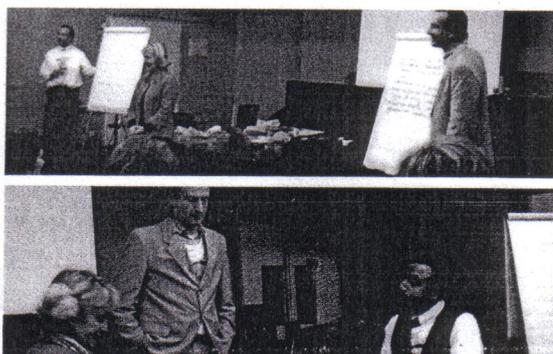


> la vie des collaborateurs

On avance, on avance avec la PRC

Le rideau vient de se lever sur la pièce de théâtre traitant de la PRC. Pendant 45 minutes trois acteurs du centre de Formation du GIE Agirc-Arrco introduisent la mise en place de la PRC dans le Groupe. Bienvenue dans le monde de la numérisation, du zéro papier et de la relation client.



De gauche à droite :
Michel Minvielle,
Lionel Gouy,
Michèle Wimel,
Bernadette Guénand,
Régis Moulou et
Hélène Abrioux

Sur la demande de la Direction Retraite qui a souhaité accompagner la mise en œuvre de la PRC, cette pièce de théâtre met à jour les inquiétudes et les interrogations des collaborateurs sur le sujet. Sur scène, Monsieur Manioc le maniaque, Esmeralda sa collègue et le responsable Monsieur Bosfore sont réunis pour ce grand jour qu'est le démarrage de la PRC. Nous n'en dirons pas plus, laissons la parole à ceux qui ont assisté à cette représentation...

« Pour moi, la scène la plus marquante est le service client au téléphone. Le sourire s'entend au téléphone, ce qui nécessite de le travailler. La pièce nous a fait prendre conscience que ce nouvel outil commun est plus qu'une simple aventure professionnelle. C'est une aventure humaine où nous sommes tous à égalité. Cela devrait décloisonner les secteurs. J'espère que ce type d'approche par le théâtre perdurera dans les mois à venir même sur d'autres thématiques... On attend le court-métrage. »

« Nous nous sommes tous retrouvés. Certains relativisent le changement, les autres y trouvent une source de stress, même si les responsables nous poussent à être motivés. Cependant, tant que nous ne saurons pas traiter les dossiers avec les nouvelles méthodes, nous ne pourrons pas être détendus. Nous sommes inquiets, d'autant plus que nos compétences sont remises en question : nous ne devons plus raisonner, mais corriger les anomalies par l'informatique. »

LE POINT DE VUE DES COMÉDIENS

« La participation est évidente et les problématiques évoquées sont bien perçues. C'est satisfaisant de constater que la pièce colle bien à la réalité du terrain même si les personnages et situations sont exagérés. C'est toujours intéressant d'entendre les réactions pour valider la qualité du travail effectué. C'est très gratifiant de constater que l'on aboutit à faire s'exprimer tout le monde sans appréhension et que la communication trouve son expression au sein du groupe. Les conditions matérielles sont excellentes et l'accueil très aimable et efficace ».

« Si je devais retenir une scène, ce serait le zéro papier. Elle est interprétée tout au long de la représentation... Le papier disparaît dans les bureaux et le seul endroit où les acteurs en trouvent encore est aux toilettes. »

« Nous avons un travail qui demandait beaucoup de réflexion. Avec la PRC, j'ai l'impression de devenir un « automate » et de ne plus réfléchir. »

« Ce type de présentation est plus concrète qu'une présentation classique. On a l'image en plus du son. Nous verrons maintenant nos responsables différemment. »

VOUS DITES PRC ?

La PRC constitue le nouvel outil de traitement des demandes de retraite mutualisée Agirc et Arrco. C'est un outil communautaire, destiné à l'ensemble des institutions de retraite complémentaire Agirc-Arrco.

La PRC est la première brique du futur système d'information, l'Usine Retraite, qui à l'horizon 2012 se substituera à l'ensemble des différents systèmes informatiques « retraites » des groupes.