



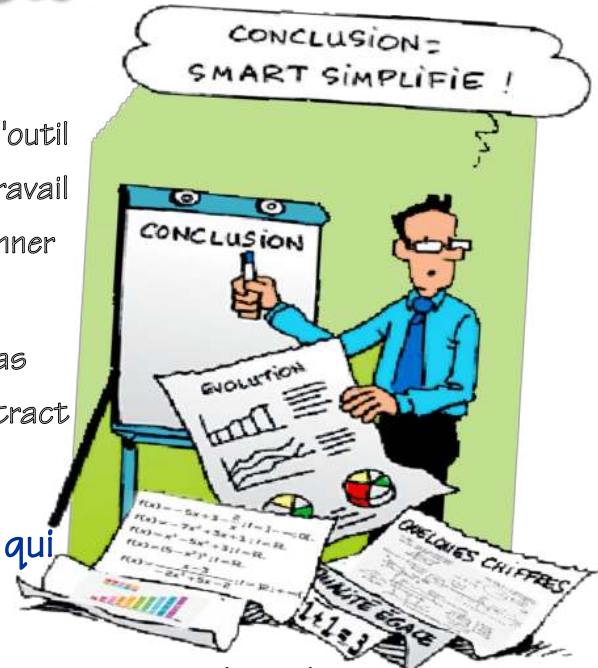
PGIS / Smart

Ami ou meilleur ennemi ?

La Direction nous a vendu Smart comme l'outil "magique" qui allait faciliter grandement le travail des salariés de la Matmut au quotidien et leur donner plus d'autonomie.

Force est de constater avec du recul que ce n'est pas le cas pour le réseau d'agences (voir notre tract du 16 octobre dernier).

Qu'en est-il au PGIS d'Aix-en Provence qui est pilote pour les autres PGIS ?



Le déploiement-test Smart a démarré sur le PGIS d'Aix-en-Provence depuis plus d'un mois.

Cela s'est fait à l'arrache dans un contexte de pandémie et alors que le stock de tâches était (et est toujours) loin d'être résorbé.

Pour **FO**, il aurait été plus judicieux de le reporter afin de le faire dans de meilleures conditions.

Même si la version de l'outil doit être améliorée dans les mois à venir (du moins espérons-le !),
quelles sont les remontées-terrain de la part des principaux utilisateurs ?



C'est un bouleversement dans le travail au quotidien des gestionnaires et des responsables d'équipes.

Comme en agences, ils doivent constamment jongler entre l'IUT et Smart.

Les process sont lourds, chronophages et fatigants au quotidien : des clics, des clics, toujours des clics !

Tout prend plus de temps et les gestionnaires ont l'impression de ne pas avancer.

Certains ne savent pas comment organiser leur travail dans leur journée car, au-delà des flux qui arrivent par le système, ils ont aussi tout un stock de tâches à gérer.

Les gestionnaires constatent encore de nombreux bugs au quotidien et des anomalies sur la distribution des flux.

Les gestionnaires de niveau 2 ne reçoivent parfois quasiment que des déclarations (tâche 812).

Les tâches 802 et 840 "réception de rapport d'expertise MRSQ et MGAR" ne ressortent plus et passent le plus souvent à la trappe.



Les Gestionnaires les découvrent par hasard à l'occasion de tâches à traiter ou d'appels téléphoniques des assurés.

Résultat : les assurés ne sont pas payés dans des délais acceptables et sont très mécontents.

La distribution des flux étant aléatoire, il n'y a plus de dispatching à faire.

Mais plusieurs tâches peuvent arriver en même temps pour un même dossier.

Certains Gestionnaires Spécialisés peuvent ainsi traiter un même dossier sans le savoir et cela peut poser des problèmes dans sa gestion.

Certaines tâches arrivent à des GS qui ne peuvent pas les traiter car ils ne sont pas formés en "habitation" pour certains dossiers ou en "véhicule" pour d'autres.

Et si la tâche n'est pas prise par un GS, elle tourne en boucle et revient vers lui, qui est alors obligé de la transférer à un autre membre de son équipe.



Comment faire compliqué quand on faisait simple avant !

Beaucoup demandent un paramétrage fiable de la distribution des flux.



Bien souvent, les assurés n'arrivent pas à joindre la PGIS et leurs gestionnaires.

En effet, l'affectation des équipes à certains départements est terminée et tous les GS prennent donc tous les appels de toute la région PACA.

Cela va à l'inverse de la personnalisation prônée par le "parcours sociétaire" si cher au cœur de notre Direction.

Cherchez l'erreur !

Encore une fois, avec Smart la Matmut livre un outil non fini et pas assez testé en amont.

Les utilisateurs, GS et RES du PGIS d' Aix-en-Pce essuient les plâtres comme nos collègues d'agence le font depuis plusieurs années.

A ce stade, aucun GS ne voit pas de réel bénéfice dans son travail avec Smart.



Certains attendent une amélioration de l'outil, mais au-delà des évolutions techniques **les GS craignent d'être encore plus fliqués dans leur travail car tout est tracé en temps réel.**



Pire encore, la majorité des GS nous dit que cet outil n'est pas adapté à leur métier de gestionnaire, ils perdent en autonomie et ils travaillent au service de la machine.

Alors que cela devrait être l'inverse.

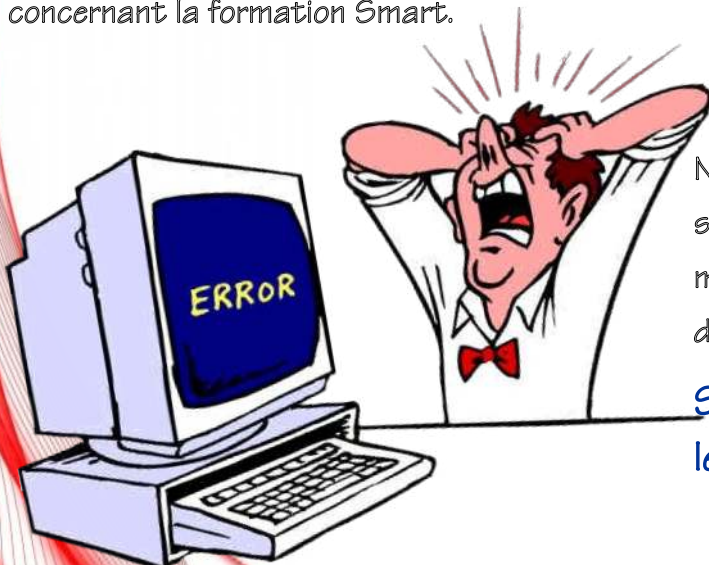
Nous avons relevé les propos suivants : «c'est du travail à la chaîne» comme à l'usine ! «nous devenons des robots» ! «On est revenu au temps modernes», en référence au film de Charlie Chaplin sorti en 1936.

C'est un véritable retour en arrière !

Avec ce type d'outil et de forme de travail "à la tâche", le métier de gestionnaire sinistres se déshumanise, perd de son intérêt, de sa substance et devient lassant au quotidien.



Par ailleurs, les gestionnaires dénoncent un manque notoire d'accompagnement concernant la formation Smart.



Nos collègues du PGIS d'Aix-en-Provence subissent la situation, certains sont très mécontents et d'autres sont vraiment démoralisés ou démotivés.

Smart n'est pas leur ami mais plutôt leur meilleur ennemi...



Et au-delà de ce nouvel outil qui impacte fortement leur travail depuis ce déploiement, comme dans d'autres PGIS, ils constatent que les décisions prises sur le plan de l'organisation du travail en gestion sinistres sont contre-productives.

La priorisation du téléphone, même pour les GS3, au détriment de la gestion en est un bon exemple.

FO demande à la Direction de revoir sa copie et de l'améliorer rapidement.

S'agissant d'un test, avant de le généraliser à toutes les PGIS, **FO** souhaite qu'il y ait une consultation de l'ensemble des utilisateurs du PGIS d'Aix-en-Provence (tous les GS et RES).

S'il ressort majoritairement que Smart n'est pas adapté au métier de gestionnaire malgré les nouvelles évolutions, **FO** demande le retour aux outils actuels de gestion, dans un souci de service rendu aux assurés et dans l'intérêt de tous.



A **FO**, nous ne voulons pas que les gestionnaires deviennent des robots au service d'une machine qui leur dicte ce qu'ils doivent faire au quotidien.

Si vous ne voulez pas être "robotisés", mobilisez-vous et rejoignez-nous,

Car c'est ensemble que nous serons tous encore plus forts...

www.fo-matmut.org – contact@fo-matmut.org

FO, le syndicat de tous les intérêts de tous les salariés Matmut