



À la PGIS de St Priest, **Tout va bien...**

Le **08** février 2022

«Jusqu'ici tout va bien»,
«Jusqu'ici tout va bien»
«Jusqu'ici tout va bien».
**MAIS L'IMPORTANT
C'EST PAS LA**

CHUTE

C'EST L'ATERRISSAGE

« C'est l'histoire d'une société qui va vers sa chute... Tout au long de sa chute elle se répète : "Jusqu'ici tout va bien." Mais le plus important c'est pas la chute, c'est l'atterrissage. »

Mathieu KASSOVITZ / La Haine.

Eh oui, **tout va bien** — *aussi* — à la PGIS de St Priest. Et pourtant...

Tel Leibniz, la Matmut croit en l'optimisation divine de son logiciel SMART.

Le travail sur les PGIS, c'est la galère. Deux grèves ont dénoncé les conditions de travail mais rien ne change... Entre-temps, la Direction a déployé son logiciel SMART.

Pour la Direction, SMART c'est super, c'est un logiciel qui devait améliorer le travail des Gestionnaires Sinistres.

Qui dit nouveau logiciel, dit formation pour maîtriser le nouvel outil. Pour SMART, **les Gestionnaires Sinistres ont bénéficié d'une formation au rabais qui se fait à l'utilisation.** Mais **tout va bien** car cela à toujours été ainsi à la Matmut. La Direction semble oublier que l'absence de formations de qualités génèrent beaucoup de stress pour les salariés.

DÉNONCER, REVENDIQUER, RECONQUÉRIR - FO Matmut, le syndicat de tous les salariés Matmut, employés ou cadres...
Contactez-nous et adhérez directement en ligne sur www.fo-matmut.org — contact@fo-matmut.org

Smart était censé faciliter le travail quotidien, sauf que la Direction a livré un logiciel non abouti amenant son lot de bug journalier. Smart ne simplifie pas l'activité du gestionnaire mais la complique. Il faut passer de Smart à l'IUT et inversement.

Et oui, le nouveau logiciel étant défaillant, il faut jongler entre deux logiciels. Depuis octobre 2021, il faut faire des doubles saisies dans les deux logiciels ! Mais **tout va bien**.

Qu'importe que l'outil ne soit pas intuitif et qu'au lieu d'une corbeille de tâche, **il y en a désormais SEPT !**

Aujourd'hui, le Gestionnaire Sinistre clic, clic et ... clic.

Le Gestionnaire Sinistre doit ouvrir le dossier sous Smart **ET** sous IUT, et cliquer de partout pour trouver les agendas cachés.

Avant Smart, le Gestionnaire sinistre pouvait organiser sa journée en traitant les priorités :

- les demandes urgentes des assurés : location de véhicule, relogement, relance de paiement...
- les convocations à expertise contradictoire
- supprimer les agendas "inutiles"

Avec l'arrivée de SMART, la journée du Gestionnaire Sinistre est désormais commandée par la machine. Le Gestionnaire Sinistre se robotise, se déshumanise. Il ne pense plus et a perdu son autonomie. Il attend les ordres de SMART. Le Gestionnaire Sinistre a perdu son autonomie dans le travail.

Le gestionnaire ne peut plus choisir la typologie de dossiers à traiter selon le moment de la journée. Avant, il était possible de mettre de côté un dossier difficile pour le traiter pendant un moment de calme dans la journée car ce dossier nécessitait plus de réflexion. Aujourd'hui ce n'est plus possible. Mais **tout va bien**.

Smart n'apporte aucune aide à la gestion des dossiers. Il désorganise le travail du Gestionnaire. Désormais, la journée est morcelée par tranches d'activité.

Impossible de terminer un dossier commencé. Où est l'optimisation de la gestion des dossiers tant affirmée par la direction ? C'est la machine qui décide quand un dossier doit être traité par le système de push.

L'outil impose le rythme de travail et le Gestionnaire ne peut jamais souffler.

Fini les demandes urgentes. Tout est mélangé, aucune visibilité.

Cela crée le mécontentement chez les assurés. **Le Gestionnaire reçoit donc plus d'appels mais des appels pour se faire "engueuler"**. Avec plus d'appels inutiles, le Gestionnaire a moins de temps pour traiter les dossiers. C'est la boucle infernale.

Le nombre d'encours explose ce qui contraint les gestionnaires à dépasser leur temps de travail et comme d'habitude ces heures ne sont pas rémunérées. Vive le travail dissimulé !

Cela profite à la Matmut mais pas au salarié qui, en plus de ne pas être payé, y laisse sa santé car il a moins de temps pour se reposer.

Mais **tout va bien** dans la PGIS.

Avec SMART, la Matmut inaugure l'ère industrielle dans l'Assurance.
C'est le Fordisme du 21ème siècle.

Le collègue est devenu un maillon piloté par une machine, dans une organisation automatisée...
Le collègue est devenu un engrenage biologique, à défaut, pour la Direction, de pouvoir le remplacer définitivement par une version en métal froid.

Les collègues n'ont pas signé pour ça.
Aucun salarié ne mérite d'être traité comme ça.



FO constate que SMART est source d'erreur, de stress et de frustration chez le gestionnaire. FO regrette que la Direction ne donne pas aux gestionnaires sinistres les moyens de faire correctement leur travail.

Mais à qui profite réellement le logiciel Smart ? A la Direction bien-sûr !

En effet un seul point est abouti sur le logiciel :

Le chronomètre qui flique le salarié et qui ne cesse de défiler tout au long de la journée pour rappeler au gestionnaire qu'il a déjà passé trop de temps sur un dossier.

En plus de la machine qui chronomètre, certains REIS passent leur temps à chronométrer les salariés pour vérifier qu'ils ne passent pas trop de temps sur un dossier. Le REIS connaîtrait-il mieux le dossier que le Gestionnaire ? Est-ce un excès de zèle pour avoir sa promotion ?

« Pourquoi cela fait 25 mn que tu es sur ce dossier ? »

Un REIS.

En plus de fliquer le temps passé sur un dossier, certains REIS aime surveiller le nombre d'appels pris par le salariés et n'hésitent pas à dire « tu ne prends pas assez d'appels » sans se soucier de la charge de travail du salarié. Pour le REIS, **tout va bien**, il n'a pas la pression des dossiers en retard, des assurés mécontents au bout du fil, du contremaître qui surveille. Nous sommes très loin de la bienveillance que la Direction aime prôner.

Une fois l'appel raccroché, pas le temps de souffler. Le REIS saura vous dire « **Pourquoi cela fait 10min que tu es en post appel ?** » avant d'envoyer un mail à la fin de la journée la moyenne de durées d'appel et post appel. La Direction a oublié que lors des appels, le gestionnaire sinistre se transforme souvent en psychologue de l'assuré et qu'il est normal de passer du temps avec un assuré désemparé.

Mais, la hiérarchie est contente car elle a accès à des statistiques et fait semblant de ne pas voir que les gestionnaires sinistres sont de plus en plus fatigués en fin de journée et que la charge mentale augmente.

Du haut de sa tour d'argent, la Direction ne prend pas conscience que le travail réalisé par les collègues des PGIS ne peut pas être piloté comme on pilote un automate sur une chaîne de production. **Les vies des collègues sont martyrisées.** Et les assurés — qui assurent les revenus de l'entreprise — sont de plus en plus mécontents. Et pourtant, la direction ne bouge pas !

FO déplore que les problèmes au travail ont des répercussions sur la vie privée des salariées : épuisement, sommeil de plus en plus difficile, angoisse à repartir au travail, impossible de se déconnecter du travail une fois la journée terminée.

Et que dire de la nouvelle politique RH qui fait du **management par la terreur** ? Les gestionnaires sinistres ne peuvent plus s'exprimer, **être malade sans avoir la crainte de se faire convoquer pour se faire rappeler à l'ordre voir licencier.** Voilà le management à St Priest. Mais **tout va bien** !

FO a alerté la Direction au CSE de novembre 2021, sur la dégradation des conditions de travail sur la PGIS de St Priest. Pour étayer ses propos, FO a lu un témoignage criant d'une page entière et a demandé à la Direction ce qu'elle allait faire pour aider le ou la collègue. **Et voici la réponse de la DRH :**

« Cette lecture n'apporte pas de réponse ». Tout est dit...

Devant la souffrance des salariés et le mépris de la Direction, nous avons décidé d'agir en concertation avec le médecin du travail, l'inspectrice du travail territorialement compétent ainsi que la CARSAT de Normandie et du Rhône-Alpes.

Sur notre site web, lisez [le courrier envoyé à la Direction](#) ainsi qu'aux acteurs mentionnés ci-dessus. **Mme Saz, inspectrice du travail, a été alertée de la situation. Elle est disponible pour vous recevoir.**

**LES TÉMOIGNAGES RECUEILLIS PAR L'INSPECTRICE SONT CONFIDENTIELS.
COLLÈGUES, C'EST L'OCCASION DE CHANGER VOS CONDITIONS DE TRAVAIL !**

N'hésitez pas à nous contacter pour obtenir les coordonnées.

Nous sommes disponibles pour vous épauler dans vos démarches de défense de vos droits !

**DÉNONCER, REVENDIQUER, RECONQUÉRIR
FO Matmut ne vous laissera pas tomber...**

**Toutes les infos FO Matmut, contact par téléphone, mail, Facebook, adhésion en ligne...
sur fo-matmut.org**