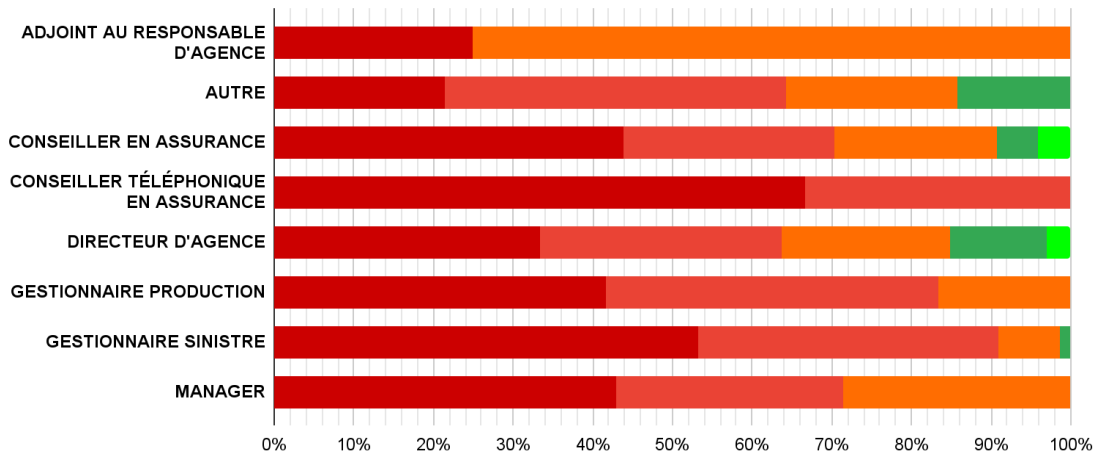


Le constat est sans appel. **Plus des 3/4 des répondants jugent SMART peu ergonomique.** Près de 44% jugent même SMART pas du tout ergonomique !

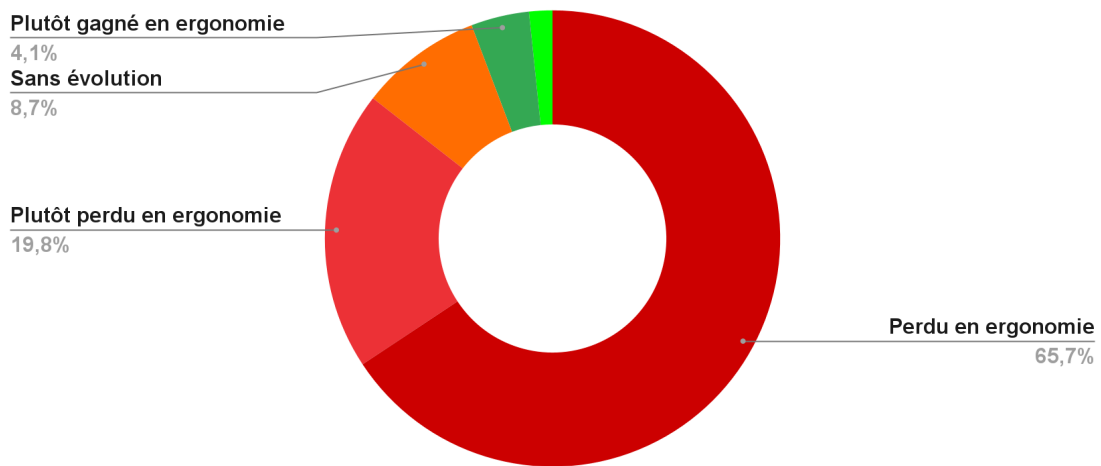
A noter, un conseiller en assurance et un collègue chez Ociane trouvent Smart très ergonomique.

Répartition par métier :

### Q3 par métier



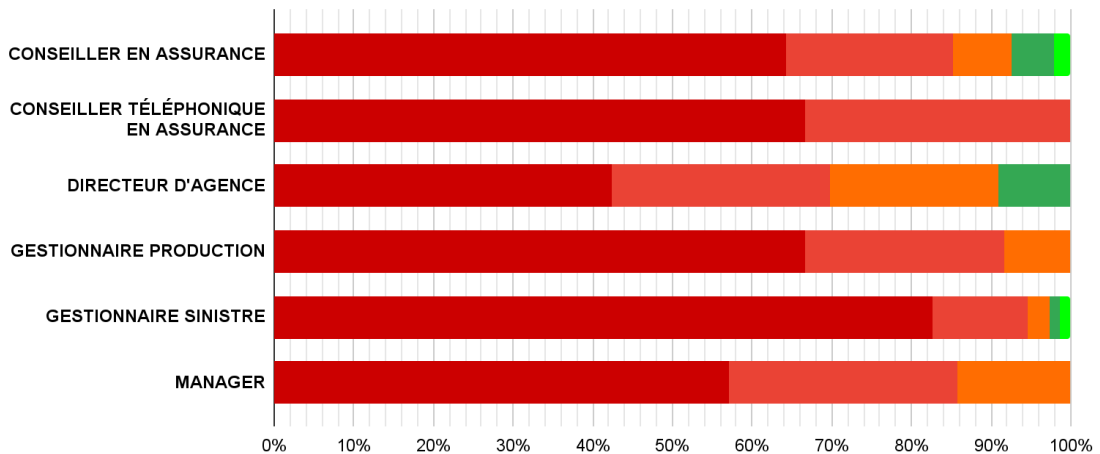
- 4 Si vous utilisiez IUT ou SIEBEL avant la mise en place de SMART, estimez-vous avoir gagné ou perdu en ergonomie ?



Les réponses sont cohérentes avec la question précédente : plus de 85% des répondants estiment avoir perdu en ergonomie... **Moins de 6% estiment avoir gagné en ergonomie !** Cela pose question pour un nouveau logiciel supposé apporter une amélioration à l'existant...

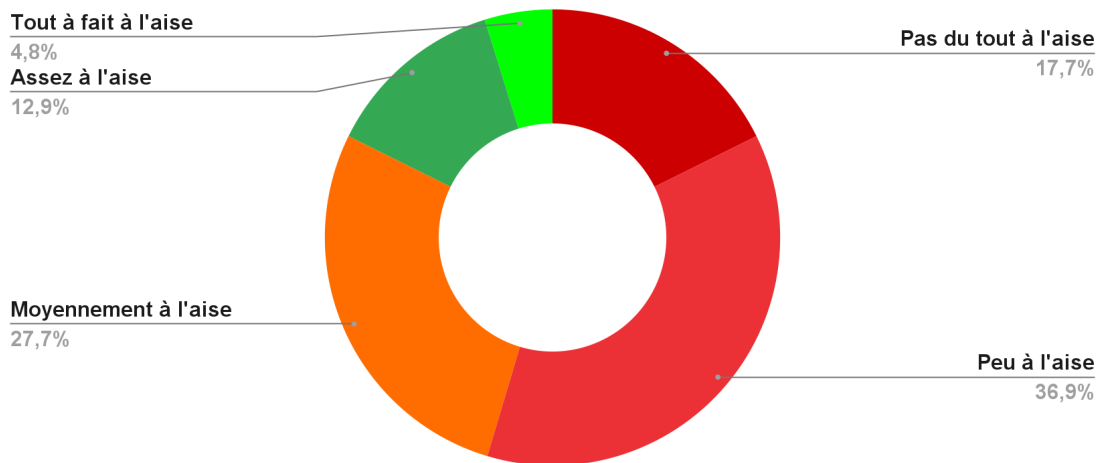
Répartition par métier :

### Q4 par métier



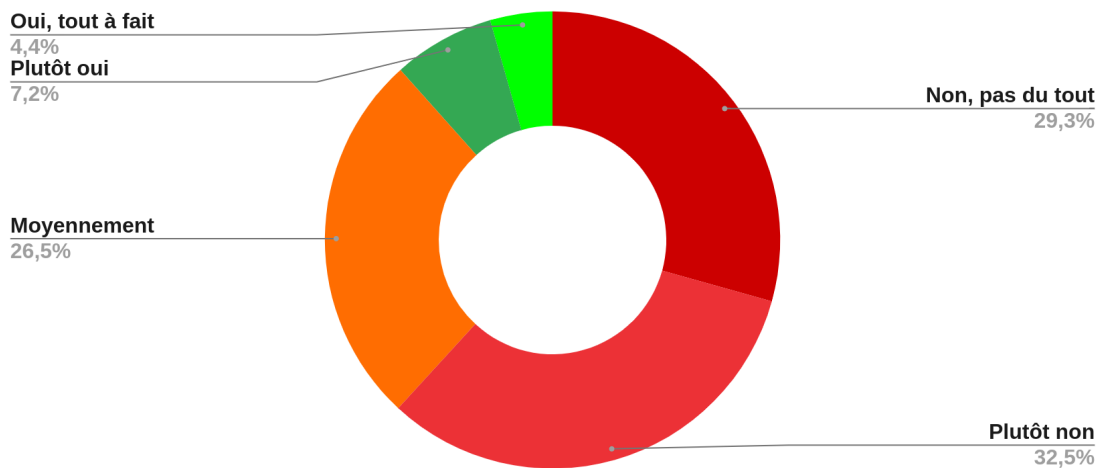


● 5 Êtes-vous à l'aise dans l'utilisation de l'outil SMART au quotidien ?



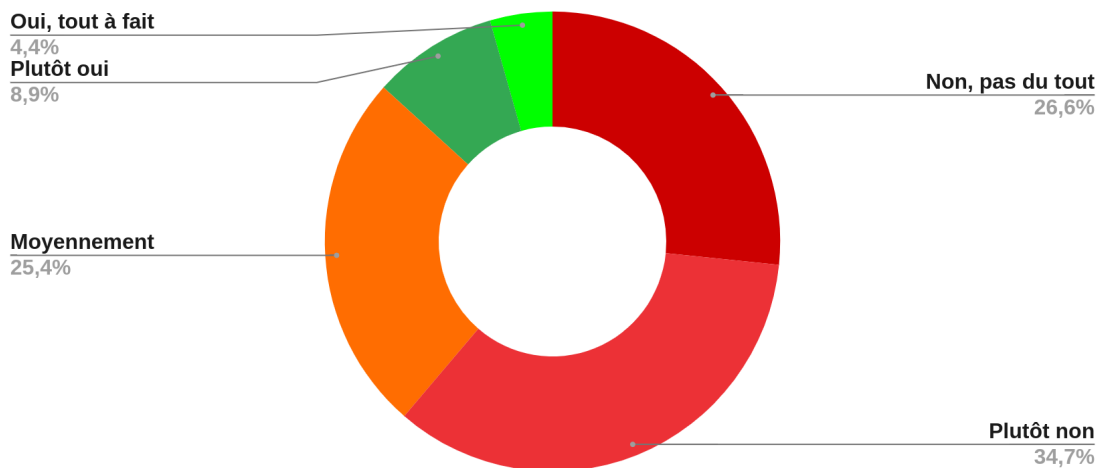
82,3% des salariés ne sont pas à l'aise dans l'utilisation de SMART au quotidien. Cela est source de souffrance et de stress au travail.

● 6 Estimez-vous avoir reçu une formation adaptée et suffisante pour maîtriser SMART ?



88,3% des salariés estiment ne pas avoir reçu une formation adaptée et suffisante à SMART. Cela explique pourquoi 82,3% des salariés ne sont pas à l'aise avec ce logiciel.

● 7 En cas de difficultés face à l'outil, bénéficiez-vous d'une aide adaptée et satisfaisante ?



- **8 Votre commentaire sur l'ergonomie**

Les collègues conseiller en assurance estiment que SMART n'est ni ergonomique, ni intuitif. Il faut effectuer plusieurs clics pour une seule et même action. Rien n'est visible et les collègues perdent du temps pour rechercher une information. Cela n'était pas le cas sous IUT.

Les directeurs d'agences déplorent le manque de fluidité de SMART, les nombreux clics à effectuer. Il y a une perte de temps pour prendre connaissance d'un dossier sociétaire en raison du mélange des commentaires productions et sinistres. Les collègues ne voient plus les détails du contrat

Les gestionnaires sinistres ne trouvent pas SMART ergonomique. Pour eux, il y a trop de clics à effectuer. Les collègues n'arrivent pas à gérer les priorités. L'outil SMART ne permet pas d'avoir accès aux informations facilement. Les collègues sont obligés d'utiliser le logiciel IUT pour avancer rapidement dans le travail ou avoir toutes les informations lors d'un appel d'un sociétaire.

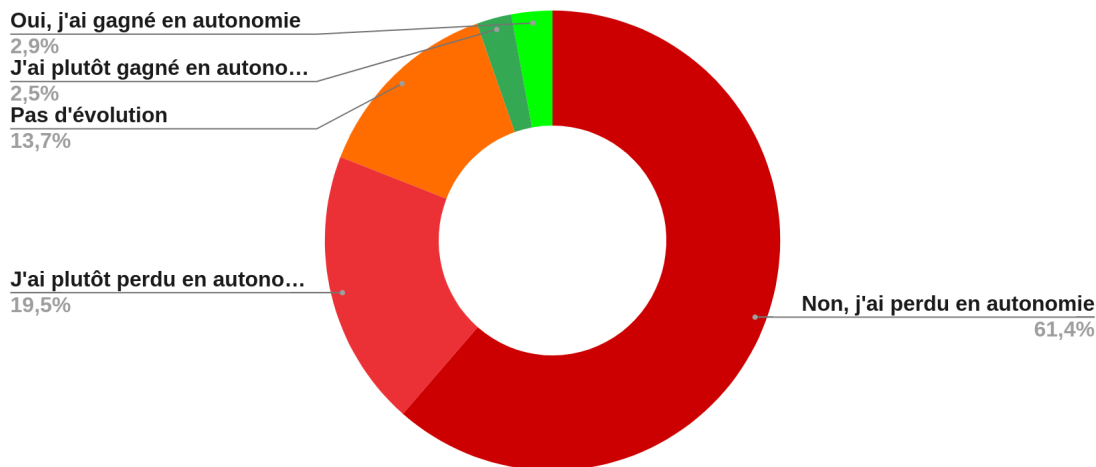
Les collègues ont perdu en autonomie.

Les collègues confirment ce que FO Matmut n'a de cesse de dénoncer. Smart fait perdre du temps aux collègues. Ce logiciel n'est pas ergonomique. Nous perdons en lisibilité puisque SMART est un logiciel fourre-tout. A vouloir faire du 360 degré, la Direction complique le travail des collègues. SMART met les collègues en difficulté lors des entretiens avec les sociétaires par téléphone ou en présentiel.

### Impact de SMART sur votre travail

Cette section s'adresse à tous les salariés.

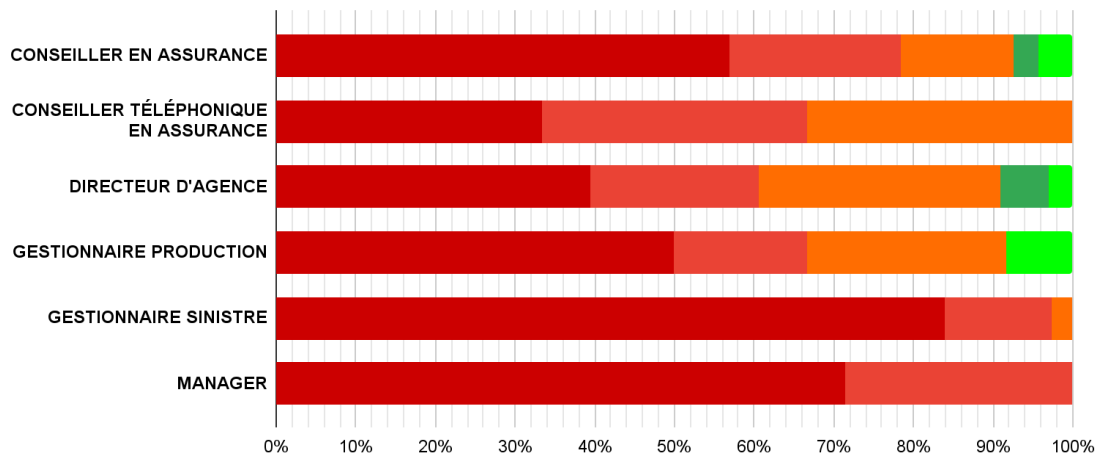
- **9 Si vous utilisiez IUT ou SIEBEL avant la mise en place de SMART, avez-vous gagné en autonomie ?**



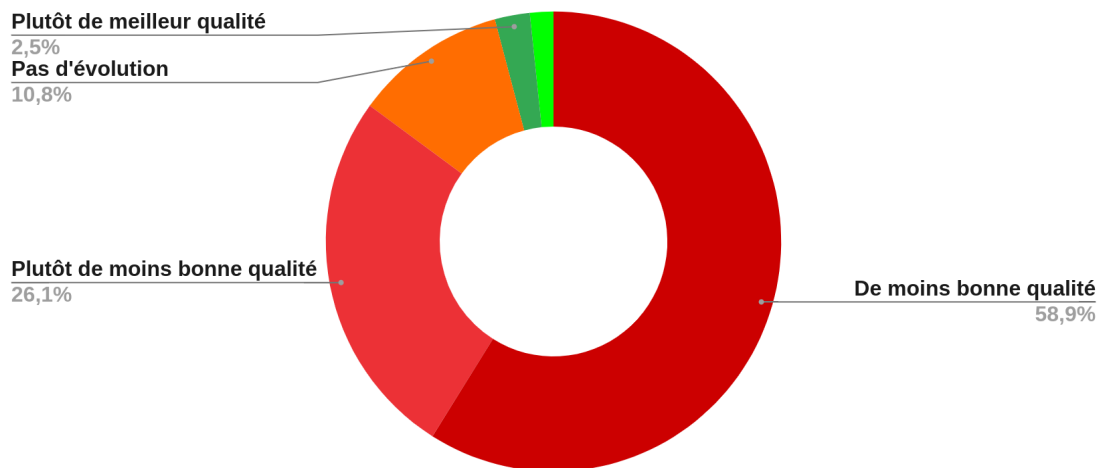
Le constat est alarmant. Avec SMART, 80,9% des salariés ont perdu leur autonomie au travail. Désormais la machine dicte le travail.

Répartition par métier :

## Q9 par métier



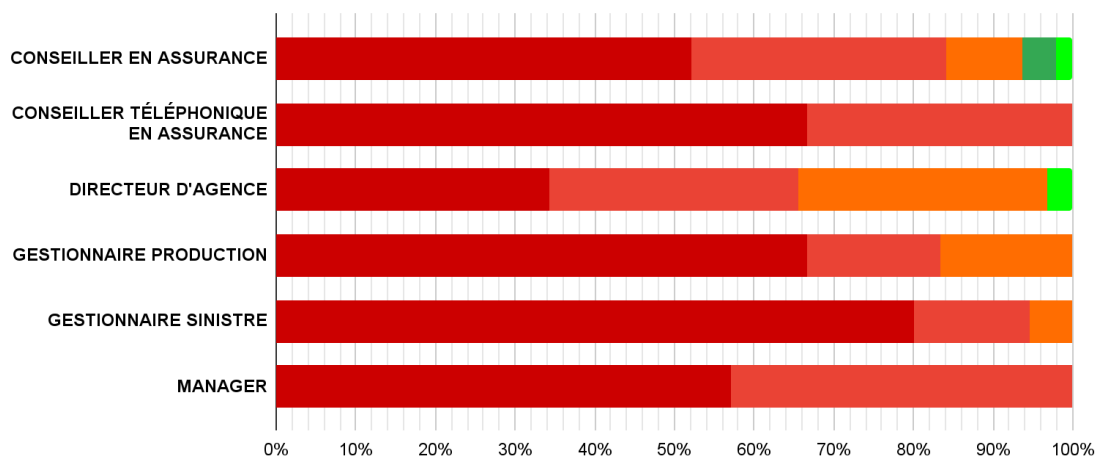
- 10 Si vous utilisiez IUT ou SIEBEL avant la mise en place de SMART, avez-vous le sentiment de faire un travail de meilleure qualité ou de moins bonne qualité avec SMART ?



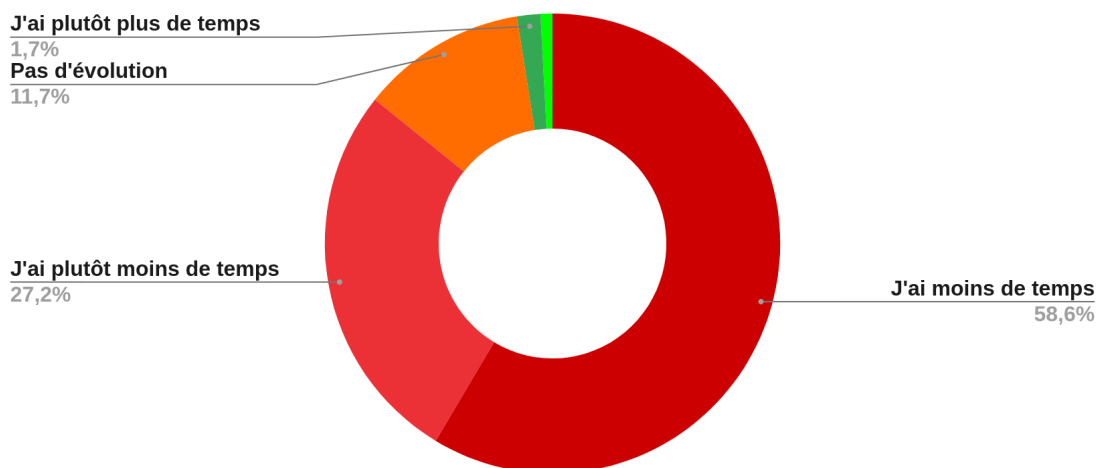
85% des salariés font un travail de moins bonne qualité avec l'utilisation de SMART. Ne plus pouvoir faire un travail de qualité est un facteur de souffrance pour le salarié car il est confronté avec ses valeurs, les demandes des sociétaires et l'impossibilité de répondre à cette exigence à cause d'un logiciel.

Répartition par métier :

## Q10 par métier



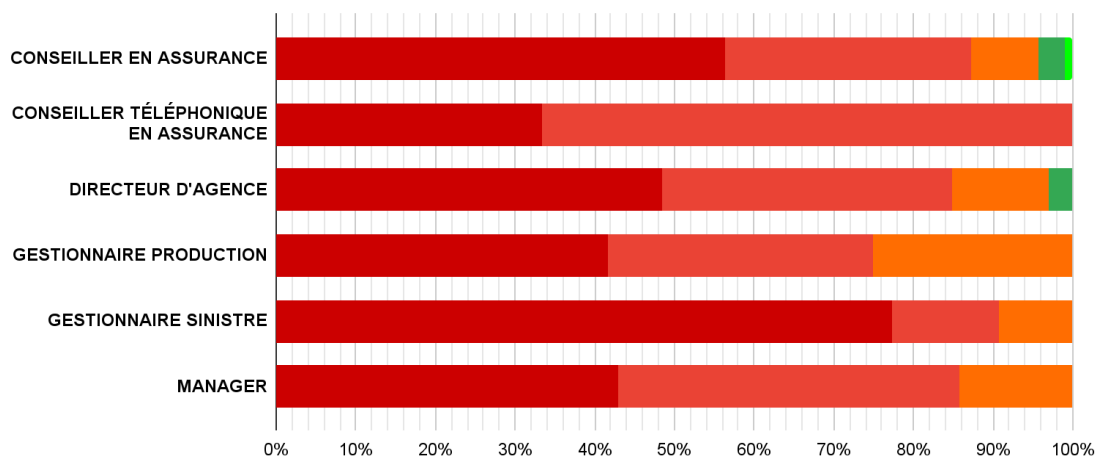
- 11 Si vous utilisiez IUT ou SIEBEL avant la mise en place de SMART, avez-vous, depuis l'arrivée de SMART, plus de temps ou moins de temps pour effectuer toutes les tâches que vous recevez dans votre corbeille ?



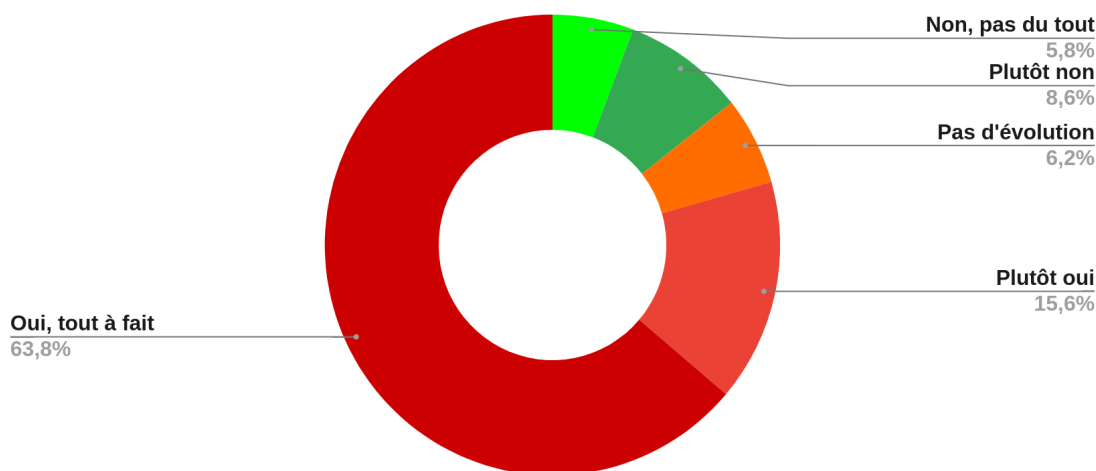
85,8% des salariés n'ont plus le temps d'effectuer toutes les tâches qu'ils reçoivent dans la corbeille.

Répartition par métier :

Q11 par métier

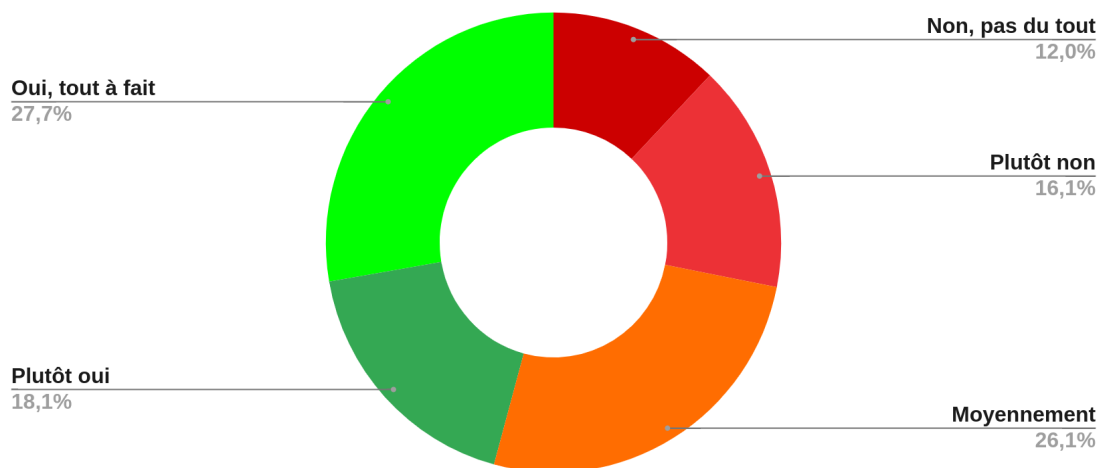


- 12 Estimez-vous que votre travail s'est dégradé depuis l'installation de Smart ?



79,4% des salariés estiment que le travail s'est dégradé à cause du logiciel SMART.

● 13 Arrivez-vous à oublier les difficultés liées à l'outil Smart, une fois chez vous ?



● 14 En quoi Smart est-il chronophage ?

Les collègues gestionnaires sinistres estiment que SMART est un outil chronophage car :

- il faut faire beaucoup plus d'actions que sous IUT pour effectuer la même tâche,
- les documents ou tâches à exploiter sont éparpillés,
- il ne permet pas de voir tous les éléments du dossier et il y a donc une perte de temps à rechercher les informations,
- aucune priorisation des urgences. Cela entraîne des réclamations des sociétaires auxquelles il faut répondre,
- il y a trop de bugs,
- il y a une multiplicité des corbeilles de tâches.

Les collègues conseillers estiment que SMART est un outil chronophage car :

- pour exécuter une tâche il faut faire souvent la même chose en double ou alors naviguer sur une multitude d'écrans,
- difficulté pour tracer une réelle notion d'appréciation du risque,
- la recherche d'informations sur l'historique est longue,
- trop de commentaire à écrire,
- il y a une multiplicité d'écran et il est difficile de jongler entre l'un et l'autre.

Il est relevé qu'un seul conseiller ne trouve pas SMART chronophage.

Les Directeurs d'agences trouvent SMART Chronophage car :

- trop de cases à remplir, trop de clics,
- pour chaque entretien, plusieurs onglets à ouvrir avec de nombreux clics,
- un manque de visibilité immédiate du dossier client,
- trop de champs à compléter,
- trop de rubriques.

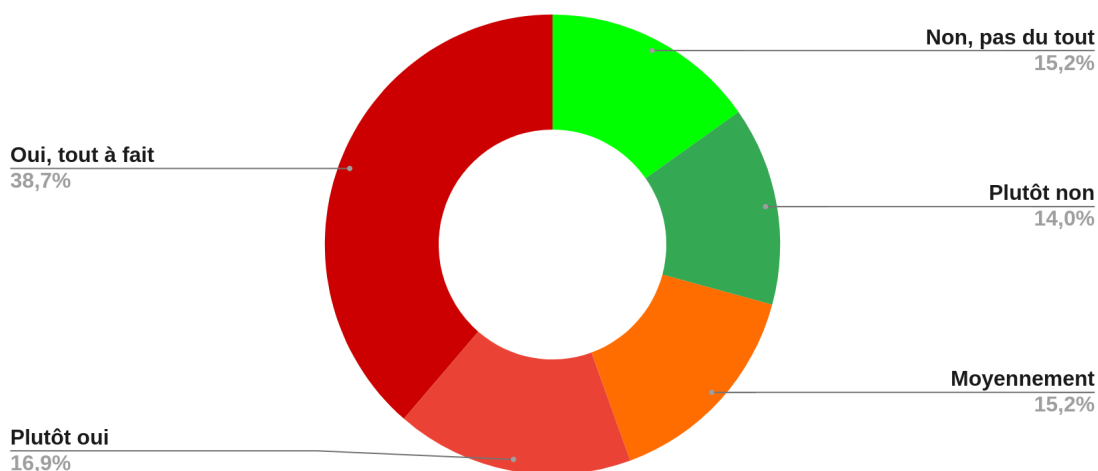
Les collègues de Ociane trouvent que SMART rend le travail anxiogène et estiment que le logiciel n'est pas intuitif : il faut aller constamment chercher les infos, ce qui est une perte de temps et d'énergie.

FO a toujours décrié le manque de fluidité de SMART. Cet outil ralentit le travail des collègues au quotidien. Plus de clics pour le même travail n'est pas une avancée mais une régression. De plus, la vision à 360 degrés n'est pas adaptée lorsque les collègues ont le sociétaire au téléphone ou en vis-à-vis. Les collègues perdent du temps à rechercher l'information.

- 15 Que pensez-vous de la double saisie dans l'ancien outil et SMART ?

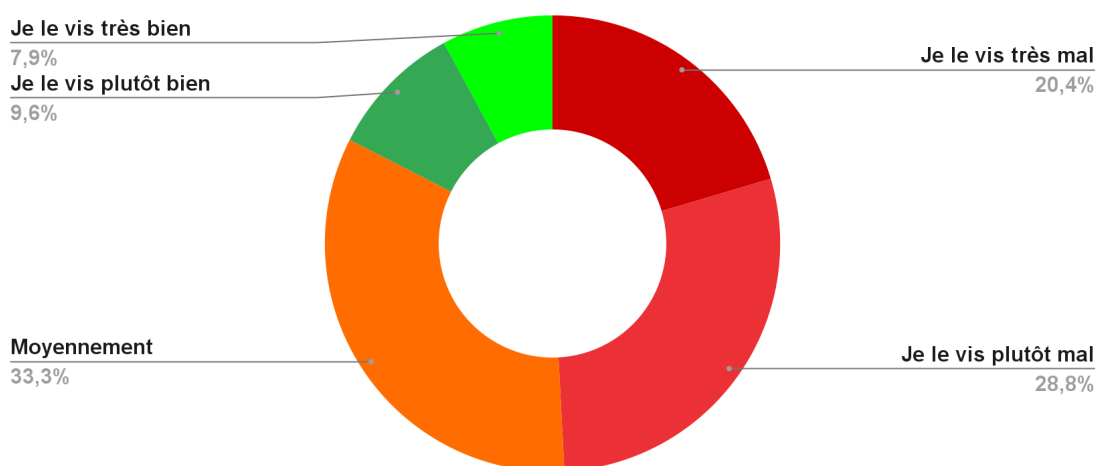
L'ensemble des salariés sont unanimes : la double saisie est inutile et fait perdre du temps.

- 16 La présence du compteur est-elle une source de stress ?



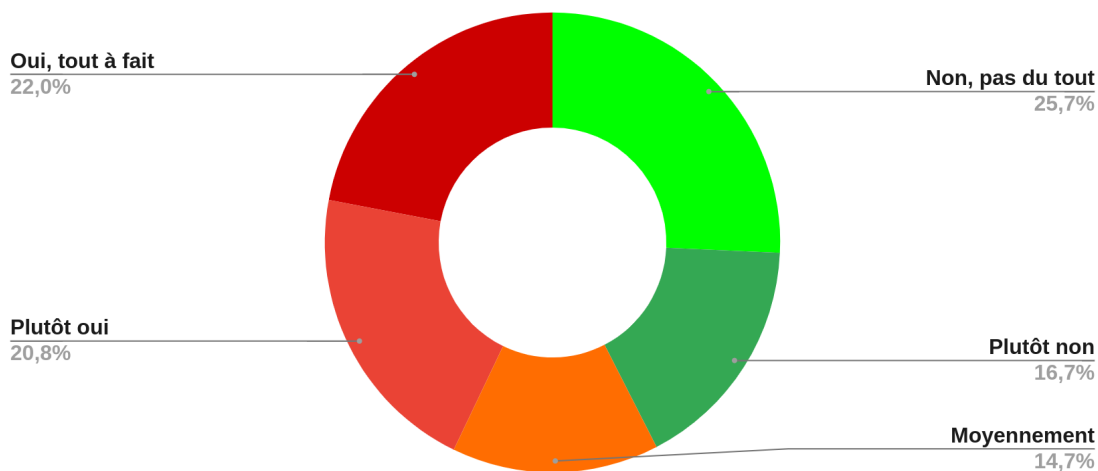
Le compteur est source de stress pour 70,8% des salariés.

- 17 Comment vivez-vous l'horloge "disponible" ?



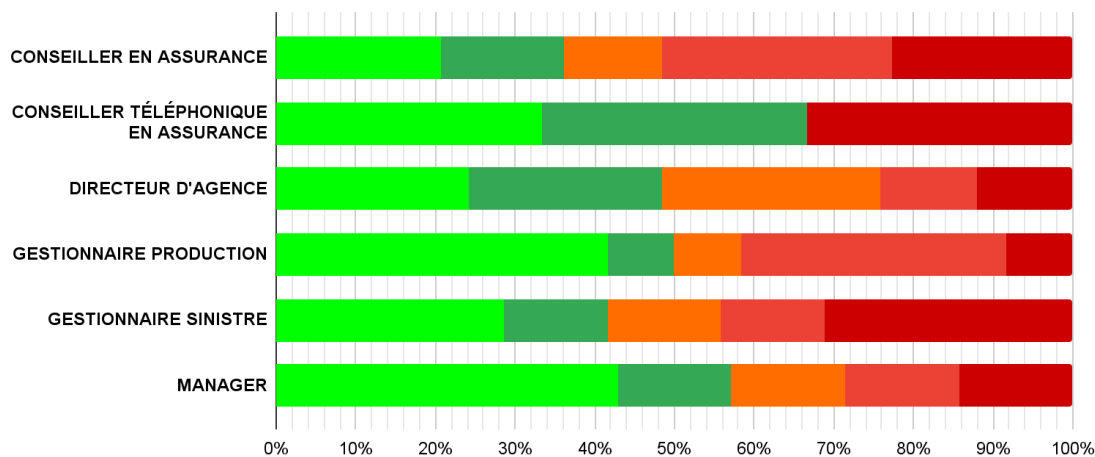
82,5% des salariés vivent mal la présence de l'horloge "disponible".

● 18 Êtes-vous stressé par l'idée de perdre un appel ?

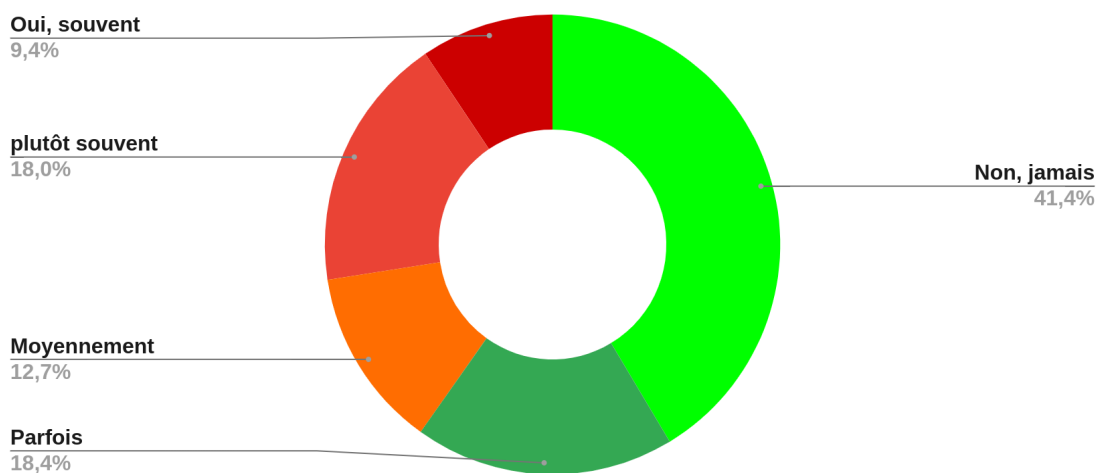


Répartition par métier :

Q18 par métier

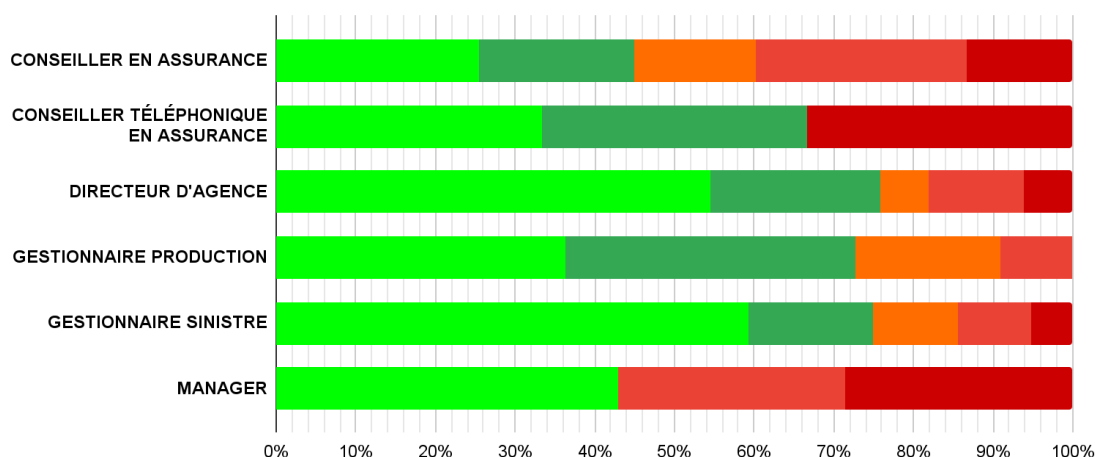


● 19 Vous a-t-on demandé de vous justifier pour non décrochés, des erreurs d'indisponibilité ou des temps d'indisponibilité trop longs selon la hiérarchie ?



Répartition par métier :

## Q19 par métier



- 20 Votre commentaire sur la charge de travail induite par SMART

Les collègues des PGIS et de la production constatent que SMART a alourdi la charge de travail (deux logiciels à utiliser, plus de tâches à effectuer pour le même résultat que sous IUT. Ils déplorent une désorganisation de l'activité puisque le logiciel ne fait pas remonter les priorités. La relation avec les sociétaires s'en trouve négativement impactée.

Au-delà de la charge de travail, les collègues ont souhaité faire part de leur mal-être, de la souffrance au travail causé par ce logiciel : les collègues ont perdu en autonomie, la machine apportant sans cesse du travail. Les tâches arrivent de partout et ils font part de leur désarroi. Ils doivent jongler entre le téléphone qui est de plus en plus présent, les push. Le stress augmente et la charge mentale est élevée.

Le chronométrage qui ne reflète rien, le fait de devoir se justifier lorsqu'ils sont trop longtemps en post-appel génèrent également de la souffrance chez certains collègues.

Ils nous ont alertés sur la hausse des arrêts maladie et des démissions. Les collègues sont affectés par les pleurs de certains de leur collègues

Les collègues conseiller en assurance constatent une dégradation des conditions de travail par un alourdissement des processus : beaucoup trop de clics, problème de gestion des flux entrants téléphone sur la boucle ,trop d'opportunités à créer demander pour un seul contact sociétaire. Ils subissent le flot de FI et GED. Les flux ne sont pas priorisés par la machine.

Certains estiment avoir perdu en relation clientèle à cause de l'outil.

Les collègues ont voulu nous alerter sur l'augmentation du stress occasionné par SMART. Ils ont l'impression de devenir des robots au service de la machine. En fin de journée, les collègues sont fatigués, épuisés, démoralisés.

Les conseillers en assurance déplorent la place du téléphone qui est trop importante. La boucle nationale n'est pas une réussite et fait perdre en proximité.

Tout comme les conseillers en assurance, les Directeurs d'agence ont eu des propos très durs avec l'outil et la Direction. Les Directeurs d'agences confirment que SMART alourdit le travail des conseillers. Ils déplorent surtout le comportement de la hiérarchie qui depuis l'apparition de SMART, demande trop de tableaux, de liste de tâches à rendre et à exécuter. Les Directeurs d'agences déplorent la pression du chiffre, les contrôles effectués à l'excès par la hiérarchie.

La charge mentale des directeurs d'agence est élevée.



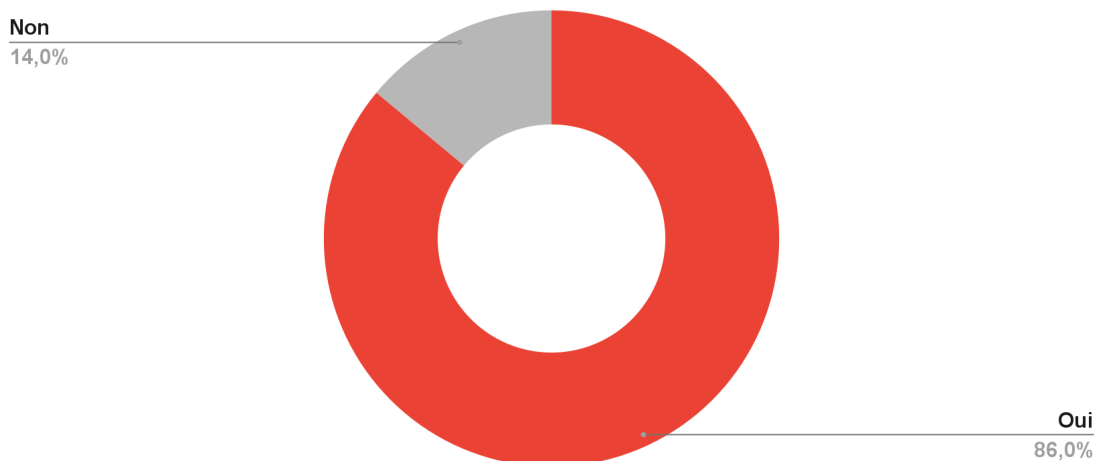
L'objectif de la Direction est atteint : les salariés sont pressés comme des citrons, exploités à l'extrême. Ils n'ont plus le temps de souffler puisque l'outil apporte le travail dans un flot incessant. Les salariés deviennent esclaves de la machine et il ne faut pas s'en réjouir. Comment un métier du tertiaire peut-il reprendre l'organisation du travail du secteur secondaire ?

Est-ce acceptable lorsque cela occasionne une hausse de la charge mentale chez les salariés, une souffrance au quotidien ? Est-ce acceptable lorsqu'un outil entraîne du retard dans le travail ?

### En agence et plateformes téléphoniques

Cette section s'adresse aux salariés du réseau d'agences et plateformes téléphoniques.

- 21 Avez-vous constaté le « vol » des suivis par d'autres agences ?

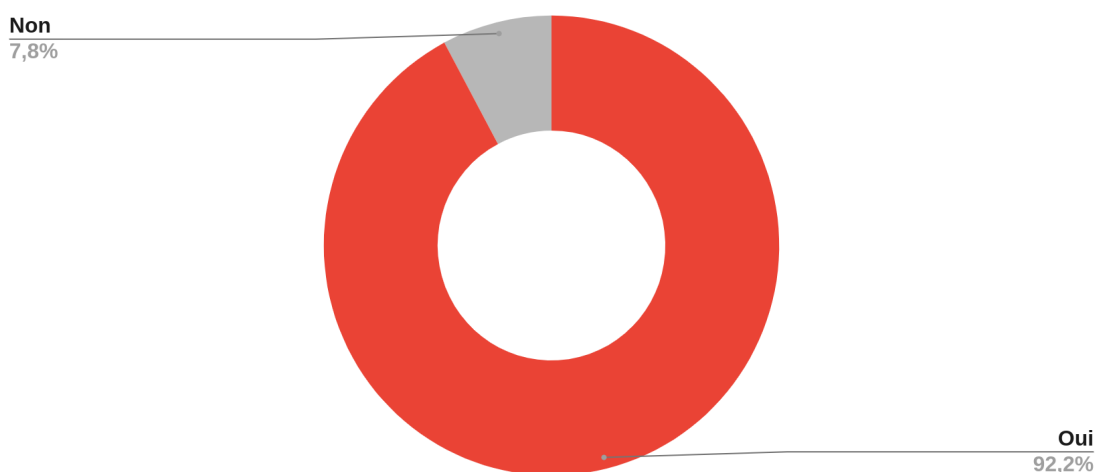


Les réponses possibles étaient "Oui", "Non", "Non concerné".

Seules les réponses OUI ou NON sont prises en compte.

**86% des conseillers ont déjà constaté un vol de sociétaire**

- 22 Avez-vous le sentiment qu'une concurrence malsaine s'est installée entre agences, voire entre conseillers ?

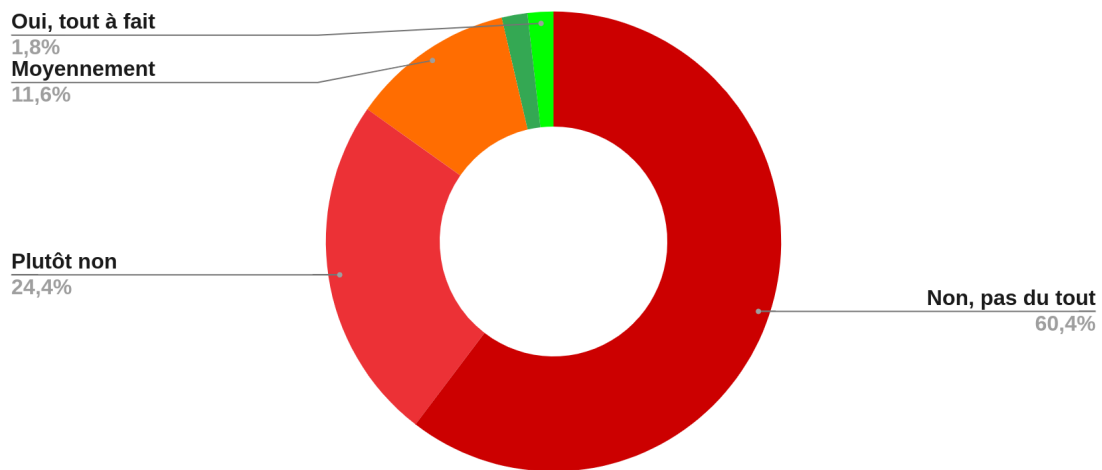


Les réponses possibles étaient "Oui", "Non", "Non concerné".

Seules les réponses OUI ou NON sont prises en compte.

**En concordance de la réponse précédente, entre agences voir entre conseillers, une concurrence malsaine s'est installée pour 92,2% des salariés.**

● 23 Depuis l'instauration de la boucle nationale, pouvez-vous faire un suivi de qualité des sociétaires ?



Depuis la boucle nationale, seulement 1,8% des conseillers estiment pouvoir faire un suivi de qualité des sociétaires.

● 24 Vos commentaires pour les agences et plateformes téléphoniques

Échantillons des commentaires reçus :

« Le fait de ne pas avoir notre secteur au téléphone engendre une grosse insatisfaction des sociétaires et dégrade notre travail »

« La course aux résultats n'amène rien de bon »

« Reprise de contrat par un autre salarié, vente de produit sans l'accord du client (fc, mav) pour atteindre les objectifs »

« Faire du contrat à tout prix: donc plus de qualité dans le travail ! Dès qu'un sociétaire ne rapporte rien, on le renvoie dans son agence pour des broutilles ! »

« J'observe beaucoup de plaintes de nos assurés qui ne parviennent plus à nous joindre. Même quand nous avons des appels de notre agence, ils ne nous sont pas attribués. Les contacts ne sont plus personnalisés et la qualité de service se dégrade.

L'intervention de plusieurs interlocuteurs augmentent le risque d' erreur et le mécontentement de nos sociétaires . un climat de concurrence entre les conseillers s'est instauré et c'est plutôt malsain.

En conclusion, nous y avons perdu tant dans notre relation client que dans le climat entre collègues. »

« Personnel sous pression et concurrence malsaine »

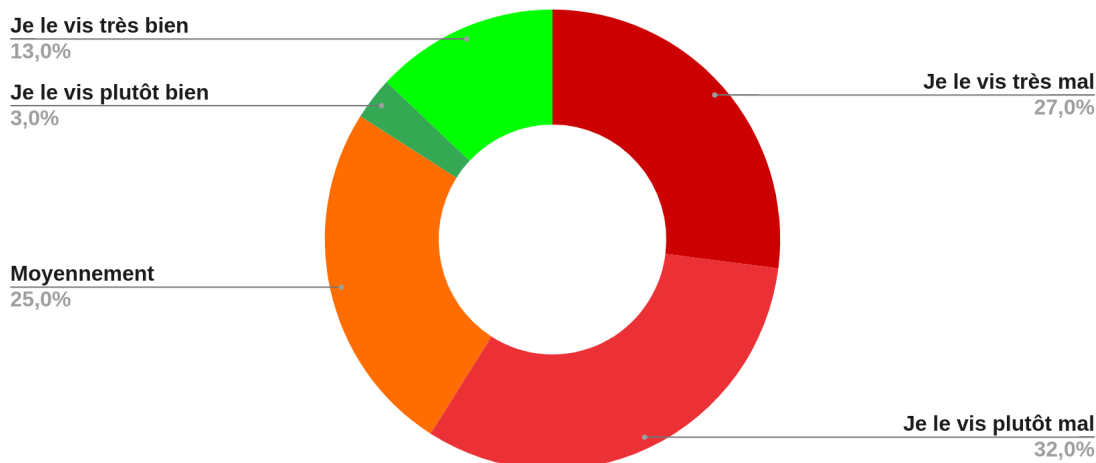
« Depuis qu'il y a SMART, il a des bugs informatiques pratiquement tous les jours...Le fait de mettre des ambitions (nb appels et nb AFN / jour) est générateur de stress au quotidien, crée une tension malsaine entre conseillers et est démotivant. On a l'impression de faire de l'abattage de chiffres et non plus d'être au service de l'assuré (perte de la qualité) »

« pas de commentaire : smart m'a plutôt simplifié la vie »

En PGS/UGS

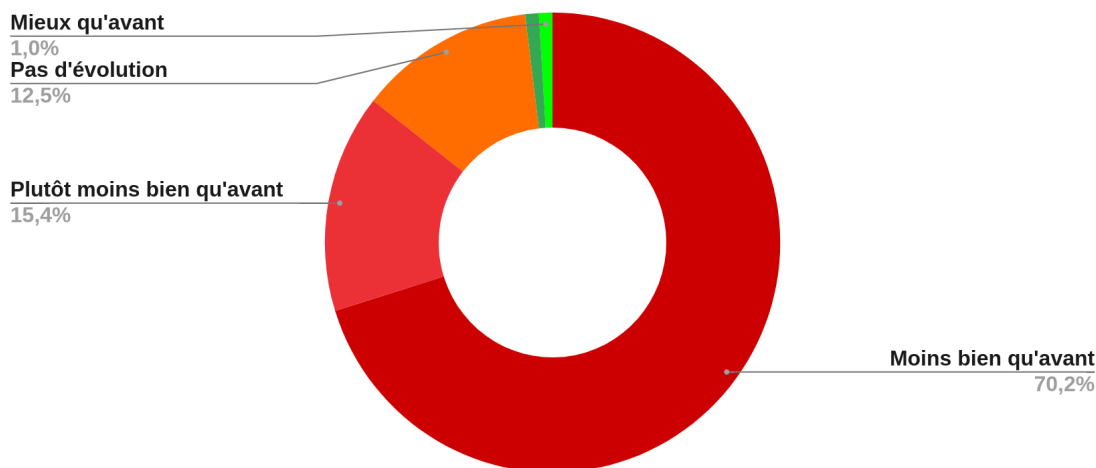
Cette section s'adresse aux salariés des PGS/UGS.

- 25 Comment vivez-vous l'alerte vous indiquant le nombre de jours de retard dans la gestion ?



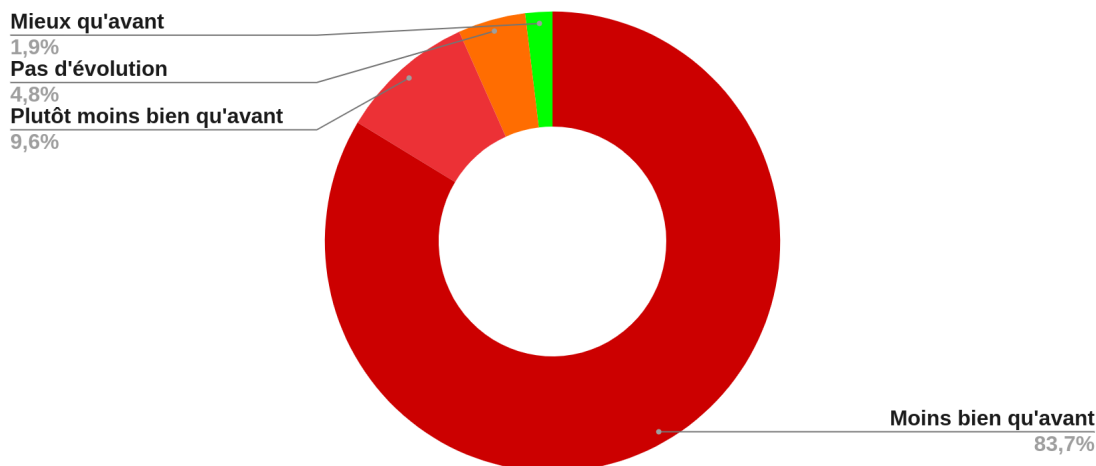
84% des gestionnaires vivent mal l'alerte indiquant le nombre de jours de retard dans la gestion.

- 26 Si vous utilisiez IUT avant la mise en place de SMART, arrivez-vous maintenant, mieux, ou moins bien, à organiser votre journée ?



85,6% des gestionnaires n'arrivent plus à organiser leur journée. Cela est à mettre en corrélation avec la perte d'autonomie et la distribution du travail par SMART.

- 27 Si vous utilisiez IUT avant la mise en place de SMART, arrivez-vous maintenant, mieux, ou moins bien, à voir les urgences ?



93,3% des gestionnaires n'arrivent plus à voir les urgences ce qui est inquiétant dans un métier gérant des sinistres.

- 28 Comment vous apercevez-vous des urgences ?

**Depuis SMART, les collègues des PGIS ne voient plus les urgences,** l'outil ne sachant pas les détecter. Ils sont informés par téléphone par les sociétaires mécontents, par le service réclamation. Les agences préviennent également les collègues des PGIS du passage de sociétaires mécontents. Aussi, ils doivent faire attention au drapeau rouge des mails.

La pire chose qu'il ne puisse arriver aux collègues et à la Matmut : ne pas voir les urgences. Pour les collègues la relation avec le sociétaire est conflictuelle. A ne pas voir les urgences, la Matmut est obligée de payer puisque nous n'assistons pas les sociétaires aux expertises contradictoires. L'image de la Matmut est dégradée. Les sociétaires partent. Les conseillers en assurance ont travaillé pour rien.

- 29 Vos commentaires pour les PGS/UGS

Échantillons des commentaires reçus :

*« Perte d'autonomie, manque d'organisation, perte d'efficacité, perte de qualité de service pour l'assuré et dévalorisation du travail »*

*« On perd un temps fou, on perd en qualité de travail, à la limite, le chrono "de retard" m'amuse puisque c'est le système lui-même qui engendre du retard. Sur PGIS l'une des seules choses que nous voulons c'est rendre la qualité de service à l'assuré à laquelle il a le droit et de ne plus présenter ses excuses à chaque appel, à chaque mail. Tout devient urgent tellement il y en a partout, ça n'a pas de sens. »*

*« Démotivation - Le travail et SMART se répercutent à la maison. Plus le sentiment d'être gestionnaire mais un opérateur de saisie réalisant du travail à la chaîne en fonction du planning. Activité mixte, beaucoup trop de téléphone et peu de temps pour gérer. Le RES nous demande d'être vigilant sur les vieux agendas dans l'IUT, l'entraide des autres PGS qui tombent dans la corbeille IUT et on doit faire nos ouvertures en mixte, les écrans deviennent illisibles, on nous adresse des mails pour nous informer que des push restent en attente et qu'il faut traiter rapidement.*

*Donc on doit tout faire en même temps sans avoir le temps !*

*Le sentiment d'être un robot qui ne doit plus réfléchir !*

*Les G1 font du travail de G1 - le G2 a des tâches plus difficiles, et le G3 encore plus complexe. Donc aucun "petit dossier simple" pour un G2 ou un G3.*

*Et le RPGS qui estime que les difficultés de SMART sont liées au fait que les gestionnaires n'aiment pas SMART. A l'entendre... Le problème vient de nous.*

*Un réel sentiment d'épuisement moral et physique.. »*

*« Déplorable. J'en suis arrivé à un point, où la satisfaction du client me passe complètement au dessus, puisqu'on ne se soucie pas de celle des collaborateurs. Nous avons 2 mois de retard en termes de gestion, ce sont les assurés qui en subissent les conséquences. Ils ont préféré l'instauration d'un logiciel totalement inutile, il faut maintenant passer à la caisse et en assumer les conséquences. La direction a choisi de perdre en qualité de travail et c'est leur choix. Dans notre équipe, nous sommes quelques uns à chercher dans d'autres compagnies. »*

*« SMART ne nous a apporté aucune plus value dans la gestion et la priorisation n'est pas optimale ce qui a engendré un retard phénoménal. Le nombre de manipulations nous fait perdre du temps. Depuis SMART, nous passons notre temps au téléphone (SVI de toute sorte) ou à faire des ouvertures : nous ne gérons pratiquement plus et devons faire face au mécontentement des assurés. »*

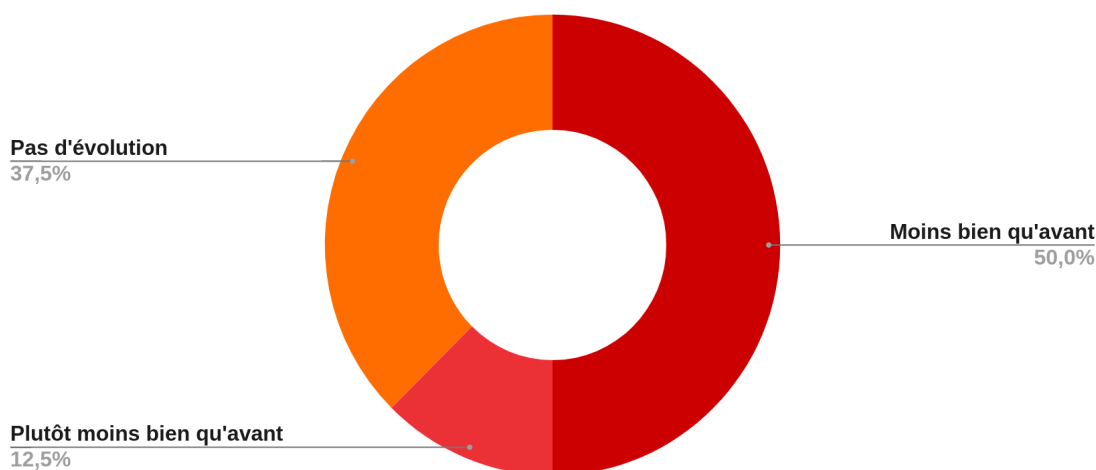
« Je cherche toujours l'intérêt de ce nouveau système, tant pour nous que pour les assurés. Quoiqu'en dise la "haute" hiérarchie, il n'y a AUCUNE plus value à utiliser SMART. C'est même l'inverse! Pourquoi avoir modifié un système qui fonctionnait ? Si la hiérarchie voulait nous "fliquer", il y avait d'autres moyens qui ne pénalisent pas notre travail.

Après plusieurs dizaine d'années à la Matmut, je suis dégoûtée... Mais finalement je m'en moque, ce n'est pas mon problème si les assurés sont mécontents. Moi, je fais toujours mon boulot. »

## À Ociane

Cette section s'adresse aux salariés d'Ociane.

- 30 Pour les pôles contrats et prestations, si vous utilisiez SIEBEL avant la mise en place de SMART, arrivez-vous maintenant, mieux, ou moins bien, à organiser votre journée ?



62,5% des salariés Ociane des pôles contrats et prestations n'arrivent plus à organiser leur travail depuis l'arrivée de SMART.

- 31 Pour le pôle prestation, si vous utilisiez SIEBEL avant la mise en place de SMART, arrivez-vous maintenant, mieux, ou moins bien, à voir les remboursements urgents ou les demandes de prise en charge de devis en urgence ?



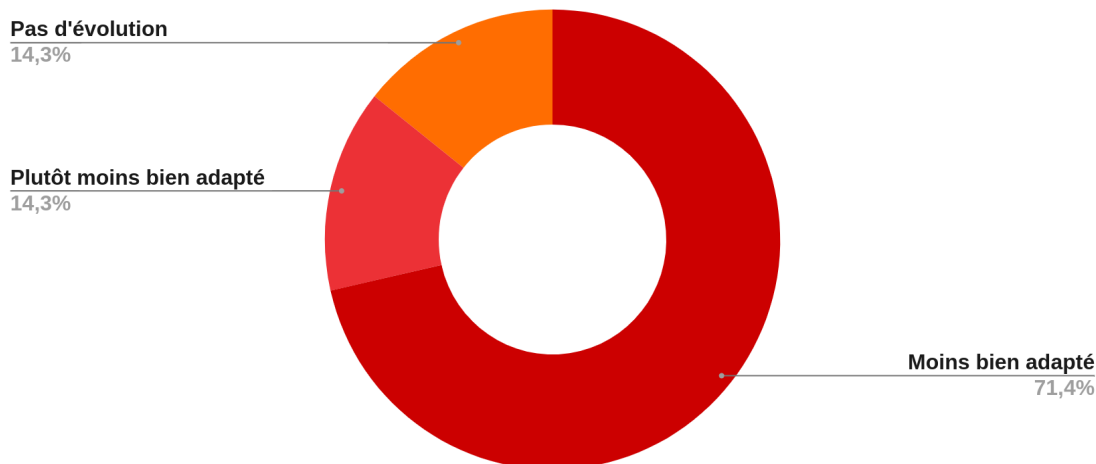
100% des réponses correspondent à "Moins bien qu'avant".

- 32 Comment vous apercevez-vous des urgences ?

Les collègues de Ociane ne sont malheureusement pas épargnés. Ils ne peuvent plus voir les urgences. Le rappel c'est le sociétaire mécontent ou la multiplicité des demandes provenant des agences.

Une relation sociétaire dégradée, des clients qui résilient. A quoi bon conquérir de nouveaux clients lorsque la Matmut n'est pas au rendez-vous ?

- 33 SMART est-il mieux adapté à votre métier que SIEBEL ?



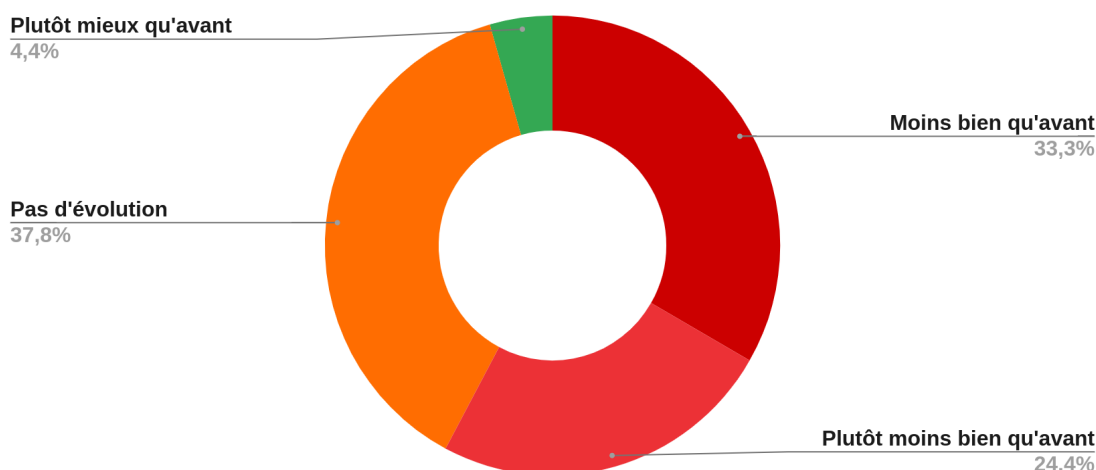
- 34 Vos commentaires pour Ociane

SMART catégorise le travail au point que celui-ci est de moins en moins intéressant.

## Management

Cette section s'adresse aux managers.

- 35 Si vous utilisiez IUT ou SIEBEL avant la mise en place de SMART, SMART vous permet-il de mieux exercer votre métier de manager qu'avant ?

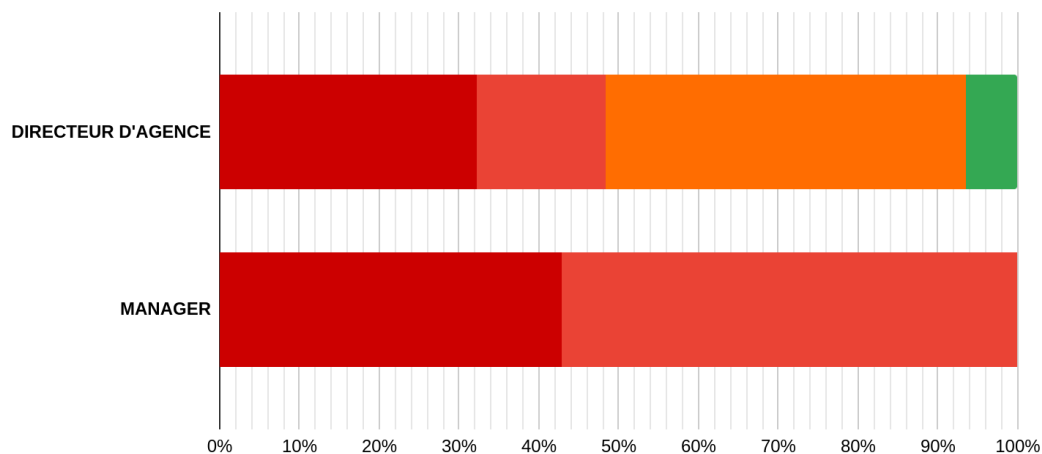


Aucune réponse "Mieux qu'avant".

57,7% des managers estiment que SMART ne permet pas de bien exercer leur métier.

Répartition par métier :

## Q35 par métier



### ● 36 Quel est l'apport (ou non) de SMART au management ?

#### L'apport de SMART pour le métier des managers :

- possibilité de contrôler l'activité des salariés en temps réel
- faciliter la comparaison des salariés entre eux et établir une moyenne globale

Les managers ont tenu à expliquer que SMART est un outil de "flicage" pour ceux qui aiment surveiller. Depuis l'apparition de SMART les managers doivent quotidiennement remplir des tableaux.

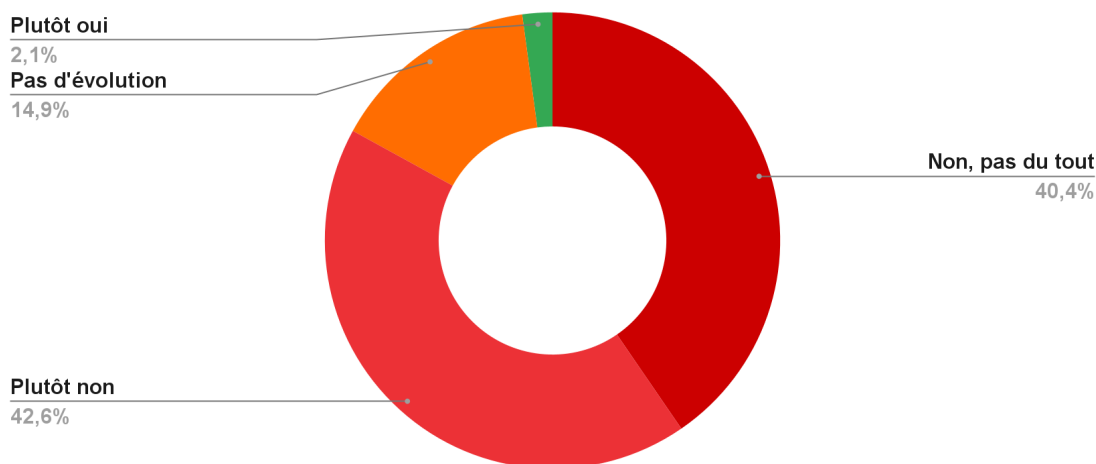
Les managers nous alertent sur leur perte d'autonomie : obligation de remplir les tableaux, justification auprès de la hiérarchie des déconnexions, perte de plus value dans la montée en compétence des salariés puisque le manager ne peut plus distribuer les flux.

**SMART impact négativement le travail des managers. Ils deviennent des contremaîtres remplissant des statistiques mais perdent en technicité. Ils n'arrivent plus à faire monter en compétence les salariés.**

Commentaire révélateur reçu :

*« Aucune contribution : le management est avant tout humain et non en rapport avec des statistiques. La MATMUT n'a pas attendu SMART pour faire adhérer ses salariés aux valeurs du groupe. SMART est l'œil de MOSCOU qui dénonce et accable et qui sert toujours à dire "vous pouvez faire mieux" ».*

● 37 Estimez-vous que Smart aide mieux les membres de votre équipe à travailler ?

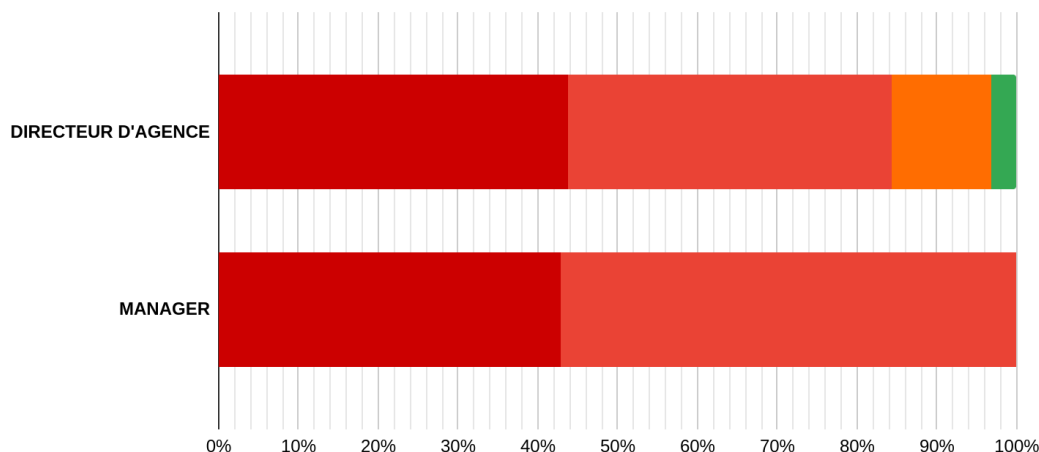


Aucune réponse "Oui, tout à fait".

83% des managers constatent que SMART n'aide pas leur équipe à mieux travailler, bien au contraire.

Répartition par métier :

Q37 par métier



● 38 En quoi SMART aide (ou non) votre équipe à mieux travailler ?

Les managers constatent que SMART n'aide pas leur équipe à mieux travailler que ce soit en agence ou dans les services de gestion : le temps de saisie est plus important, le nombre d'informations sous SMART augmente.

Selon les managers, les équipes sont fatiguées psychologiquement et le logiciel est source de confusion. Ils constatent que les salariés sont en perte d'autonomie et qu'ils sont devenus des robots.

Les managers déplorent de ne plus avoir sur rien, l'appareil les commande.

Les Directeurs d'agences nous alertent sur la dégradation de la relation sociétaire car les conseillers sont encore plus concentrés sur leurs écrans que sur la relation clientèle, pour rechercher un précédent échange perdu dans la vision à 360 degrés.

Les directeurs d'agences déplorent que les conseillers ne peuvent plus suivre leur sociétaire, car un autre conseiller, à cause de la boucle nationale, reprendra le suivi.

Les managers font le même constat que FO Matmut, SMART n'aide en rien les salariés à mieux travailler, bien au contraire. La santé des salariés se dégrade à cause de ce logiciel.



Commentaire révélateur reçu :

*« La confiance et la valorisation des salariés n'est plus de mise avec SMART. La difficulté terrain, le contexte économique anxiogène... rien de tout cela n'entre dans les courbes de SMART. La MATMUT devient une machine de guerre impénétrable comme beaucoup d'autre maintenant où tout le monde se renvoie la balle à distance : au final, c'est le personnel des agences qui en font les frais en n'ayant d'autre choix que de faire office de souffres douleur des insatisfaits de plus en plus nombreux : délais de gestion, services inaccessibles : sinistre, assistance, mutuelle. »*

- **39 Vos commentaires pour les managers**

Échantillons des commentaires reçus :

*« Le réel problème au delà de smart est la perte de sens dans le travail effectué et le manque de reconnaissance du travail effectué puisque celui-ci est réduit à des "performances" uniquement liées à des afns souscrites sans tenir compte de l'ensemble des tâches effectuées au service de nos assurés »*

*« La modélisation des tableaux de contrôle est imbuvable !! »*

*« Constat : perte de motivation des collaborateurs et des managers »*

*« Il faut prendre du recul mais ce n'est pas facile car on nous impose un certain contrôle. Comme dit un peu plus haut, quelle frustration. je regrette le métier auparavant. Nous ne pilotons plus rien. Pour les formations, c'est une catastrophe, tout est poussé par niveau plus de possibilité d'apprentissage par thématiques. Des anomalies tellement récurrentes qu'on finit par s'y habituer. Les supervisions sont devenues plus compliquées qu'auparavant alors que l'outil était censé révolutionner...Bref un constat, je préférerais avant Smart ! On ne peut plus faire de la qualité... »*

*« Nous sommes aussi concernés que nos collaborateurs puisque nous vivons au quotidien les mêmes dérives de SMART/ nous aussi nous sentons fliqués »*

## Avez-vous autre chose à nous dire ?

Cette section s'adresse à tous les salariés.

- **40 Des préoccupations ? D'autres attentes particulières ? Dites-nous tout...**

Échantillons des commentaires reçus :

*« Concernant Mutlog, nous n'avons pas été bien formé. Nous passons quelques fois 1H avec un collègue pour faire une simulation anciennement loi Bourquin ou maintenant loi Lemoine. Quand il faut calculer le capital restant et qu'il y a plusieurs prêts et des paliers, c'est très compliqué. Il faudrait que l'on prenne les infos et que Mutlog puisse établir les devis. »*

*« La direction doit avoir le courage de reconnaître que l'outil SMART a dégradé nos conditions de travail et doit être profondément corrigé voire remplacé par un autre système mieux adapté à nos métiers et surtout abouti. Nous n'avons pas à subir les multiples mises à jours que nous n'arrivons plus à intégrer faute de formation insuffisante. »*

*« SMART permet aux managers et surtout à la direction d'avoir plein de chiffres et d'informations pour piloter l'activité. En cela, c'est une réussite et c'est pour cela, de mon point de vue, qu'elle se montre réticente à la faire disparaître. »*

- « - plus de souplesse sur la chronotique pour nous permettre d'avoir du temps à créditer sans devoir poser des journées ou demies journées pour des RDV.
- pouvoir faire du télétravail pour les petites agences quand les effectifs le permettent
- prime de pénibilité pour les agences qui font aujourd'hui quasiment le même travail que les PRS
- pouvoir proposer un aménagement d'horaires ( 90% à ses salariés )
- gagner plus en rapidité avec le smart , éviter tous ces clics inutiles »

« Arrêtons vite d'aller dans le mur ! La belle Matmut, cette vieille dame qui privilégiait la proximité, l'écoute, le conseil... Une assurance qui gardait des valeurs humaines envers ses salariés avec une politique de proximité pour les sociétaires avec les agences présentes et disponibles en ligne direct, une fluidité des gestions de leurs dossier sinistre, une continuité dans leurs demande FI/OC par leurs agences qui les connaissent et les suivent tout au long des étapes de leurs vie.. de la 1er voiture, au 1er logement, au mariage, aux enfants, à la retraite ... bref le fameux parcours de "complice de vie" mais la réalité est bien loin de tout ça... Des outils et des moyens mis en place pour les sociétaires et collaborateurs qui se dégradent d'années en années... aujourd'hui le sentiment d'être devenu une PFT national ce qui nous fait perdre en relationnel de proximité et suivi de nos risques ... un outil qui ne répond ni aux attentes des collaborateurs ni aux sociétaires... un service sinistre inaccessible par téléphone avec les boucles smart, des sociétaires excédés nous contacte car n'ont pas d'infos sur leur dossier sinistre car le service au bout de 15min leurs raccroche au nez...

Les sociétaires appellent finalement les agences et se retrouvent à 500km dans une agence qui ne les connaît pas et n'ont qu'une solution (et oui il ya 495 appels en attente donc faut faire de l'abattage ! ) à leurs proposer : un rdv en agence pour appeler PGS en direct et si possible caler un CVIE/CRETRAITE "la grande lubie du moment!"... les sociétaires arrivent en agence mécontent de ne pas pouvoir nous joindre, joindre le service sinistre, suivre leurs différentes demandes bref... Un chaos général dans tous les services et chacun se dit la même chose.... "qu'est ce que je fou là!" il est loin le temps de MR HAVIS ou la qualité primait face à la quantité , lorsque l'on maîtrisait encore des outils qui nous servait dans le suivi de nos assurés, lorsque la pression du chiffre et des PACS n'étaient que la bête noire de nos concurrents mais nous paraissait bien loin de notre quotidien!... A plus de 70% des collaborateurs la seule motivation qui permet à la matmut de ne pas recevoir de démissions à la pelle c'est le salaire et ses avantages.. c'est bien dommage que seul l'argent motive les collègues... Lorsque le travail n'est plus un leitmotiv.. et ça c'est de la responsabilité de l'entreprise. Un mal-être général qui s'est amplifié avec l'arrivée de SMART, la mise en place des PACS et le changement de direction... Et ça, c'est la réalité du terrain !

Le quotidien des agences aujourd'hui est rythmé par le mécontentement de SMART par les collaborateurs mais surtout les sociétaires. On ne gère quasiment plus que du conflit car les outils mis en place par la direction ne sont pas viables ou alors utopiques dans une vision brouillée du parcours sociétaire!

Des FI avec 1 mois de retard! des OC à la pelle qui ne riment à rien "OC événement client: fin de crédit???" véhicule irréparable alors que l'assuré attend encore d'être indemnisé par le service sinistre... rien de cohérent la dedans ! »

« Quel est le rôle réel des DV ? Décourager les employés ? Menacer de fermeture l'agence si on ne fait pas les contrats demandés (cvie, cretaite, corpo..) au détriment du devoir de conseil et de la confiance des sociétaires... Mettre la pression sur le phoning et la prise de RDV ? Instaurer un climat de tension ? »

« Un mal-être se fait de plus en plus ressentir au sein des équipes, certains l'expriment d'autres non »

« Je ne prends plus autant de plaisir à faire mon métier, et j'en suis beaucoup moins fier, tout part d'une bonne idée, mais les outils et les règles pour les utiliser ne sont pas du tout adaptés... Dommage »

« Je regrette que notre Direction n'accepte pas d'entendre les plaintes et réclamations liées à l'outil il ne faut pas critiquer SMART sinon on nous reproche de faire preuve d'un mauvais état d'esprit...»

« Trop de stress, attention au burn out ! Sentiment de ne pas arriver à tout faire. Stop à SMART ! Un retour en arrière serait le bienvenu, les conditions de travail ne cessent de se dégrader »

« Plus d'une dizaine d'années que je travaille à la Matmut. Depuis SMART, ma façon d'aborder mon métier a été complètement chamboulée dans le mauvais sens. Plusieurs collègues ont démissionné et d'autres vont suivre »

« Il est indispensable de mettre rapidement cet outil au panier, sinon on finira tous en hôpital psychiatrique. »

## Analyse

Depuis 2020, avec l'arrivée de SMART, les conditions de travail à la Matmut n'ont pas évolué dans le bon sens : montée du stress au travail, rythme de travail soutenu dans l'ensemble des services, multiplication des tâches à effectuer.

L'indicateur le plus important de la dégradation des conditions de travail est le stress au travail.

Le stress peut être causé par de nombreux facteurs, notamment les exigences de travail élevées, les pressions de temps, la charge de travail excessive. Le stress peut avoir de graves conséquences sur la santé mentale et physique des travailleurs, entraînant une perte de productivité et une augmentation de l'absentéisme.

Cette enquête sur SMART révèle que nos collègues travaillent dans de mauvaises conditions de travail. En agence, les rendez-vous physiques deviennent difficiles : les collègues doivent jongler entre deux logiciels, pour effectuer une tâche sous SMART, il faut plusieurs actions (clic). Cela ralentit le travail. De plus, avec la vision à 360 degrés, les conseillers en assurance doivent s'amuser à "scroller" pour retrouver une information. Il ne faut pas oublier les bugs quotidiens. Les collègues sont stressés, énervés car la direction ne réagit pas. Les agences deviennent le déversoir de la Matmut. Puisque rien ne fonctionne dans cette entreprise, les sociétaires vont se plaindre par téléphone ou en allant en agence. Les sociétaires s'en prennent à ceux qui ont vendu le contrat. Les arrêts de travail augmentent à cause d'un logiciel et des exigences de la direction.

Au sein des services de gestion, SMART a désorganisé l'activité. Plus rien ne fonctionne. Les collègues ne voient plus les dossiers prioritaires. Les collègues n'ont plus la main sur la gestion des dossiers car la machine distribue le travail. Les collègues ont perdu en autonomie. La relation avec les sociétaires est dégradée. Les collègues ne reçoivent que des appels de sociétaires mécontents du retard. Les collègues sont surveillés par la machine et doivent sans cesse se justifier. Les collègues sont à bout. Les arrêts de travail, les démissions sont monnaie courante.

Pourquoi la Matmut persiste à utiliser un logiciel qui ne fonctionne pas, qui ralentit le travail des salariés, qui a un impact négatif sur les conditions de travail et qui dégrade la relation sociétaire ? Il n'y a même pas de logique économique puisqu'il n'y a pas de hausse de la productivité. Le fait de pouvoir tout surveiller est peut-être une des réponses.

La principale raison que FO Matmut a trouvé est que la direction souffre d'un biais cognitif qui est nommé "l'effet des coûts irrécupérables".

L'Effet des Coûts Irrécupérables (ou Sunk Cost Effect) démontre que les individus ont tendance à continuer en vain les comportements, les situations ou les projets dans lesquels ils ont déjà investis de l'argent, du temps ou beaucoup d'efforts, même si cela ne vaut plus le coup.

Ce biais rend la Direction irrationnelle. Elle n'ose pas avouer qu'elle s'est trompée dans le choix de SMART. Elle s'obstine. Elle doit probablement se dire « On a déjà dépensé des millions d'euros dans ce logiciel, il ne faut pas arrêter maintenant ! Peut-être que ça finira par marcher ? »

C'est une façon pour la direction de retarder l'échec, mais généralement, plus on repousse l'échéance, plus le problème s'aggrave. Et là, nous avons à faire à des êtres humains en souffrance à cause d'un logiciel.

Si la Direction ignore les salariés, elle ignore aussi, de fait, la détresse sociétair pour qui la Matmut n'est pas présente lorsqu'ils la sollicitent... Non contente de dégrader la santé des collègues, la Direction se rend coupable, à terme, de la désertion des sociétaires...