



SMART LE FLÉAU



Le 04 juillet 2023

L'ergonomie

SMART est arrivée à la Matmut depuis 2020 dans les agences et s'étend petit à petit à l'ensemble de la Matmut.

Lorsque **FO Matmut alerte la Direction sur les dysfonctionnements graves de SMART**, la direction se cache derrière les améliorations apportées. Trois ans d'amélioration... Du coup, SMART doit-être opérationnel ! N'est-ce pas ?

Nous avons soumis l'été dernier un questionnaire aux collègues pour savoir si la Direction avait raison et si nous et les collègues avons tort...

[L'analyse de ce questionnaire est disponible en cliquant ICI.](#)

La dénonciation ne date pas d'hier :

- L'expertise Technologia,
- L'Inspection du Travail à Saint Priest,
- Les collègues des agences,
- Les collègues sur les plate-formes,
- FO Matmut (principaux tracts : [Responsables d'agence, smartyrisés ou martyrisés ?](#) du 01/09/2020, [Notre Secret Story](#) du 01/09/2020, [Smart, cet "ami" qui vous rend maboul...](#) du 16/10/2020, [PGIS/Smart : Ami ou meilleur ennemi ?](#) du 20/11/2020, [PGIS et SMART : Mise en Demeure de l'Inspection du Travail](#) du 25/04/2022 et on en passe) ...



La très écrasante majorité des salariés du groupe Matmut, **les managers et leurs équipes**, ont clairement dénoncé les problèmes liés à l'adoption de SMART.

Dans cette partie 1, nous abordons la question de l'ergonomie.

Ergonomie (définition du [Robert](#)) :

Étude scientifique des conditions de travail et des relations entre l'être humain et la machine.

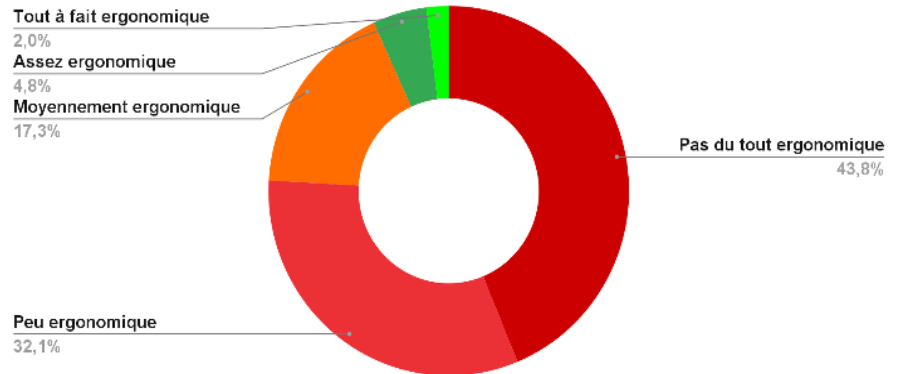
Adaptation d'un environnement de travail (outils, matériel, organisation...) **aux besoins de l'utilisateur.**

Qu'en est-il à la Matmut ?

Sans surprise, les résultats viennent malheureusement confirmer nos propos...

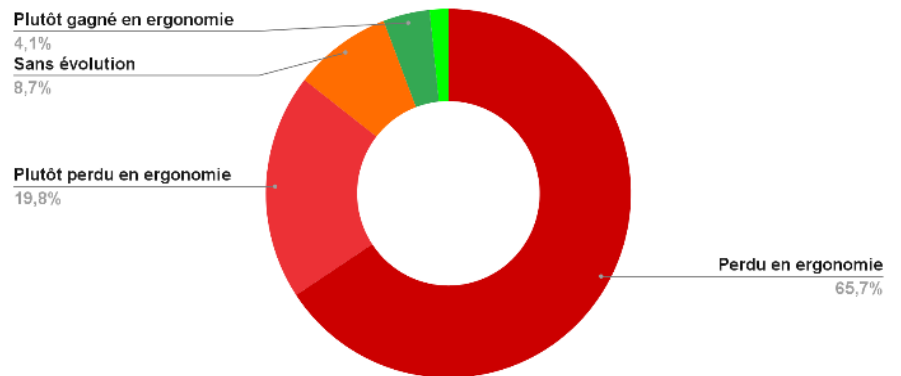
Q3 L'outil est-il ergonomique (intuitif, facile à utiliser) ?

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 !



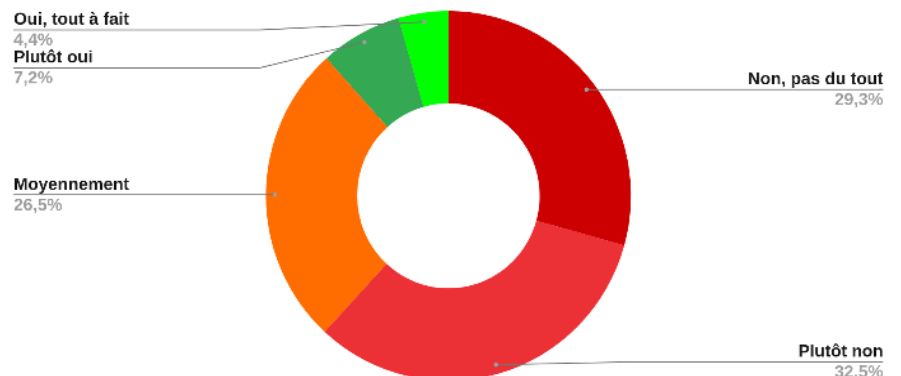
Q4 Si vous utilisiez IUT ou SIEBEL avant la mise en place de SMART, estimez-vous avoir gagné ou perdu en ergonomie ?

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...



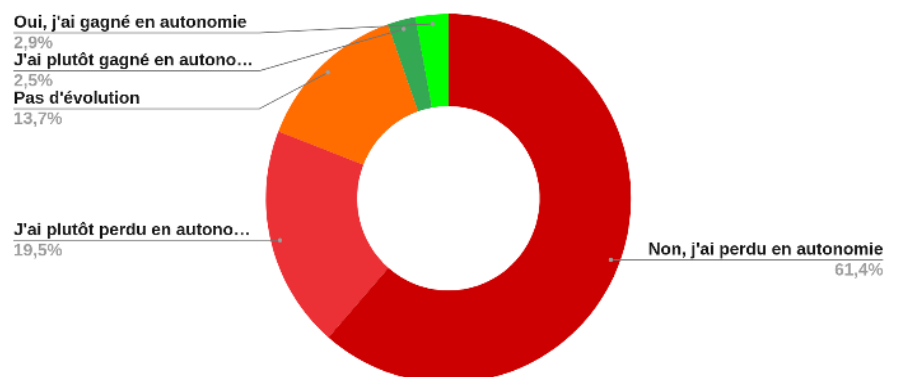
Q6 Estimez-vous avoir reçu une formation adaptée et suffisante pour maîtriser SMART ?

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.



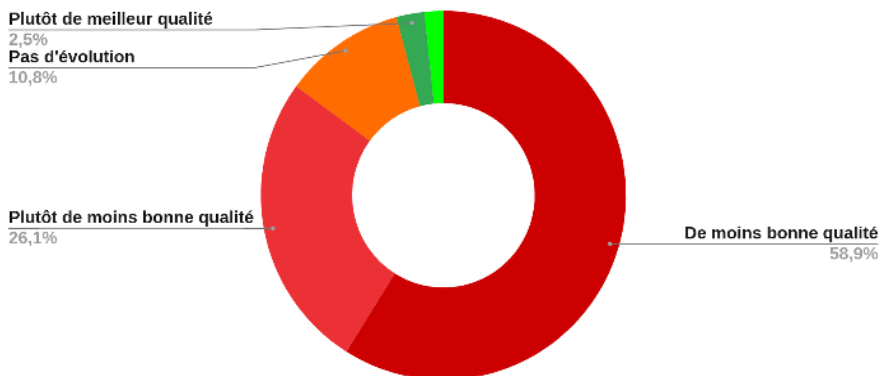
Q9 Si vous utilisiez IUT ou SIEBEL avant la mise en place de SMART, avez-vous gagné en autonomie ?

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



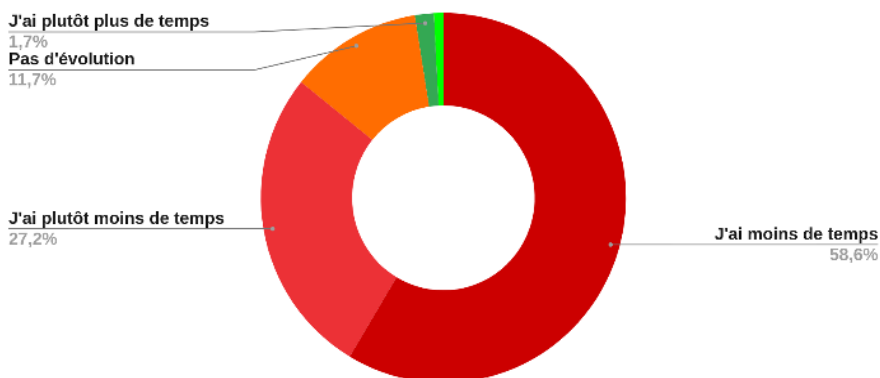
Q10 Si vous utilisiez IUT ou SIEBEL avant la mise en place de SMART, avez-vous le sentiment de faire un travail de meilleure qualité ou de moins bonne qualité avec SMART ?

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.



Q11 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



Les collègues confirment ce que FO Matmut n'a de cesse de dénoncer : Smart fait perdre du temps aux collègues.

SMART est tout juste prévu pour les centres d'appel, **strictement non adapté à l'assurance**. C'est un logiciel **fourre-tout** dont les données ne sont pas traitées de manière efficiente. **La conséquence étant une perte totale de visibilité.**

A vouloir faire du « 360 degrés », la Direction aggrave le problème en complexifiant le travail des collègues. Les collègues sont en difficulté lors des entretiens avec les sociétaires par téléphone ou en présentiel. **Depuis l'enquête, SMART évolue encore :**

SMART est tellement ergonomique qu'en PGIS, la distribution des tâches par push a été en grande partie supprimée (ces fameux push qui devaient nous retirer de la charge mentale car plus de vue de liste). Il ne reste que les formulaires de déclaration des nouveaux sinistres en push. **SMART est tellement efficace** que les services sinistres du siège ne sont toujours pas équipés. **SMART est tellement ergonomique** qu'il devrait y avoir la suppression prochaine des multi-corbeilles (actions, demandes, agendas, sollicitations) pour n'en conserver qu'une unique par équipe... Ce dernier point reste à vérifier.

Sans compter la nécessité, toujours présente en 2023, de se référer aux logiciels historiques pour retrouver les informations pertinentes pour pouvoir travailler... Ce qui suppose donc encore et toujours une double saisie des informations dans SMART... et les logiciels historiques !!!

Encore en 2023 ! C'est grave !!!



L'outil de travail doit aider les salariés à faire leur travail et non les ralentir. Malheureusement, nous avons une Direction qui n'a pas réfléchi si le logiciel était adapté aux métiers de l'assurance.

Alors on bidouille, la Direction demande à nos collègues du service informatique de faire l'impossible : rendre SMART compatible avec nos métiers. Mission impossible... Cela explique le manque d'ergonomie du logiciel. **Un logiciel non adapté aux métiers, entraîne un retard dans le travail et la spirale infernale se met en route.**

SMART ne sera jamais adapté à nos métiers. Devons-nous l'accepter ? NON !

Pour FO, il est temps que la Direction prenne ses responsabilités en tant qu'employeur et arrête la casse sociale. Il ne faut pas étendre ce logiciel au reste des filiales.

FO demande le retrait de SMART. Cela serait une preuve de bonne intelligence de la part de la Direction.

Plus la Direction attend avant d'agir, plus les salariés trinquent et plus les sociétaires trinquent...
Et finalement, c'est l'entreprise qui trinque.

La Direction DOIT prendre ses responsabilités MAINTENANT et supprimer SMART !!!



DÉNONCER, REVENDIQUER, RECONQUÉRIR
FO-MATMUT, la Force syndicale du bon sens.



Toutes les infos FO Matmut, inscription à la Lettre d'information, contact par téléphone, mail, Facebook, adhésion en ligne... sur fo-matmut.org

Avec SMART, rendez les sociétaires et les employés heureux !

Computer compares probe data to reference data on disc.
Display tells operator which IC to probe.
Multiple-pin IC probe senses all loads on package simultaneously.
Terminal prints fault analysis report to accompany defective board.

Customer training
Programmer and operator training is furnished at TI, Houston, Texas, with each ATN-360 system at no extra charge. Training at the purchaser's site is available optionally.

Warranty
System warranty covers material and labor for 19 months.

For any...
For a...

SMART, c'est un logiciel d'avenir !

Dirigeants, prenez la bonne décision pour votre entreprise. Offrez-vous la sérénité à partir de 196 787 100 FRF¹

¹ Soit 19 678 710 000 de centimes.