



# L'UNSA, c'est mon choix

## Projet PGIS : COUTE QUE COUTE !

Le CSE a voté une expertise sur le projet de la Direction sur les PGIS qui impacte tous les salariés concernés mais aussi un sujet de débat pour toutes les organisations syndicales.

Le verdict est sans appel pour l'expert du cabinet « ARETE » : ce projet dont l'une des finalités est d'augmenter le taux de décroché ne sera pas atteint. Au mieux, la prise d'appels sera de **63 %** mais en postant plus de personnel dans des plages horaires variables.

### **Contrainte horaire**

**Tout ça pour ça !**

Avec toutes les conséquences désastreuses sur la qualité de service et les impacts néfastes sur les conditions de travail de nos collègues et surtout sur leur santé.

Le CSE a fait une résolution que nous vous transmettons qui énonce clairement les travers de ce projet et exprime des préconisations.

Tous les élus ont voté favorablement à cette résolution sauf FO.

**Avis défavorable**

Suite à son vote favorable, **l'UNSA** a pris la parole pour **préciser être d'accord avec les éléments de la résolution et ne souhaite pas simplement une suspension du projet en l'état mais le retrait du projet pur et simple principalement pour les raisons suivantes :**

**Stress**

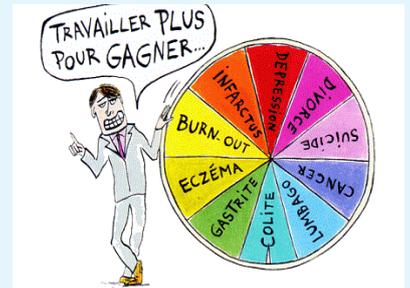


**Ce projet génère un déséquilibre entre la gestion et le téléphone, il impacte la vie privée et la santé des gestionnaires. Il remet en cause les horaires mobiles, il n'y a pas de volet en matière de prévention des risques psycho-sociaux et ce projet ne va pas dans le bon sens.**



L'UNSA rappelle que l'employeur est tenu d'une obligation de sécurité envers les salariés et que l'expert a constaté dans son rapport des manquements importants de notre **Direction**.

**Amateurisme**



La **Direction** entend-elle ses salariés ?  
 A-t-elle lu le rapport d'expertise ?  
 A-t-elle pris conscience que ce projet va engendrer des risques psychosociaux ?  
 Que les arrêts maladie risquent d'augmenter encore ?



La **Direction** trace sa route sans tenir compte de l'avis des salariés et du CSE. Elle veut mettre son projet en place dès mai 2024. Ne veut-elle pas perdre la face en reculant ? Que se passerait-il si un salarié venait à craquer et commettre l'irréparable ?

La **Direction** ferait-elle à nouveau le nécessaire pour étouffer l'affaire ou bien minimiser la situation ?

La Matmut a de plus de plus des difficultés de recrutements, il suffit de lire les avis négatifs sur la Matmut sur INDEED qui sont édifiants. Avec ce projet, les avis des salariés sur ce site si connu en seront encore plus négatifs.



**Irrespect**

L'UNSA souligne qu'il n'y pas que les profits qui comptent et que les salariés sont la richesse de notre Grand Groupe. Pour les fidéliser et les garder en bonne santé, la **Direction** doit leur offrir des conditions de travail optimales comme le prévoit certains accords signés. Mais faut-il encore qu'ils soient respectés par ceux qui les ont signés !

**Démotivation**

- Passage en force
- Projet punitif
- Gestion anxiogène
- Usure mentale
- Effectif insuffisant
- Instrumentalisation

L'UNSA, toujours à vos côtés quoiqu'il arrive !



Le 21/03/2024

Unsa-Matmut

tél. 06 09 11 95 86

unsa.matmut@gmail.com



## Résolution du CSE

### Avis du CSE sur le projet d'évolution de la planification des activités en PGIS.

Les élus sont consultés ce jour sur le projet d'évolution de la planification des activités en PGIS.

Ce projet va amener une augmentation drastique du nombre de contraintes horaires subies par les gestionnaires (+60% sur l'activité téléphonique) et une augmentation du temps de travail passé sur l'activité téléphonique.

L'ampleur du changement est telle que le projet représente une remise en cause des acquis obtenus par l'accord temps de travail. Cette multiplication des permanences téléphoniques sur les plages d'horaires variables représente un impact excessif sur la vie privée des salariés. Ceux-ci témoignent d'un sentiment de déséquilibre dans la contrainte qui leur est imposée, d'un manque de reconnaissance de la difficulté de l'activité et de l'usure que représente l'omniprésence du téléphone. Ainsi, le projet aboutit à une remise en cause de la politique sociale de l'entreprise et donc à une déstabilisation des salariés.

Le projet présenté n'apporte pas d'analyse globale de l'activité. Les données et les analyses sont clairessemées et ne permettent pas de justifier les changements ni de voir comment l'entreprise va les mettre en oeuvre, les problématiques qu'ils pourraient poser et la manière dont ils apportent des réponses aux quelques constats posés, eux-mêmes étant peu circonstanciés. Il s'agit d'un problème que le CSE rencontre sur la plupart des dossiers concernant cette activité.

Le projet de la direction n'est pas étayé, le potentiel d'amélioration de la qualité de service ou des conditions de travail n'est que rarement démontré. Les conditions de mise en oeuvre et les moyens en accompagnement ne sont pas davantage explorés.

Ainsi, il y aurait des analyses à faire sur des chantiers déjà en place ou à venir avant de questionner la planification et de remettre en cause l'équilibre vie privée-vie professionnelle des salariés. Citons notamment : SMART, le transfert d'une partie des déclarations vers d'autres acteurs, les modifications des consignes de gestion et le positionnement sur les plages de téléphone, la proactivité, la nationalisation du flux etc.

Autant de sujets qui sont peu ou pas présentés, peu argumentés, et qui sont pourtant porteurs de risques professionnels et de dégradation des conditions de travail de nos collègues.

Plus spécifiquement, sur la planification, il apparaît clairement que la réorganisation voulue dans le projet ne renforcera que très peu l'accessibilité. A minima, celle-ci restera loin des attendus de la direction et de ce que devrait pouvoir fournir la Matmut à ses assurés. Cette situation alimente le sentiment d'une direction qui fait porter le poids du changement sur les horaires des salariés sans s'interroger sur les conditions d'exercice de l'activité et plus généralement sur un sous-dimensionnement des équipes.

Les travaux réalisés avec l'expert ont ainsi permis de documenter les nombreuses problématiques auxquelles sont confrontés les gestionnaires qui s'efforcent pourtant de rester très productifs et très impliqués dans leur travail. Des dépassements du temps de travail hebdomadaire sont effectués, parfois de manière non déclarée, comme par exemple sur les plages horaires de pause déjeuner.

Ces différents problèmes, et l'accroissement des risques psychosociaux pesant sur nos collègues, soulignent les insuffisances du projet en termes de prévention. Le projet n'apporte pas d'analyses des risques professionnels spécifiques. Il ne procède pas à une évaluation de la situation actuelle.

Pire, la consultation des documents uniques des différents sites permet de constater que le projet va à l'encontre de risques professionnels déjà mis en évidence. Ce faisant, il présente une forte possibilité de les aggraver.

Rappelons les principaux irritants métier, entre autres, à résoudre au plus vite:

Le sous effectif chronique et permanent;

Le manque de temps dédié à la gestion des encours;

L'outil Smart non adapté au métier, malgré ses évolutions;

Le SVI n'est pas encore assez structuré;

L'ergonomie IUT n'est pas adaptée et nécessite d'être améliorée pour davantage de visibilité des pièces importantes;

Le typage insuffisant effectué par TESSI;

Des process de gestion trop complexes.

Pour l'ensemble de ces raisons, le CSE rend un avis défavorable sur le projet et préconise à l'entreprise les actions suivantes :

- Mettre en place une démarche d'analyse du travail préalablement au déploiement de la nouvelle planification afin de traiter plus en détail différentes problématiques : le dimensionnement des équipes, le potentiel d'amélioration de l'accessibilité téléphonique, les transferts de charge entre gestion et téléphone par exemple.
- Mettre en place des chantiers opérationnels d'amélioration de l'activité :
  - \*Les gains attendus du transfert des ouvertures vers d'autres acteurs ;
  - \*Faire un état des lieux de l'utilisation de SMART : les dysfonctionnements, le niveau d'appropriation, les axes de progression ;
  - \*Construire un bilan d'expérience sur l'évolution des consignes de gestion en mobilisant indicateurs et témoignages de situations de travail, développer les temps d'échanges à ce sujet ;
  - \*Analyser la démarche de proactivité sur l'efficacité de gestion des dossiers ;
  - \* Identifier le temps réellement passé en gestion individuelle, sa variation et son impact sur l'état des stocks ;
  - \*Dresser un état des lieux des problèmes de routage des appels et l'encombrement des lignes des PGIS ;
  - \*Mettre en place un plan d'accompagnement sur la nationalisation des flux afin de prévenir les risques inhérents à cette évolution.
- Dans une logique de prévention primaire et de lutte contre l'usure mentale liée au téléphone : ouvrir un chantier autour de la dissociation des flux d'appels entrants de déclaration (approche collective) et de gestion (approche individuelle), avec des structures différenciées pour prendre en charge ces deux types d'appels.
- Mener une étude plus poussée des gains attendus du projet en matière de planification : nombre de personnes réellement au téléphone actuellement vs nombre de personnes qui pourraient y être demain, avec les taux de décroché attendus.
- Recruter davantage de salariés pour améliorer la qualité de service.
- Dédier une plage de planification aux ouvertures afin de sécuriser et mieux organiser le temps passé en gestion.
- Mettre en place une évaluation de la charge spécifique aux GS2 GS3 et les encadrants, sanctuariser les temps alloués aux tâches spécifiques à ces fonctions.

Bloquer les horaires du soir à 17h afin de limiter l'impact sur la vie privée de l'augmentation de la fréquence des permanences (coûts supplémentaires, garde d'enfants etc.).

- Débloquer des journées de télétravail supplémentaires pour les salariés en faisant la demande.
- Moderniser l'équipement téléphonique et conduire un audit sur l'aménagement et les problématiques acoustiques (en relation avec le projet de modernisation de la Matmut).
- Procéder à une évaluation des risques professionnels au sein du projet en mettant l'accent sur les RPS, la charge de travail et l'usure en relation avec l'activité professionnelle.
- Mettre en concordance le projet avec le Document unique d'évaluation des risques professionnels des PGIS.
- Renforcer le dispositif de détection des incivilités, de formalisation des alertes, ainsi que l'éventail de réponses (enjeu de reconnaissance).

Le CSE considère que le projet tel qu'exposé ne peut être mis en œuvre en l'état, et demande sa suspension dans l'attente que les irritants soient levés et que les préconisations susmentionnées soient mises en œuvre. Dans cette attente, le CSE demande un recrutement conséquent. Le CSE souhaite également, dans une démarche paritaire constructive, avec l'appui de la commission CSSCT et des élus appétents, pouvoir suivre la réalisation de ces actions, puis rediscuter de l'issue de l'organisation des PGIS. Le CSE formule le souhait que l'organisation des PGIS soit enfin pérennisée.