

Alerte sur les PGS

PGS = déshumanisation

Les **P**ôles de **G**estion **S**inistres souffrent aujourd'hui d'une **P**olitique de **G**alvanisation du **S**tress. FO-Matmut dénonce cette politique malsaine qui consiste à détruire les conditions de travail et la santé des gestionnaires... au détriment de notre sociétariat.

A nouveau nous posons la question : où sont passées nos valeurs mutualistes ?

MANQUE D'AUTONOMIE

A l'instar des agences et des plateformes téléphoniques, les **Gestionnaires Sinistres souffrent** d'un manque de délégation. Des notes de services, des procédures qui diffèrent d'un PGS à un autre, d'un Responsable d'Equipe à un autre et des domaines de décision en cascade qui font perdre du temps, là où les GS en ont besoin.



Témoignage d'un GS : « Je me rends compte que nous sommes de plus en plus limités dans nos prérogatives déjà fortement limitées à la base. En effet, de plus en plus de notes de service, de consignes, de directives nous cloisonnent dans notre travail et ce, du fait de procédures qui ne cessent de changer de mois en mois. Nous sommes là, UNIQUEMENT, pour abattre du "travail à la chaîne". Et dès qu'il y a une chose peu ordinaire mais que l'on sait gérer, nous devons passer par notre RES pour avaliser l'accord. »

A QUOI BON SUIVRE DES FORMATIONS ?

En effet, nous l'avons déjà dénoncé pour les agences, les **discours** des formateurs et de la Direction se veulent toujours très rassurants et valorisants pour la salarié **mais** en pratique la réalité est toute autre dans la mesure où chacun ne peut pas prendre de décision comme il le pourrait, tout étant déjà formalisé.

Témoignage d'un GS : « Le formateur [...] nous laisse entendre que nous pouvons à notre niveau prendre des décisions [...] sauf que la consigne sur le PGS est que nous devons systématiquement demander l'autorisation à notre RES. Ils ne connaissent que le terme soumission. En gros, à quoi bon nous donner des formations si nous ne pouvons pas mettre en pratique ce que nous apprenons. »



MANQUE DE VALORISATION

Peu ou pas d'**augmentations** individuelles. A l'instar des agences, les nouveaux embauchés ont un salaire équivalent à certains de leurs collègues dont l'expérience est plus significative.



Témoignage d'un GS : « Malgré des entretiens individuels et professionnels dans lesquels aucun élément négatif n'a été consigné, cela fait 3 ans que je n'ai pas eu une seule augmentation. Certains de mes collègues en ont eu plusieurs dans ce même laps de temps malgré des entretiens individuels moins bons. Cherchez l'erreur ? »

OBJECTIFS

Ce mot est tabou à la Matmut. Mais les **objectifs** existent. Officiellement non, bien entendu, sinon il y aurait une contrepartie financière, mais officieusement certains RGS et RES s'octroient cette faculté. Ainsi, à chaque fin de semaine, un Point Equipe Sinistres est fait, avec notamment des **remontrances** car tel GS a fait moins d'ouvertures par téléphone que tel autre GS.

Témoignage d'un GS : « Il arrive très fréquemment que nous nous fassions engueuler, aucun autre terme ne convient au vu des procédés mis en œuvre, car bien que nous ne soyons pas maîtres des appels entrants, il nous est imposé un minimum de déclarations par téléphone à enregistrer. Cela devient intenable. »



HARCELEMENT

FO-Matmut dénonce la politique de certains RES qui consiste à **dénigrer** le travail et les compétences de leurs gestionnaires par l'humiliation. Enfin nous regrettons que certains subissent la **délation** de leurs collègues dans le seul but de progresser ou d'obtenir des avantages tels que l'accession plus facile à de plus hautes fonctions et à l'acceptation de jours de congés.

Témoignages de GS: « On peut aussi parler du respect de la personne humaine : certains RES se permettent d'hurler sur des employés au milieu du service ou de les rabaisser devant tout le monde. » ; « ce n'est pas le travail qui est récompensé mais uniquement l'art de se soumettre, d'obéir sans discuter, et surtout de ne jamais dire ce que l'on pense » ; « dès que des gestionnaires s'entendent bien sur une marguerite, on se dépêche de changer les équipes et de mettre des gens qui n'ont pas trop d'affinités ensemble ».

Fo-Matmut appelle la Direction à la plus grande vigilance quant aux conditions de travail sur les PGS. Nous alertons la Direction sur des faits qui ont été portés à notre connaissance : « Des gestionnaires sont sous antidépresseurs et sont au bord de la catastrophe... »

**N'attendez pas que la Matmut suive le même chemin que France Telecom,
AGISSEZ ET RÉAGISSEZ !**

Faites cesser ce management par la terreur.

Contactez-nous :

Tél : 06 09 87 01 97 - www.fo-matmut.com - fo.matmut@gmail.com

Adresse postale : Mas Puech Olivet Chemin de Tarnié 34820 Assas

Ou contactez nos représentants locaux :

Sandrine SPAGNUOLO - Chennevières / Marne (94) Elisabeth PEREZ - Montpellier (34)
tél : 07 86 13 22 55 tél. 06 09 87 01 97

Cécilia GAUDIN - Evry (91) Gilles MONGIN - Montpellier (34)
tél : 06 50 85 30 64 tél. 06 11 94 70 80

Florie JAILLET - Chalon sur Saône (71) Alexandre THEPIN - Agen (47)
tél. 06 26 43 66 23 tél. 07 77 05 59 26

Martine SOMMIER - Cannes (06) Stéphane MENARD - La Rochelle (17)
tél. 06 15 69 76 48 tél. 06 29 70 06 42