

La Parole des collègues



Ceci est le quatrième 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.](https://fo-matmut.org)

Après L'ergonomie, La santé et Le management, nous vous laissons la parole.

La synthèse de notre questionnaire, [c'est 28 pages de graphiques et d'analyse](#).

Au-delà des chiffres éloquentes, les commentaires des répondants valent souvent mieux que les meilleurs discours...

Dans cette quatrième partie, nous allons restituer les commentaires des collègues.

Et ils sont ÉDIFIANTS !

Par précaution, les commentaires sont tous dégenrés, et les expressions et tournures de styles non courantes sont supprimées ou modifiées pour enlever le moindre risque de pouvoir en retrouver l'auteur...

Voici **quelques exemples représentatifs** des commentaires reçus... Florilège...

Commentaires sur l'ergonomie

Conseillers en agence

« Outil non adapté, trop complexe et "formation" insuffisante ce qui engendre un stress permanent pour l'utilisateur qui a peur de mal faire. » « Néant » « Catastrophique » « Les boutons sont changés de place régulièrement, nouvelle appellation régulière des boutons, disparition de certains choix dans les menus déroulant régulièrement. » « Trop de clic et perte de temps » « Trop de clics » « Beaucoup de "clic", perte de temps, peu de visibilité, un temps fou à chercher les historiques de contacts » « Mauvaise visibilité des contacts précédents et relances imprécises »

Directeurs et adjoints au responsable d'agence

« Malgré de nombreuses corrections, il subsiste trop d'irritants » « Outil peu ergonomique, et qui peut paraître brouillon. En effet, depuis que les PGS et OCIANE ont accès à SMART, tous les commentaires sont mélangés avec ceux des réseaux commerciaux (Agences / PRS) » « Multiplicité des écrans qui me perd. Ralentissement et temps d'affichage avec latence trop importante.

N'inclus pas encore toutes les situations de la relation client, l'impression de bricoler à un certain point. » « Beaucoup trop de "clics" » « Trop de clics, ouvrir systématiquement une OC pour juste délivrer une info sur offre complémentaire, certains motifs de traitement ne sont pas indiqués, moins de visibilité sur les précédents commentaires car mélange des contacts prod/sinistre, la complexité de lecture nous demande plus de temps alors que nous devons travailler plus vite pour engranger plus de contrats, ce qui est très contradictoire ! » « Trop de clics (perte de temps) » « Perte de temps trop d'infos et de clics » « Un outil qu'on ne peut consulter d'un seul coup d'œil, des infos dans tous les coins qui empêchent une lecture fluide, des bugs incessants... »

Gestionnaires sinistre

« Trop de clics, trop d'informations pas toujours pertinentes, difficultés à trouver les priorités entre les actions, les demandes, les agendas... » « Ce qui me dérange le plus c'est le chronomètre sur les dossiers, ça me génère un

stress latent et je pense que sur le long terme je pourrais lâcher nerveusement. C'est du flicage, on m'a déjà reproché d'être en retrait alors que je traitais des dossiers, ça ne reflète que partiellement notre travail. » « Avec ce logiciel, on a l'impression de revenir 20 ans en arrière. Je ne le trouve pas du tout intuitif ni lisible. » « Ce n'est pas en mettant des images rigolotes sur la page d'accueil que l'outil marchera mieux ! » « Tout est à revoir » « Aucune - pas de vue directe sur l'intégralité des tâches à traiter » « L'outil a certes évolué mais il est loin d'être aussi efficace que l'IUT. » « Beaucoup trop de clics et de nouveaux écrans inutiles, inadaptés à la gestion de sinistre, le logiciel est une surcouche supplémentaire chargée de nous fliquer. » « Rien n'est intuitif, nous perdons plus de temps à trouver comment transférer un document, créer une action met plus de temps que rédiger la note elle-même sans parler des "clics" à répétition... » « Trop d'infos, tue l'info

! » « Même Excel est plus simple d'utilisation que SMART. » « J'ai le sentiment que notre direction/hiérarchie n'est pas en mesure de comprendre dans quelle difficulté elle nous a mis avec cet outil. L'IUT était parfaitement lisible avec toutes les infos sur une seule page d'écran. Les documents sont cachés, pas lisible, beaucoup de pertes de temps » « Pas adapté à mon métier »

Gestionnaires Production

« Perte de temps à rechercher les informations contenues dans différents blocs et non visible au premier abord, historique des situations très raccourci ... » « Manque de visibilité, trop de clics pour trouver les informations » « A complètement dégradé la fonction de gestionnaire »

Autres

« l'outil n'est pas adapté à notre métier, trop d'info et trop de clic »

Commentaires sur la charge de travail induite par SMART

Conseillers en agence

« Si on se met en "disponible", ça sonne non stop. Si on se met en "indisponible", une sorte de culpabilité s'installe » « Un outil qui devait simplifier notre quotidien mais qui a sensiblement dégradé nos conditions de travail » « Catastrophique. Le travail est devenu stressant depuis SMART. » « Smart nous donne une impression de travail à la chaîne » « L'agence se transforme en Plateforme téléphonique ... » « Démoralisant. Robotisant. » « imbuvable » « Robotisation de l'activité commerciale » « Stress mental exacerbé »

Directeurs et adjoints au responsable d'agence

« Aucun moment de pause, il faut toujours être en éveil. » « Le cœur du problème est bien là : l'outil en soi, pourquoi pas ! Mais c'est l'utilisation que la hiérarchie en fait. Trop de contrôle, trop de tableaux qui n'ont aucun sens. C'est avec ces tableaux que nous sommes robotisés. » « Pour nous les DA qui devons aussi maintenir une production à un certain niveau, SMART et l'appropriation de ses tableaux de contrôle divers sont une charge mentale importante. » « Ces flux continus augmentent la charge de travail en permanence » « Nous sommes sur une chaîne d'usinage !!! Nourris au bon vouloir de ce que SMART nous verse sur le tapis déroulant en sachant de surcroît en combien de temps nous le faisons !! Le compteur tourne !! » « Trop trop trop »

Gestionnaires sinistre

« Trop de lieux de stockage des tâches, on ne sait plus par quoi commencer, système totalement désorganisé » « Le temps d'exécution pour une même action s'est rallongé » « Cet outil devait simplifier notre travail mais en réalité, nous avons deux fois plus de choses à faire et à consulter, sans compter le chronométrage des tâches ou les stats qui ne sont soit-disant pas regardées mais on nous fait des reproches si nous n'avons pas traité assez de pushes ou pris assez d'appels ou si nous passons trop de temps en post-appel » « Augmentation du stress, des dossiers de partout, trop de boulot pas assez de

monde » « Trop élevée pour un être humain » « Plus aucune organisation avec cet outil, ce qui engendre une charge importante. Les tâches qui pouvaient être supprimées rapidement demandent 2 fois plus de temps. Impossible de détecter les urgences, ce qui entraîne encore plus d'entretiens téléphoniques difficiles. Où est le service à l'assuré ? » « On est constamment à flux tendu, on a des démissions, des arrêts maladies, des pleurs. L'ambiance s'est très fortement dégradée depuis la mise en place de smart. » « Il y en a partout, nous devons gérer les appels (40% de notre temps de travail), les pushes le reste du temps mais aussi "les actions", "mes demandes", "les sollicitations", la corbeille de tâche IUT, les emails (des agences, des collègues non formés qu'on met au téléphone mais qui ne savent pas répondre) et tout ça sur une demi journée de retrait... Sans compter la misère pour traiter les dossiers des personnes en arrêt maladie et vacances, là ou le responsable nous fait des copier/coller de vues de liste... afin de contourner SMART tellement c'est bien pensé... » « Nous ne connaissons plus la charge et ne pouvons plus prioriser les tâches. Le travail devient très répétitif et inintéressant. » « Ingérable et stressante » « Charge plus importante et pas une seconde entre 2 dossiers pour souffler » « Je tente de ne pas y penser » « Nous avons la chance d'avoir des managers disponibles et bienveillants qui eux même semble dépassés par l'outil. »

Gestionnaires Production

« Il faut en faire toujours plus » « Inévitablement, une tâche apparaissant après celle traitée et ce, très rapidement, on peut vite avoir le sentiment de ne pas avoir le temps de souffler et le cerveau est en ébullition en passant d'un dossier à un autre sans avoir sélectionné soi même le choix du sujet »

Conseillers téléphoniques en assurance

« Depuis que je travaille sous SMART, je suis plus fatigué le soir car cliquer à longueur de journée, c'est usant. Je pense qu'à plus ou moins long terme, il y aura des problèmes de canal carpien également »

Managers : Quel est l'apport de SMART au management ?

Directeurs et adjoints au responsable d'agence

« Aucun, juste fliquer » « Du stress » « Rien, une course aux contrats quotidienne ! Pour nous, aucun apport ! » « La possibilité de contrôler l'activité des collaborateurs en temps réel » « C'est un bon outil de flicage pour ceux qui aiment fliquer » « 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". » « Aucun. Les collaborateurs ont l'impression d'être fliqués et de ce fait sont plus stressés » « Aucun apport . C'est bien d'avoir des stats plus poussées, mais encore faut-il savoir les analyser et surtout disposer du temps nécessaire pour aller les consulter, car dans les petites agences le DA n'est juste qu'un CEA 4 qui fait le même boulot d'accueil que ses collègues. »

Managers

« Trop de "vues de liste" et de recherches à effectuer » « Nul, multiplication des supports et intervention, aucune lisibilité » « Perte totale d'autonomie du manager qui doit surveiller en permanence des tableaux de bord et justifier les déconnexions à sa hiérarchie. Perte de sa plus value dans la montée en compétences des collaborateurs (l'outil distribue automatiquement sans intervention possible du manager) » « Nous avons un apport en terme de visibilité sur notre équipe notamment en télétravail et beaucoup de données chiffrées mais en fait on est même pas sûrs que les données soient correctes et surtout mon plus grand regret est de ne pas avoir accès au stock, avoir totalement perdu en technicité et ne plus pouvoir affecter un flux à la bonne personne... Devoir demander aux collaborateurs de quand datent les flux, malgré tous les tableaux de bord, les infos sous Propulse ou autre, nous sommes aveugles. »

Managers : En quoi SMART aide votre équipe à mieux travailler ?

Directeurs et adjoints au responsable d'agence

« En Rien » « Temps de saisies plus importants. Aujourd'hui le nombre d'info dispo sur SMART augmente, le regard doit balayer l'écran sans cesse afin de ne rien louper. Fatigue psychologique. » « Les conseillers sont encore plus concentrés sur leurs écrans que sur la relation clientèle » « Profusion d'informations retranscrites sur l'écran qui demandent une attention accrue et un temps de lecture rallongé, trop de clics, de tâches à exécuter (discours officiel : le phoning est facultatifs/discours officieux : il faut les faire avant la deadline) » « La confiance et la valorisation des salariés n'est plus de mise

avec SMART. La difficulté du 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 font 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). »

Managers

« Pour les collaborateurs qui n'étaient pas assez organisés, c'est un vrai plus. De manière générale, le point positif c'est de ne plus avoir "de stock", moins stressant avant un départ en congés et quelques nouveautés ont pu faciliter la

gestion de certains actes de saisie. Toutefois, la lassitude, les problèmes d'ergonomie, les demandes mal complétées ont rendu les collaborateurs résignés et en perte totale d'autonomie. Ils sont devenus des "robots" à prendre un flux l'un après l'autre sans avoir le choix. »

Et ce n'est pas FO Matmut qui le dit...

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



Amélioration des conditions de travail, Gestion mutualiste réaffirmée, Critique constructive...

Grâce à SMART,

Notre Très Cher Directeur Général fait entrer la Matmut dans l'ère du **Progrès.**

À Nicolas Gomart Le Bien Aimé,
le petit peuple de la Matmut reconnaissant.



La Force syndicale de TOUS les salariés Matmut, employés ou cadres...

À LA MATMUT, LES SYNDICATS NE SERVENT À RIEN !

**Tous signent les yeux fermés...
Tous les syndicats ? Non... Pas tous !**

FO Matmut ne signe pas pour une mutuelle maison qui coûte plus chère pour les salariés et leurs familles que pour les sociétaires.

FO Matmut ne signe pas des NAO qui imposent une augmentation minorée pour 85% des salariés.

FO Matmut ne signe pas des NAO qui permettent le versement de la Prime de Partage de la Richesse à seulement 17% des salariés.

FO Matmut ne signe pas pour un accord sur les astreintes qui est tellement mauvais qu'il ne respecte même pas la législation.

FO Matmut ne signe pas un accord qui dégrade les conditions de travail des infirmières.

FO Matmut ne signe pas un accord qui prolonge d'une année entière les modalités telles quelles du télétravail sans qu'il y ait de négociation pour l'améliorer... Etc...

Rien n'est définitivement acquis.

Rien n'est définitivement perdu.

**POUR DÉFENDRE VOS INTÉRÊTS,
VOUS SAVEZ POUR QUI VOTER !**

