



# SMART LE FLÉAU



Le 26 septembre 2023

## Les managers



Ceci est le troisième tract concernant la restitution de notre questionnaire sur SMART à la Matmut.

[La synthèse du questionnaire ainsi que les tracts de restitution sont disponibles sur fo-matmut.org.](http://fo-matmut.org)

**Après L'ergonomie et La santé,  
nous abordons L'impact sur Le management.**

Avec SMART, la Direction a trouvé la formule gagnante pour faire des managers un maillon biologique (comme pour l'ensemble des salariés...) du contrôle et du flicage à outrance... À leur dépend.

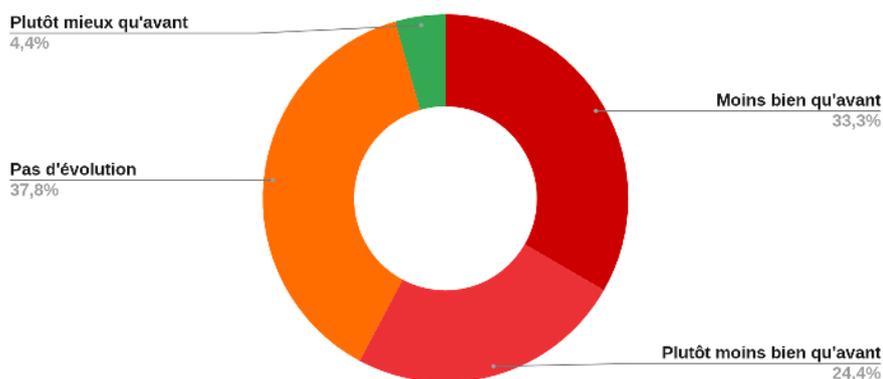
Dans cette troisième partie, nous allons étudier l'impact de SMART sur la place des managers, face à leur Direction, et face à leurs équipes...



## Extrait des réponses issues de notre synthèse sur le questionnaire sur SMART :

Q35 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 ?

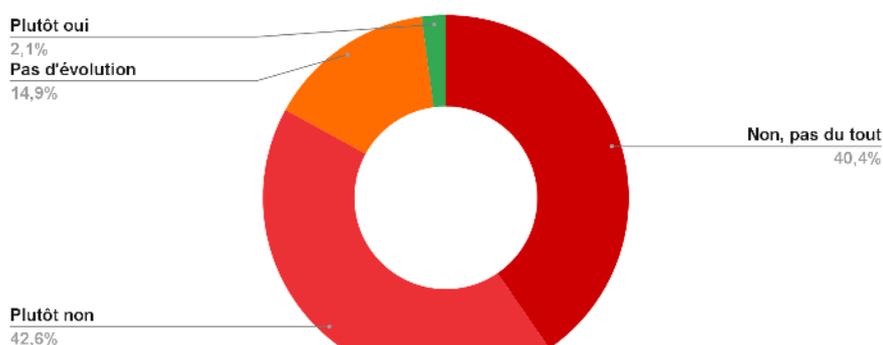
Aucune réponse "Mieux qu'avant".  
57,7% des managers estiment que SMART ne permet pas de bien exercer leur métier.



Q37 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 !**



FO Matmut remercie les managers d'avoir parlé sans langue de bois.

Smart permet aux managers 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, fournir des chiffres, remonter les statistiques...

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.

« 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" ».

Commentaire d'un manager issu du questionnaire.



## Entre le marteau et l'enclume...

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 la main sur rien, l'appareil les commande. Littéralement.**

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.**

*« 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. »*

*Commentaire d'un manager issu du questionnaire.*

**FO Matmut déplore qu'au fil de temps, le manager soit uniquement devenu une simple boucle de transmission des consignes venant d'en haut, descendant progressivement vers le bas.**

**SMART est un révélateur de la politique managériale plus globale de la Direction : Imposer une pression énorme sur les salariés concernant le rendement. Ceci passe par une pression énorme sur les managers, qui sont contraints et forcés de répercuter cette pression sur leurs équipes. Beaucoup de managers se sentent mal : ils et elles n'ont pas signé pour être des bourreaux.**

Avec SMART, le manager n'a plus le temps d'écouter le salarié (et d'ailleurs ce n'est pas ce que la Direction lui demande), de le guider et de le conseiller, de le faire gagner en autonomie.

FO Matmut regrette que le manager ait désormais pour unique rôle de faire travailler plus vite le salarié, plus longtemps, en devenant le relais des stratégies de la Matmut et sans que cela ne fasse trop de mécontentement. **Le manager doit désormais vaincre les résistances et devenir le garant de la discipline même s'il s'aperçoit que rien ne fonctionne. Après tout, le sort qui est réservé aux salariés est réservé également aux managers.**

Pour FO Matmut, il est tant de redonner du sens au travail des managers.

FO Matmut demande à la Direction de les soustraire de ces statistiques, de ces réunions. Les managers doivent pouvoir à nouveau être proche de leur équipe et pouvoir les faire évoluer.

L'encadrement est une tâche et une prise de responsabilité noble vis-à-vis des équipes. En dénaturant leur fonction, la Direction pourrie les aspirations humanistes de beaucoup de managers, à l'image de ce qui se passe auprès de l'ensemble des salariés du groupe Matmut..

**Les managers ne doivent pas être des fusibles-contorsionnistes à qui on exige d'appliquer les directives toxiques descendantes auprès de leurs équipes, et qui sont donc contraints de se débrouiller pour limiter la casse auprès de leurs collègues !**

**FO demande à la Direction de cesser la surveillance des managers de proximité. Cela serait une marque de confiance.**

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](http://fo-matmut.org)



**Vous rêvez d'une société normalisée.**  
**Où la chaîne de commandement est garantie, du sommet jusqu'à la base.**  
**Où les carrières et l'épanouissement des collaborateurs sont maîtrisées.**



Pour la mise en place de cette politique d'encadrement idéale, ne rêvez plus. Choisissez le bon outil qui vous mènera au succès. **Choisissez SMART.** L'outil adapté à tous les environnements professionnels. À partir de 30 000 000€.